

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى استنباط فاعلية توظيف العلاقات العامة لتكنولوجيا المعلومات عبر المواقع الإلكترونية في التوعية بالأمن السيبراني: موقع المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات (EG-CERT) نموذجاً، حيث تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، معتمدة في ذلك على منهج المسح الإعلامي باعتباره انطباقاً للمناهج العلمية ملائمة للدراسات الوصفية التحليلية؛ من خلال اعتماد الباحثة على أداة تحليل مضمون المواقع الإلكترونية، بهدف وصف وتحليل مدى توظيف العلاقات العامة لتكنولوجيا المعلومات عبر موقع المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات EG-CERT في التوعية بالأمن السيبراني، ومدى التزامه بمبادئ الاتصال الحواري ونموذجي جودة الويب والجيل الثاني للانترنت في المحتوى النصي لصفحاته وهيئته الشكلية والإخراجية والبرامج والتطبيقات التكنولوجية التي يحتوي عليها. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام الباحثون بإقامة المزيد من الدراسات التي تهتم بدور العلاقات العامة في التوعية بالأمن السيبراني، والعمل على تعزيز التوعية المستدامة بالأمن السيبراني عبر وسائل الإعلام الرقمية من خلال الحملات التوعوية، بالإضافة إلى سن قوانين تتعلق بالأمن السيبراني عبر وسائل الإعلام الرقمية، وتطوير القوانين الحالية لضبط الأمن السيبراني وحماية فئات المجتمع من أي هجمات وجرائم إلكترونية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة - الأمن السيبراني - المواقع الإلكترونية - الاتصال الحواري

## Public Relations and Cybersecurity Awareness: EG-CERT (Sample)

### ABSTRACT:

The study aimed to deduce the effectiveness of employing public relations for information technology through websites in raising awareness of cybersecurity: the website of the National Center for Computer and Network Emergency Preparedness (EG-CERT) as a model. This study is one of the descriptive analytical studies, based on the media survey approach as the most suitable scientific method for descriptive analytical studies. Through the researcher's reliance on the website content analysis tool, with the aim of describing and analyzing the extent to which public relations employ information technology through the website of the National Center for Computer and Network Emergency Preparedness (EG-CERT) in awareness of cybersecurity, and the extent of its commitment to the principles of dialogue communication and the two models of web quality and the second generation of the Internet in textual content. For its pages, format and output, and the technological programs and applications it contains. The study recommended that the researchers should pay attention to conducting more studies that are concerned with the role of public relations in raising awareness of cybersecurity, and working to promote sustainable awareness of cybersecurity through digital media through awareness campaigns, in addition to enacting laws related to cybersecurity through digital media, and developing Existing laws to control cyber security and protect groups of society from any attacks and cyber-crimes.

**Key words: Public Relations - Cyber Security - Websites - Dialogue Communication**

## المقدمة:

مع انفجار الثورة المعلوماتية ودخول العصر الرقمي خاصة في القرن 21 وما نتج عنه من تداعيات عديدة بسبب ظهور تهديدات وجرائم سيبرانية أصبحت تشكل تحدياً كبيراً للأمن القومي وكذلك الدولي، لدرجة أن العديد من الباحثين اعتبر الفضاء السيبراني بمثابة المجال الخامس في الحروب بعد البر والبحر والجو والفضاء، وهو ما استدعى ضرورة وجود ضمانات أمنية ضمن هذه البيئة الرقمية، تبلورت بشكل أساسي في ظهور الأمن السيبراني cyber security كجهد جديد ضمن أجندة حقل الدراسات الأمنية والإعلامية، وقد اكتسب اهتمامات العديد من الباحثين في هذا المجال.<sup>1</sup>

كما أصبحت حياة الإنسان أكثر ارتباطاً بالتكنولوجيا المتقدمة التي نتمتع بها اليوم ، وتحمل الأجهزة الكثير من المعلومات السرية. لذلك ، أصبح من الضروري أن يقوم قسم العلاقات العامة بتنقيف الجمهور حول الأمن السيبراني لأنه يؤثر بشكل مباشر على الأعمال التجارية وبالتالي على الحياة الشخصية لأولئك المرتبطين بالعمل، بل وعلى المجتمع بأكمله.<sup>2</sup>

يعد الأمن السيبراني ممارسة لحماية الأنظمة والشبكات والبرامج من الهجمات الرقمية التي تهدف عادةً إلى الوصول إلى المعلومات الحساسة أو تغييرها أو إتلافها أو ابتزاز المال من المستخدمين أو مقاطعة العمليات التجارية، و ينتهج الأمن السيبراني الناجح نهجاً معيناً يتكون عادة من طبقات متعددة للحماية تنتشر في أجهزة الكمبيوتر أو الشبكات أو البرامج أو البيانات التي ينوي المرء الحفاظ على سلامتها و في أي منظمة يجب على المستخدمين والعمليات و التكنولوجيا أن يكملوا بعضهم بعضاً وينتقلوا لإنشاء دفاع فعال من الهجمات السيبرانية. على الجانب الآخر، فيجب على المستخدمين فهم مبادئ أمان البيانات الأساسية والامتثال لها مثل اختيار كلمات مرور قوية ، والحذر من المرفقات ذات المصدر المجهول في البريد الإلكتروني ، والحرص على عمل النسخ الاحتياطي للبيانات. كما تعد التكنولوجيا ضرورة ملحة لمنح المنظمات والأفراد أدوات الحماية اللازمة من الهجمات السيبرانية. في عالمنا المترابط بواسطة الشبكة، يستفيد الجميع من برامج الدفاع السيبراني. فمثلاً على المستوى الفردي يمكن أن يؤدي هجوم الأمن السيبراني إلى سرقة الهوية أو محاولات الابتزاز أو فقدان البيانات المهمة مثل الصور العائلي كما تعتمد المجتمعات على البنية التحتية الحيوية مثل محطات الطاقة والمستشفيات وشركات الخدمات المالية لذا فإن تأمين هذه المنظمات وغيرها أمر ضروري للحفاظ على عمل مجتمعنا بطريقة آمنة وطبيعية. يستفيد الجميع أيضاً من عمل الباحثين في مجال الأمن السيبراني فهم يكشفون عن نقاط الضعف الجديدة ، ويتقنون الجمهور بشأن أهمية الأمن السيبراني ، ويعملون على تقوية أدوات المصادر المفتوحة، مما يجعل العمل على الإنترنت أكثر أماناً للجميع.<sup>3</sup> وتلعب العلاقات العامة في عصرنا الحالي دوراً هاماً وحيوياً في التوعية بالأمن السيبراني من خلال توظيف كافة التطبيقات المعلوماتية والتكنولوجيا الحديثة، والتي تعد المواقع الإلكترونية جزءاً منها.

لذا و بناءً على ما سبق أصبح من الضروري دراسة توظيف العلاقات العامة للمواقع الإلكترونية في التوعية بالأمن السيبراني وذلك من خلال تحليل الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات (EG-CERT) التابع للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في ضوء نظرية الاتصال الحواري ونموذجي جودة الويب والجيل الثاني للإنترنت.

## أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها

### (أ) مشكلة الدراسة:

إن القضية الأساسية و الجديرة بالاعتبار هو كيفية نظرة ممارسي العلاقات العامة للأدوات التي تستخدمها شبكة الإنترنت، وهذا ما أشارت إليه عدد من الأبحاث، على سبيل المثال، في دراسة حديثة لبروتر وسويتزر وتشونغ<sup>4</sup>، وجدوا أن ممارسي العلاقات العامة يستخدمون المدونات

<sup>1</sup> Cyber Security , available on line @ <https://cutt.us/q1UFF> , access on 05-02-2023.

<sup>2</sup> ISBuzz Staff. " Why Good Cybersecurity Is Good PR", Editorial Team , Information Security Buzz, 2017, available on line @ <https://cutt.us/0A5iJ>, access on 09-02-2023.

<sup>3</sup> cisco. " What is cyber security?", 2023, available on line @ <https://cutt.us/MkXVM>, access on 09-02-2023.

<sup>4</sup> McAllister-Spooner, Sheila M. & Kent, Michael L.(2009)." Dialogic Public Relations and Resource Dependency: New Jersey Community Colleges as Models for Web Site Effectiveness", Atlantic Journal of Communication. Vol(17),No(4),pp 220-239.

بالقدر ذاته الذي يستخدمها عموم الناس. كما كشفت الأبحاث والدراسات عن إدراك ممارسي العلاقات العامة للدور الذي يقوم به الإنترنت من خلال المواقع الإلكترونية والتطبيقات الرقمية في نقل المعلومات من وإلى الجمهور باعتبارها أداة يسهل من خلالها الاتصال الحواري.<sup>5</sup> وإذا تأملنا العالم من حولنا نجد الارتفاع المضطرد في الهجمات الإلكترونية بما يتماشى مع انتشار نماذج وأنظمة الأعمال الرقمية. ونجد أنه عادةً ما تُترك الهجمات المتطورة مثل خروقات البيانات، وأحصنة طروادة، والتصيد الاحتيالي، وبرامج الفدية، واختطاف البريد الإلكتروني للأعمال في أيدي أقسام تكنولوجيا المعلومات (IT) أو الأمن السيبراني في العديد من المؤسسات. ولكن على الجانب الآخر يمكننا القول أنه على الرغم من أن محترفي العلاقات العامة قد لا يلعبون دورًا نشطًا في منع الهجمات الإلكترونية، إلا أنهم يمكن أن يساهموا في الأمن السيبراني العام للمؤسسات بل وللمجتمع بأكمله من خلال توظيف التطبيقات الرقمية المختلفة بما فيها من مواقع إلكترونية في التوعية بالأمن السيبراني.

**لذا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:** كيف تُوظف العلاقات العامة المواقع الإلكترونية بتطبيقاتها المعلوماتية المختلفة في التوعية بالأمن السيبراني؟

### (ب) أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في عدة نقاط سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية على النحو التالي:

- 1- تتمثل أهمية الدراسة من الناحية النظرية: -
  - رصد درجة مواكبة المواقع الإلكترونية المهمة بالتوعية بالأمن السيبراني للتطور التكنولوجي، ودرجة استفادتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة للتوعية بالأمن السيبراني.
  - قلة الدراسات الأكاديمية العربية التي تناولت توظيف العلاقات العامة للمواقع الإلكترونية في التوعية بالأمن السيبراني.
- 2- تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الهامة من الناحية التطبيقية: -
  - ترجع أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية في اهتمامها بآليات توظيف العلاقات العامة لتكنولوجيا المعلومات عبر المواقع الإلكترونية في التوعية بالأمن السيبراني.
  - تركيز الدراسة التطبيقية على تحليل الموقع الإلكتروني للمركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات (EG-CERT) التابع للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في ضوء نظرية الاتصال الحواري ونموذجي جودة الويب والجيل الثاني للإنترنت .

### ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة

#### (أ) هدف الدراسة:

سعت الدراسة الراهنة إلى تحقيق هدف أساسي ألا وهو: " استنباط فاعلية توظيف العلاقات العامة لتكنولوجيا المعلومات عبر المواقع الإلكترونية في التوعية بالأمن السيبراني: موقع المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات (EG-CERT) نموذجاً".

#### (ب) تساؤلات الدراسة:

- ولتحقيق هدف الدراسة السابق تسعى الدراسة الراهنة إلى الإجابة على مجموعة تساؤلات وهي كالتالي: -
- ما العناصر التي يُحقَّق من خلالها موقع (EG-CERT) سهولة الاستخدام؟
  - كيف تُوظَّف العلاقات العامة الأدوات المعلوماتية والاتصالية في تحقيق جودة معلومات موقع (EG-CERT)؟
  - ما العوامل التي تساهم في تشجيع الجمهور على الزيارة المستقبلية للموقع؟ وكيف يمكن للمؤسسة الاحتفاظ بزوار الموقع؟
  - كيف يمكن للعلاقات العامة إنشاء حلقة حوارية مع الزوار عبر موقع (EG-CERT)؟
  - ما مدى التزام موقع (EG-CERT) بمبادئ الاتصال الحواري ونموذجي جودة الويب والجيل الثاني للإنترنت؟

#### (ح) التعريفات الإجرائية للدراسة

#### 1 - العلاقات العامة Public Relation:

5) Sallot, Lynne M. ; Porter, Lance V. & Acosta-Alzuru, Arolina(2004). Practitioners' web use and perceptions of their own roles and power: A qualitative study. Public Relations Review. September 2004. 30(3):269-278.

تعرفها الباحثة بأنها توظيف العلاقات العامة لوسائل الاتصال المختلفة والتطبيقات المعلوماتية في التوعية بالأمن السيبراني من خلال استخدام وسائل الإعلام عبر الإنترنت، والمعروفة باسم العلاقات العامة السيبرانية (CPR)، لنشر المعلومات باستخدام وسائل الإعلام عبر الإنترنت من قبل المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة والمنصات العامة وما إلى ذلك كأجندة لبناء صورة المؤسسة الإيجابية في نظر الجمهور.

## 2 - الأمن السيبراني Cyber Security :

تعرفه الباحثة بأنه حماية الأنظمة والشبكات والبرامج من الهجمات الرقمية، التي تهدف إلى الوصول إلى المعلومات الحساسة أو تغييرها أو إتلافها أو ابتزاز المال من المستخدمين أو مقاطعة العمليات التجارية.

## 3 - المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات EG-CERT<sup>6</sup>:

تم تشكيل المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في أبريل عام 2009. يقدم المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات الدعم اللازم لحماية البنية التحتية القومية للمعلومات الهامة خاصة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي والاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات ومراقبة الأمن السيبراني والاستجابة للحوادث والتنبؤ بالاختار وإصدار تحذيرات مبكرة عن انتشار البرمجيات الخبيثة والهجمات واسعة النطاق التي تهدد البنية التحتية للاتصالات في جمهورية مصر العربية. يتكون المركز من أربع إدارات رئيسية وهي إدارة مواجهة الحوادث وإدارة خدمات التحليل الجنائي الرقمي (الطب الشرعي الرقمي) وإدارة تحليل البرمجيات الخبيثة واختبار الاختراق .

## (د) نوع ومنهج وأدوات الدراسة<sup>7</sup>

تعد الدراسة الراهنة من الدراسات الوصفية التحليلية، والتي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها؛ من خلال جمع البيانات والمعلومات، معتمدة في ذلك على منهج المسح الإعلامي باعتباره انسب المناهج العلمية ملائمة للدراسات الوصفية التحليلية؛ من خلال اعتماد الباحثة على أداة تحليل مضمون المواقع الإلكترونية، بهدف وصف وتحليل مدى توظيف العلاقات العامة لتكنولوجيا المعلومات عبر موقع المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات EG-CERT في التوعية بالأمن السيبراني، ومدى التزامه بمبادئ الاتصال الحواري ونموذجي جودة الويب والجيل الثاني للإنترنت في المحتوى النصي لصفحاته وهيئته الشكلية والإخراجية والبرامج والتطبيقات التكنولوجية التي يحتوي، وقد قامت الباحثة بتقسيم استمارة تحليل مضمون المواقع الإلكترونية لمجموعة من فئات التحليل وفقاً لتوظيف المبادئ الحوارية الخمسة لنظرية الاتصال الحواري عبر الإنترنت التي تعتمد عليها الدراسة التحليلية .

## إجراءات صدق أدوات جمع البيانات:

قامت الباحثة بعرض صحيفة استطلاع رأي الجمهور الإلكترونية على عدد من أساتذة الإعلام للتأكد من صدق أداة القياس في قياسها لمتغيرات الدراسة ومراجعة مدى ملاءمة المقاييس لأهداف الدراسة، وقامت الباحثة بإجراء التعديلات في المقاييس بالإضافة إلى الحذف أو إعادة الصياغة بالرجوع إلى هؤلاء المحكمين.\*

## ثالثاً: الدراسات السابقة:

حرصت الباحثة على متابعة الباحثة للعديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت توظيف العلاقات العامة للمواقع الإلكترونية في التوعية بالإضافة إلى الدراسات التي تناولت الحديث عن التوعية بالأمن السيبراني واعتمدت على عرض التراث البحثي عرضاً موضوعياً مع الأخذ في الاعتبار التسلسل الزمني للعرض من الأحدث للأقدم من خلال عرض أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسات، كالاتي: -

1- كشفت نتائج دراسة مجموعة من الباحثين (2023)<sup>8</sup> عن أن المساعي الحالية للاحتفاظ بمتخصصي الأمن السيبراني ليست كافية للحفاظ على احتياجات القوى العاملة في الولايات المتحدة. يهدف الباحثون إلى استكشاف استراتيجيات الاستبقاء لمتخصصي الأمن السيبراني المؤهلين الذين يدعمون عقود الحكومة الأمريكية في شركة أمنية عالمية رائدة. أجرى الباحثون مقابلات مع عينة من متخصصي الأمن السيبراني المؤهلين الذين

<sup>6</sup> available on line @ <https://cutt.us/TMwQy> , access on 05-02-2023. , صفحة المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات: عن المركز (6)

(7) أحمد بن مرسل: "مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص ص 285 - 288. \* تم عرض استمارة تحليل المضمون على مجموعة من المحكمين التالي أسمائهم:

- أ.د: مبارك يوسف محمد خير: أستاذ الإعلام، جامعة وادي النيل وعدد من الجامعات، السودان.  
- أ.م. د / وهيب مهدي عزيبان: أستاذ العلاقات العامة المشارك، بكلية الآداب، جامعة عدن.  
- د : حاتم محمد : دكتوراة العلاقات العامة بجامعة القاهرة، رئيس الجمعية المصرية للعلاقات العامة، مصر.

8) Andrew Ishmael and Dr. Leila Halawi . " Retention of Qualified Cybersecurity Professionals: A Qualitative Study", Journal of Computer Information Systems, 2023, Vol.63, no(01), pp. 204 - 215.

يدعمون عقود الحكومة الأمريكية للحصول على معلومات أساسية حول الاحتفاظ بمهنة الأمن السيبراني. اقترح الباحثون أربع ركائز متميزة لتشكيل الإطار الاستراتيجي للاحتفاظ بالمهنيين المؤهلين في مجال الأمن السيبراني.

2- أظهرت نتائج دراسة استقصائية عبر الإنترنت شملت 85 شركة صغيرة ومتوسطة الحجم مقرها المملكة المتحدة (2022) <sup>9</sup> أنه قد انحصرت التهديدات وتقييمات التأقلم تجاه خمسة أنواع شائعة من الهجمات الإلكترونية: اختراق الشبكة ؛ سرقة البيانات أو تشفيرها ؛ عدوى البرمجيات الخبيثة تعرض الأجهزة المحمولة للاختراق ؛ وهجوم البريد الإلكتروني المخادع. بشكل عام ، كان تقييم الشركات الصغيرة والمتوسطة المبلغ عنه لخطر الهجوم منخفضاً ، لا سيما فيما يتعلق باحتمالية اختراق شبكة أعمالهم أو سرقة بياناتهم أو تشفيرها. ومع ذلك ، كان هناك تناقض في تقييمات التهديدات الخاصة بهم ، حيث أنهم على الرغم من اعتقادهم أن المخاطر منخفضة ، إلا أنهم أفادوا أن التأثير سيكون مرتفعاً. فيما يتعلق بتقييم المواجهة ، أشار المستجيبون إلى أن تدابير منع مثل هذه الهجمات كانت غير مكلفة وفعالة. ومع ذلك ، فإن كفاءتهم الذاتية المبلغ عنها كانت أقل بشكل ملحوظ للحفاظ على الأجهزة المحمولة آمنة وتجنب هجمات التصيد الاحتيالي. ناقش هذه النتائج مع الأخذ في الاعتبار البيانات النوعية الإضافية وتقديم توصيات لإشراك الشركات الصغيرة والمتوسطة.

3- أظهرت نتائج دراسة ركزت على العلاقات بين الوعي الأمني السيبراني والمعرفة والسلوك مع أدوات الحماية بين الأفراد بشكل عام وعبر أربع دول (2022) <sup>10</sup>؛ أن مستخدمي الإنترنت يمتلكون وعياً كافياً بالتهديدات السيبرانية لكنهم يطبقون فقط الحد الأدنى من التدابير الوقائية الشائعة نسبياً وبسيطة. تظهر نتائج الدراسة أيضاً أن المعرفة السيبرانية الأعلى مرتبطة بمستوى الوعي السيبراني ، بما يتجاوز الاختلافات في البلد المستجيب أو الجنس. بالإضافة إلى ذلك ، يرتبط الوعي أيضاً بأدوات الحماية ، ولكن ليس بالمعلومات التي كانوا على استعداد للإفصاح عنها. أخيراً ، تظهر النتائج اختلافات بين البلدان المستكشفة والتي تؤثر على التفاعل بين الوعي والمعرفة والسلوكيات. يتم عرض ومناقشة النتائج والآثار والتوصيات الخاصة ببرامج التدريب على الأمن السيبراني الفعال.

4- أوضحت نتائج دراسة عن حدود تأثير الإعلام في الوعي بالأمن السيبراني كعنصر من عناصر الأمن القومي (2022) <sup>11</sup> أنه يقع على عاتق الإعلام دور محوري، ومسئولية كبرى؛ لتوعية المواطنين بأهمية الأمن السيبراني، ومخاطر الاختراق الإلكتروني، وتثقيف الشعب، وتوعيته، عبر أدوات، ووسائل عديدة تؤهله لحماية الأجهزة التكنولوجية الخاصة به، بدءاً من تأمين الهاتف الشخصي ضد محاولات الاختراق، واتباع إجراءات الأمان في أثناء تصفح المواقع الإلكترونية، التي يمكنها استغلال بياناته الشخصية بطريقة، أو أخرى.

5- أظهرت نتائج دراسة طمطامي سالم (2022) <sup>12</sup> أنه لا يمكن للصحافة الإلكترونية أن تضمن بيئة آمنة سيبرانيا إلا إذا ارتكزت الدولة على بنية تحتية عالية التقنية تضمن قوة سيبرانية قادرة على تحقيق الفارق بين مختلف الفاعلين، كما أنه يمكن تقدير العلاقة التي تربط الأمن السيبراني والصحافة الإلكترونية بأنها علاقة تكاملية، بحيث لا يمكننا الحديث عن صحافة إلكترونية في بيئة تفتقر لأدنى مقومات الأمن السيبراني الذي يحمي أنظمة الصحافة الإلكترونية من الاختراق والقرصنة.

6- بينما توصلت دراسة نهى مجدي ( 2021 ) <sup>13</sup> إلى تحديد مفهوم الأمن السيبراني، والتهديدات الإلكترونية، ومخاطر استخدام الإنترنت، مع شرح طبيعة جرائم الاتصال عبر الإنترنت ذات الصلة بوسائل الإعلام، وتحديد دور المضمون الإعلامي في تحقيق الوعي الأمني، وأثر المضمون الإعلامي في تحقيق الأمن الفكري، وصولاً إلى شرح استراتيجيات مكافحة الجريمة الإلكترونية في عصر المعلومات انطلاقاً من رؤية مصر 2030. وقد توصلت الدراسة الميدانية إلى وجود اتجاه إيجابي للإعلاميين وخبراء التقنية والاتصال نحو العلاقة بين الأمن السيبراني ومضمون الرسالة الإعلامية، وتمثلت معوقات وصعوبات ضبط المضمون الإعلامي لدعم تحقيق الأمن السيبراني في غياب الجهة الموحدة المنظمة، وضعف آليات

9) Martin Wilson, Sharon McDonald, Dominic Button & Kenneth McGarry. "It Won't Happen to Me: Surveying SME Attitudes to Cyber-security", Journal of Computer Information Systems, 2022, available on line @ <https://cutt.us/YDaqx>, access on 09-02-2023.

10 ) Moti Zwilling, Galit Klien, Dušan Lesjak, Łukasz Wiechetek, Fatih Cetin & Hamdullah Nejat Basim. "Cyber Security Awareness, Knowledge and Behavior: A Comparative Study", Journal of Computer Information Systems, 2022, Vol.62, no(01), pp. 82-97.

11 ) محمد صابر ( 2022 ), " حدود تأثير الإعلام في الوعي بالأمن السيبراني كعنصر من عناصر الأمن القومي ": محمد صابر ( 11 09-02-2023. available on line @ <https://cutt.us/4UF6X>, access on

12 ) طمطامي سالم: " الصحافة الإلكترونية والأمن السيبراني: دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير في الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم و الإسلامية، جامعة أحمد دراية، ولاية أدرار، الجزائر، 2022، ص ص 01-110.

13 ) نهى مجدي: " الأمن السيبراني وعلاقته بالمضمون الإعلامي في ظل رؤية مصر 2030"، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأهرام الكندية، مصر، المجلد 2021، العدد 35، 2021، ص ص 484-514.

الرقابة والتشريعات المرتبطة بها، والحاجة إلى قانون دولي يحكم الانحرافات، كما تم تحديد دور الإعلام في تحقيق الأمن السيبراني انطلاقاً من رؤية مصر 2030 في زيادة الوعي والتنقيف والتحذير لخلق القاعدة الشعبية القادرة على مواجهة التهديدات السيبرانية.

7- في دراسة أجراها مجدي الداغر، (2021) <sup>14</sup> ، عن اتجاهات النخبة نحو توظيف الإعلام الأمني لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مكافحة الجرائم الإلكترونية وانعكاساته على دعم وتعزيز الأمن السيبراني في مصر: دراسة ميدانية" أشارت نتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مقترحات توظيف تطبيقات الإعلام الأمني في مكافحة الجرائم الإلكترونية باختلاف متغير السن، وذلك لصالح كبار السن الذين يدركون أبعاد التطبيقات الحديثة في إنتاج المحتوى الإعلامي والتي يرون فيها خطورة على الأمن من سوء الاستخدام.

8- في دراسة نقدية متعددة الأوجه في فعالية الاتصال بالآزمات والعلاقات العامة بعد خرق البيانات لمجموعة باحثين، (2020) <sup>15</sup> ، قام الباحثون من خلال الاعتماد على المؤلفات الأكاديمية ، التي تم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات المنهجية ودراسات الحالة الواقعية. يتم استخدام تحليل البيانات النوعي لتفسير النتائج وهيكلتها ، مما يسمح بتطوير إطار عمل جديد وشامل لاتصالات الشركات لدعم الشركات في تحضيرها واستجابتها لمثل هذه الأحداث. يتم إثبات صحة هذا الإطار من خلال تقييمه من خلال المقابلات مع كبار المتخصصين في الصناعة ، فضلاً عن التقييم النقدي مقابل الممارسات والأبحاث ذات الصلة. تم تنقيح الإطار بشكل أكبر بناءً على هذه التقييمات ، وتم تحديد نسخة محدثة. يمثل هذا البحث أول مقترح أساسي وشامل ومُقيّم لوصف الاتصال المؤسسي الفعال بعد حوادث الأمن السيبراني.

9- وفي دراسة هدفت إلى التعرف على دور العلاقات العامة في الاتوعية بالجرائم الإلكترونية، توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها (2018) <sup>16</sup> ، نجحت إدارات العلاقات العامة في المؤسسات التي اشتملتها عينة الدراسة في عقد شراكات واتفاقيات للتوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية، كما أوضحت نتائج الدراسة عدم الاهتمام باستخدام الإعلام الرقمي في التوعية والتركيز فقط على الصحف والتلفزيون كوسيلة للتوعية، كما كشفت النتائج عن وجود إتفاقيات بين إدارات العلاقات العامة بالجهات التشريعية والتنفيذية تعمل على تكوين هيئات للتوعية بالقضايا التكنولوجية المختلفة.

10- توصلت دراسة إبراهيم فزاني (2017) <sup>17</sup> إلى عدة نتائج أهمها: أن تزايد الجرائم الإلكترونية ناتج وبشكل طردي عن تدافع تطور المجتمع لتظهر كل يوم في صيغة جديدة وبشكل جديد وبطرق ووسائل جديدة، وما هو ما يفرض على الأجهزة الأمنية أن تساير هذا التطور واستخدام وسائل وتقنيات الإعلام الأمني للوقوف أمام هذه الجرائم.

## رابعاً : الإطار النظري للدراسة <sup>18</sup>

تحتل النظرية العلمية مكانة متميزة في البحث العلمي بصفة عامة سواء أكان موضوع البحث ظاهرة طبيعية أو ظاهرة إنسانية، وتتمثل هذه الأهمية في تحديد هوية أي علم من العلوم، حتى أن بعضاً من الباحثين يذهب إلى أن دورها أكثر من دور المنهج العلمي، على اعتبار أن المنهج العلمي شيء مشاع بين كل العلوم، أما نظرية أي علم فهي التي تحدد موضوعه وتنظم عملياته وأدواره بل ومساره. <sup>19</sup>

**لذا فقد اعتمدت الباحثة على تبني الاتجاه التكاملي الذي لا يعتمد على اتجاه نظري بعينه ، وإنما يجمع بين أكثر من اتجاه نظري بحيث يساعد في تفسير جميع جوانب موضوع الدراسة <sup>20</sup> والمتمثل في الاعتماد على ( نظرية الاتصال الحواري) كاتجاه رئيسي في تفسير موضوع الدراسة ، وتبني بعض مفاهيم نموذجي ( جودة الويب، الجيل الثاني للإنترنت) كاتجاه مساعد في تفسير موضوع الدراسة .**

## 1- نظرية الاتصال الحواري Dialogic Communication Theory:

<sup>14</sup> ( مجدي الداغر: " اتجاهات النخبة نحو توظيف الإعلام الأمني لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مكافحة الجرائم الإلكترونية وانعكاساته على دعم وتعزيز الأمن السيبراني في مصر: دراسة ميدانية" ، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأهرام الكندية، مصر، المجلد 2021، العدد 33، 2021 ، ص ص 04-110.

<sup>15</sup> Richard Knight, and Jason R. C. Nurse. " A Framework for Effective Corporate Communication after Cyber Security Incidents", Computers & Security Journal, 2020, available on line @ <https://cutt.us/ULLah>, access on 09-02-2023.

<sup>16</sup> ( ميادة بشير، يوسف عثمان: " توظيف برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية : دراسة تحليلية وصفية على الإدارات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية وزارة العدل ، وزارة الداخلية ، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" ، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 19، العدد 2، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018، ص ص 144-161.

<sup>17</sup> إبراهيم فزاني: " دور الإعلام الأمني في الوقاية من التهديدات الأمنية الجديدة"، المجلة المغربية للدراسات التاريخية والاجتماعية، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2017، ص ص 71-85.

<sup>18</sup> ( سالي سعد جودة إبراهيم: دور المعلوماتية في التسويق السياحي لمصر الفيس بوك نموذجاً، بحث منشور في مجلة البحث العلمي في الآداب، المجلد الرابع، العدد العشرون، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2019، ص ص 1-34

<sup>19</sup> ( عبد الباسط عبد المعطي: في النظرية المعاصرة لعلم الاجتماع، ب.د.ن، القاهرة، 2001، ص 12.

<sup>20</sup> ( إيان كريب: ترجمة محمد حسين غلوم، مراجعة محمد عصفور: النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس، سلسلة عالم المعرفة، العدد (244)، الكويت، 1999، ص 15.

اعتمدت الباحثة على نظرية " الاتصال الحواري " إذ يمكن من خلالها تفسير استخدام العلاقات العامة للمواقع الإلكترونية من أجل التوعية بالأمن السيبراني، موقع المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات (نموذجاً) ، مستخدمة للجوانب المعلوماتية المختلفة للتوعية بالأمن السيبراني من أجل إقامة علاقة ثنائية الاتجاه مع الجمهور، بالإضافة إلى أنها ساعدت في تحديد أهداف وتساؤلات الدراسة .

### ظهور نظرية الاتصال الحواري

قدم البروفيسور " مايكل كنت " و " مورين تايلور " عام 1998 إطاراً نظرياً يتضمن مبادئ حوارية Dialogic Principles لتسهيل بناء العلاقة بين المؤسسة و جماهيرها عبر شبكة الانترنت من خلال مواقعها الإلكترونية ، ويرى " كنت " ، " تايلور " أن الاتصال الحواري هو وسيلة إرشاد القائمين بالاتصال في المؤسسات إلى كيفية بناء العلاقة بين المؤسسات و جماهيرها .  
ويؤكد الباحثان أن هذه المبادئ الحوارية سوف تساعد المؤسسات المهمة ببناء علاقة حوارية مزدوجة الاتجاه مع جماهيرها , Meditated , Two-way , Dialogic Relationship ، وقد بدأ هذا الفريق البحثي في التنظير للاتصال عبر الوب وتوظيف الحوار كإطار نظري لبناء العلاقة بين المؤسسة وجمهورها عبر موقعها على الوب منذ عام 1998 ، وتوالت مقالاتهم ودراساتهم المنشورة في الأعوام 1999 ، 2000 ، لتظهر أول دراسة تطبيقية تختبر علمياً هذه المبادئ النظرية عام 2001 ، حيث اختبر الباحثون مبادئ الاتصال الحواري على موقع المنظمات الأمريكية النشطة على الوب .<sup>21</sup>

**هذا وقد اعتمدت الباحثة على التعريف النظري الذي وضعه " كنت " و " تايلور " لمفهوم " الاتصال الحواري " :**

" يشير الاتصال الحواري إلى أي تبادل للأفكار والآراء قائم على الأخذ والرد Any Exchange of Ideas & Opinions فالحوار يعبر عن الأخذ والعطاء الاتصالي Communicative Give & Take ، وهناك مبدآن لهذا الحوار هما:

1. لا يتفق بالضرورة الأفراد الذين يشتركون في الحوار، وما يشترك فيه أطراف الحوار هو الرغبة والإرادة في محاولة الوصول إلى مواقع مرضية بالنسبة لجميع الأطراف.
2. إن الاتصال الحواري يهتم بالذاتية بين أطراف الاتصال Inter-Subjectivity وليس بالحقيقة الموضوعية.

### تطور نظريات العلاقات العامة إلى الاتصال الحواري الإلكتروني

قدم كل من " كنت " و " تايلور " تحولاً نظرياً في النظر إلى العلاقات العامة حيث أشارا إلى أن الحوار قد تطور كإطار مهم مع تحرك العلاقات العامة نحو مدخل اتصالي لبناء العلاقات (Relational Approach) أكثر منها استراتيجية اتصالية للاتصال المباشر بين الأفراد (Interpersonal Communications)، فكما يؤكد " كنت " و " تايلور " يمكن للحوار أن يقود كذلك العلاقات غير المباشرة ( Mediated Relationships).<sup>22</sup>

### مبادئ نظرية العلاقات العامة الحوارية الإلكترونية<sup>23</sup>

على الرغم من أن النهج الحواري في العلاقات العامة لا يمكن تطبيقه بسهولة ، أو حصره في مجموعة من الخطوات ، إلا أن الحوار يتكون من عدة افتراضات متماسكة واسعة النطاق وبمراجعة الأدبيات للتعرف على مفهوم الحوار في الاتصال، العلاقات العامة، الفلسفة، وعلم النفس نجد خمسة مبادئ شاملة من الحوار، هذه المبادئ هي الخطوة الأولى نحو صياغة نظرية العلاقات العامة الحوارية ، والحوار ليس عملية أو سلسلة من الخطوات ، بل هو نتاج من التواصل المستمر، ويجب على المؤسسات أن تقوم على نحو طوعي بتقديم التزامات حوارية نحو الجمهور .

قدم كل من " كنت " و " تايلور " خمسة مبادئ متداخلة للحوار كتوجه تقدم المعاني الضمنية والصريحة التي تركز على مفهوم الحوار والتي تقوم على وضع الجماهير على قدر المساواة مع المؤسسة صاحبة الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت تلك المبادئ هي:

### 1 - التبادلية: Mutuality

ويشير التبادل إلى الاعتراف بأن المنظمات و الجماهير لا يمكن الفصل بينها وهي مرتبطة ببعضها البعض، ويتسم التبادل "بالإدماج أو التوجه التعاوني"، "روح المساواة المتبادلة". وأكد الباحثان أن اليوم مع العولمة فإن ما يحدث في دولة واحدة قد يؤثر على تنظيم العلاقات العامة في الدول الأخرى، وبالتالي على المنظمات أن تضع في اعتبارها وجهة نظر الجماهير عند تخطيطها لجهودها الاتصالية أو عند تقييم الآثار المترتبة على تلك الجهود. ويشتمل مبدأ التبادلية على معاني وقيم مثل: -

<sup>21</sup>) Kent M ' Taylor M , Dialogic Relationships through the World Wide Web

<sup>22</sup> ) Kent M: Does Your Web Site Attract Customers? Three Tests of Web Site Effectiveness, Op. Cit.

<sup>23</sup> ) Kent M, Taylor M (2002). Toward a dialogic theory of public relations. Public Relations Review, 28(1), 5-18.

– **التعاون: Collaboration**: ويشير التعاون إلى حق الجماهير في المشاركة في الحوار الإتصالي التي تقيمه المنظمة عبر موقعها الإلكتروني، والتعبير عن وجهات نظرهم الخاصة تجاه الموضوعات التي تهمهم مع إعطاء أهمية لتلك الآراء ووجهات النظر والتفاعل معها والاستجابة لها قدر الإمكان.

أصبح التعاون مجالاً هاماً في بحوث العلاقات العامة، وهو يوفر إطاراً سيساعد على إضفاء الطابع الاحترافي على العلاقات العامة ومساعدة المنظمات (بما في ذلك الجماعات الناشطة) في خدمة مصلحتهم الذاتية، وتساعد على تحريك ديمقراطية المجتمعات بعيداً عن المواجهة والانقسام إلى ثقافات متعددة.

– **روح المساواة المتبادلة: Spirit of mutual equality**: حيث يجب أن يشعر المشاركون بالراحة في مناقشة أي موضوع أو التعبير عن رأيه بدون التعرض إلى السخرية أو الازدراء، فإن احتياجات ورغبات وآراء شركاء الحوار الآخرين بكل فئاتهم وشرائحهم لا ينبغي الاعتراف بها فحسب ولكن يجب دعمها وتشجيعها والتفاعل معها.

ومن وجهة نظر العلاقات العامة، فإن التبادل هو بالفعل ممارسة مقبولة، فهو يستند إلى الاعتراف المتبادل بين وسائل الإعلام وممارسي العلاقات العامة، وهو أيضاً السبب وراء التسويق التعاوني، والمشاركة الفعالة بين المنظمات وقوائم العملاء، والمنظمات التجارية، والاتصالات، واعتبار العلاقة المتبادلة العقيدة الثانية للحوار.

## **2 – التقارب: Propinquity**

ويشير التقارب إلى توجيه العلاقة الحوارية بين المنظمة والجماهير عبر موقعها الإلكتروني على شبكة الويب، بحيث يكون لدى الجماهير القدرة والاستعداد على التعبير عن مطالبهم للمؤسسة والتشاور بين الجماهير والمؤسسة حول التأثيرات المتبادلة فيما بينهم. يتم التوصل إلى مبدأ التقارب من خلال تحقيق ثلاث سمات من العلاقات الحوارية وهي: الفورية، والتدفق الزمني، والحوار.

## **3 – التعاطف: Empathy**

ويشير التعاطف إلى خلق مناخ من الثقة والدعم بين المؤسسة وبين الجماهير، والتي يجب أن تكون موجودة في حالة نجاح الحوار ولكي يتحقق التعاطف لابد أن تشمل العلاقة الحوارية على المساندة والدعم (التأكيد أو الإقرار)، والبعد عن التوجه الطائفي تجاه فئة معينة من الجماهير دون غيرها.

## **4 – المخاطرة: Risk**

الحوار في العلاقات العامة يتسم بالتلقائية وبالتالي قد ينجم عنه نتائج خطيرة غير متوقعة على كل أطراف الحوار سواء كانت الاتصالات شخصية أو تنظيمية، وتتسم هذه المخاطر بقدر من الحساسية والعواقب غير المتوقعة كالسخرية والتهكم نتيجة لتبادل المفاهيم والمعاني والمعتقدات – التي قد تتسم بالاختلاف – بين أطراف الحوار لذا يجب أن يمتلكوا مبادئ إدارة الحوار والعلاقات على أسس الاعتراف بالآخر حتى وإن اختلف في معتقداته وقيمه.

## **5 – الالتزام: Commitment**

الهدف من الحوار هو تحقيق المنفعة المتبادلة بين طرفي الحوار، لذا على المؤسسة وفقاً لهذا المبدأ الالتزام بثلاثة مبادئ ومعاني فرعية وهي:

- **الصدق: Genuineness**: والذي يعني أنه لابد من الالتزام بالحوار الصادق والصريح بين طرفي الحوار وتقديم معلومات تتمتع بالمصداقية والوضوح، وتغليب مصلحة العلاقة عن المصلحة الذاتية من أجل التوصل إلى حلول مفيدة للطرفين.
- **إنكار الذات: Commitment to conversation**: والذي يعني أنه على طرفي العلاقة الوصول إلى تبادل المعاني والمفاهيم لتحقيق تفاهم مشترك وتحقيق المنفعة المتبادلة، وتغليبها على المنفعة الذاتية.
- **الالتزام بالتفسير: Commitment to interpretation**: والذي يعني أنه على طرفي العلاقة فهم بعضهما البعض وتفسير جوانب الغموض، فالحوار يقتضي أن يكون جميع المشاركين على استعداد للعمل على فهم المواقف المتباينة بين طرفي العلاقة في كثير من الأحيان.

## **العلاقة بين المؤسسة وجمهورها عبر موقعها الإلكتروني**

يعتبر الإنترنت بشكل عام والموقع الإلكتروني للمؤسسة بشكل خاص فرصة عظيمة للاتصال بين المؤسسات المهمة بالتوعية بالأمن السيبراني وجمهورها مباشرة بدون وسطاء بحيث تحصل المؤسسة على رد فعل مباشر، كما يمكن للموقع الإلكتروني بما يشتمل عليه من خصائص تفاعلية على بناء علاقات حوارية متبادلة مع جمهور وزوار تلك المواقع وبالتالي زيادة درجة الوعي لدى هذا الجمهور نحو الأفكار

والخدمات التوعوية التي تقدم لهم عبر تلك المواقع ، لذا على هذه المؤسسات توظيف كافة الإمكانيات التكنولوجية عبر موقعها الإلكتروني بالتوافق مع المبادئ الحوارية من أجل الوصول إلى إدارة حوار اتصالي حقيقي قائم على التواصل الفعال والتحديث المستمر .<sup>24</sup>

### نظرية الاتصال الحوارية الإلكترونية و المواقع الإلكترونية للمؤسسات

حدد " كنت " و " تايلور " خمسة مبادئ لإقامة علاقة حوارية مع الجمهور عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على الوب ركزا فيها على خصائص البناء الوظيفي للموقع الإلكتروني شكلاً ومضموناً وإجرائياً ، ثم وضع الباحثان خصائص لكل منها كتعريف إجرائي له ، محاولة منهما لقياس هذه المتغيرات ، وتوصلا إلى أن الموقع الإلكتروني الفعال يجب أن يتسم بالديناميكية لتشجيع الجماهير على متابعته ، بالإضافة إلى ضرورة تضمينه بالمعلومات الغنية المتنوعة التي تلبي احتياجات الجماهير من زوار الموقع الفعليين والمحتملين ، كما أكدوا على ضرورة أن يتمتع الموقع الإلكتروني للمؤسسة بقدر عال من التفاعلية التي تسمح للجمهور بإقامة علاقات حوارية متبادلة معه .<sup>25</sup>

تعد المبادئ الخمسة التي وضعها الباحثان بمثابة خصائص لتصميم الموقع تُيسر عملية الاتصال الحوارية بين المؤسسة وجمهورها عبر شبكة الإنترنت.

### تشتمل المبادئ الخمسة لإقامة العلاقة الحوارية بين المؤسسة وجمهورها على الوب والتي يجب أن يحتوي عليها أي موقع على: -

Ease of Interface	1 - سهولة استخدام الموقع والتفاعل من خلاله
Usefulness of Information	2 - تقديم معلومات مفيدة لجمهور الموقع
Conservation of Visitors	3 - الاحتفاظ بزوار الموقع ( أو المحافظة عليهم )
Generation of Return Visits	4 - تشجيع الزوار على العودة للموقع
Dialogic Loop	5 - بناء العلاقة الحوارية

تقدم مبادئ " كنت " و " تايلور " دليلاً لبناء علاقات مع جماهير المؤسسة من خلال موقعها على الإنترنت. وتلك المبادئ هي عبارة عن خصائص لتصميم الموقع والتي تيسر عملية " الاتصال الحوارية " بين المؤسسة وجمهورها عبر الإنترنت، وتم تقييمها تطبيقياً في دراسات " أيسروك " و " لتشي " .

ومن ثم اعتمدت الباحثة على نظرية " الاتصال الحوارية " والمبادئ الحوارية التي قدمها " مايكل كنت " و " مورين تايلور " لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها.

### **2 - نموذج جودة الوب Website Quality**<sup>26</sup>

قدم Vassilis S. Moustakis & Others ، نموذج أطلقوا عليه نموذج جودة الوب Website Quality ، صاغوا فيه خمسة معايير لتقييم جودة وكفاءة مواقع الوب طبقاً لوجهة نظر زوار الموقع ومستخدميه هذه المعايير هي:

1. المضمون Content
2. التصفح والإبحار Navigation
3. البناء والتصميم Design and structure
4. المظهر والوسائط المتعددة Appearance and multimedia
5. التفرد Uniqueness

ويركز النموذج على مكونات معينة في المواقع الإلكترونية للمؤسسات كالجوانب الشكلية والجمالية بالإضافة إلى سهولة استخدام الموقع وصدق مضمونه، بجانب توافر الارتباطات والوصلات ومحركات البحث وإذا ما قارناه بالنموذج الذي وضعه " كنت و تايلور " نجد أن نموذج

24 ) Kent M , Taylor M , Dialogic Relationships through the World Wide Web , Op . Cit , p325 .

25 ) Kent M, Taylor M, Ibid, PP 21-37.

26 ) Vassilis S Moustakis, Charalambos Litous, Andres Dalivegas and LoukasTisironis, Website Quality Assessment Criteria, Proceeding of Ninth International conference on Information Quality (IcIQ-04), Department of Production and Management Engineering, Technical University of Grete. 2003, pp 1-15

جودة الويب أغفل المعايير الخاصة بجوانب جذب زوار الموقع، وإنشاء علاقة حوارية وهذا ما تميزت به المبادئ التي وضعتها نظرية الاتصال الحواري.

### 3 - نموذج الجيل الثاني للإنترنت web 2<sup>27</sup>

تتفق مبادئ نظرية الاتصال الحواري الذي وضعها " كنت وتابلور " مع مبادئ نموذج Web 2 social network، الذي وضعه O'Reilly 2005، الذي حاول فيه صياغة المبادئ السابقة ولكن بصورة أخرى مستفيداً من التطور التكنولوجي المذهل الذي أضفى العديد من التطبيقات على الجيل الثاني للإنترنت كما في مواقع التواصل الاجتماعي والفيديو مثل You tube، Face book،Flicker . ويقوم النموذج على ثمان عناصر لتكامل خطط التسويق الإلكتروني الموجهة للعميل عبر الإنترنت هي:

- 1 - دعم المشاركة **supporting participation**: بتضمين الويب للبرامج والتطبيقات المتنوعة.
- 2 - ابتكار مضامين جيدة **Encouraging creation of user generated content**: بتضمين الويب لروابط مواقع بحث وفيديو.
- 3 - تقديم الخدمات الإلكترونية **Enabling rating of content and online service**: كما في خدمات المدونات الشخصية الديناميكية " بلوج " وإضافة التعليقات
- 4 - التمويل المجاني للخدمات والإعلانات **Ad funding of free service**: وتتمثل خدمات الويب في الإعلانات النصية على روابط البحث مثل Google،Yahoo، وكذلك إعلانات الفيديو على You tube، وخدمات Gmail.
- 5 - استضافة الخدمات والتطبيقات التفاعلية: **Hosted as Web services or interactive application** مثل خدمات تحميل الموسيقى ومقاطع الفيديو وتبادل الصور عبر تطبيق Flickr.
- 6 - إمكانية تبادل البيانات عبر المواقع **Involvement data exchange between sites through XML- based data standards**: من خلال تضمين الويب بالروابط التي تسمح بتحميل البيانات وتبادلها بين المواقع، وتتميز لغة XML بسهولة تمييز المستخدم للمعلومات والبيانات والصور والعناوين والأسماء التي يبحث عنها.
- 7 - الاستخدام السريع لتطبيقات الويب من خلال التكنولوجيا فائقة الجودة **Use rapid application development using interactive technology**: من خلال الروابط السريعة وخرائط البحث التي تلبى خدمات وطلبات العميل بسرعة فائقة بالإضافة إلى تطبيق **AJAX** وهو لغة نصية تعرض البيانات ديناميكياً تقوم فكرتها على أن المستخدم عندما يغير شيء في صفحته على الإنترنت فإن الجزء الذي غيره يعاد تحميله فقط بدلاً من الصفحة كاملة وبالتالي سرعة التحميل وتبادل البيانات.
- 8 - بساطة التصميم والمظهر الخارجي **Simplicity in design and style**: وتناسق الألوان وتضمين صندوق محتويات بسهولة التحرك والبحث وتبادل الصور.

من خلال العرض السابق لمبادئ نظرية الاتصال الحواري ونموذجي جودة الويب والجيل الثاني للإنترنت قامت الباحثة بالمزج بين تلك المبادئ والخروج بمجموعة من المبادئ التي ستستخدمها في دراستها الراهنة لتقييم وتحليل فاعلية وقدرة المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات (EG-CERT) على التوعية بالأمن السيبراني ، وهذه المبادئ هي:

1. سهولة استخدام الموقع
2. جودة معلومات الموقع
3. الاحتفاظ بزوار الموقع
4. خلق زيارات عودة للموقع
5. إنشاء حلقة حوارية للموقع

### خامساً: إجراءات الدراسة

### مجتمع وعينة الدراسة

27 ( محمود فوزي: " دور المواقع الإلكترونية في تسويق الأحداث الخاصة: دراسة تطبيقية على عينة من المواقع الحكومية والخاصة والأجنبية "، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2015، ص 64.



## الفئة الأولى : المبدأ الأول لنظرية الاتصال الحواري: سهولة استخدام الموقع ويشتمل على ( 8 ) فئات فرعية وهي :

(سهولة العرض، الجاهزية التشغيلية ومرونة الاستخدام، سرعة الوصول من محركات البحث، ترتيب الموقع ومعدل تصفحه، التأمين الإلكتروني لمستخدمي الموقع، إجراءات إدارة التفاعل والحوار مع الجمهور)

### 1 - توزيع فئات ( سهولة استخدام الموقع وبساطة عرضه ) على موقع EG-CERT

#### جدول (1)

#### توزيع فئات ( سهولة استخدام الموقع وبساطة عرضه ) على موقع EG-CERT

سهولة العرض						الفئة / اسم الموقع
سرعة الوصول من محركات البحث	علامات إرشادية	وصلات تفاعلية	سهولة التصفح	صندوق بحث	تضمين خريطة للموقع	
✓	✓	✓	✓	✓	✗	EG-CERT

**سهولة العرض :** يعني سهولة العرض أن يحتوي الموقع الإلكتروني على الأدوات التي تسهل للزائر تصفحه واستخدامه دون تعطل ، ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل هذه الفئة بموقع EG-CERT على النحو التالي :

- لم يحتوي على خريطة للموقع ، ولكن فقد اشتمل على "صندوق بحث" ، بالإضافة إلى تمتع الويب بسهولة تصفح مضامينه المكتوبة والمصورة عبر صفحاته الداخلية ، وصفحات الخدمات، ومعارض الصور والفيديوهات المختلفة المتاحة عبر صفحات الموقع .
- كما تمتع الموقع بسرعة الدخول والخروج إلى صفحاته وإلى روابطه المتعددة المعيرة عن أقسام الويب والمكتوبة بوضوح .
- كما احتوى الموقع على وصلات وروابط لصفحات الموقع المختلفة ولم يحتوي وصلات وروابط لمواقع التواصل الاجتماعي مثل ( فيس بوك - تويتر - انستجرام)، بالإضافة إلى احتواء الموقع على مجموعة من العلامات الإرشادية .
- تمتع الموقع بسرعة الوصول إليه وذلك عند كتابة عنوانه على قائمة البحث أو من خلال كلمات البحث المفتاحية عبر محركات البحث .

### 2 - توزيع فئات ( الجاهزية التشغيلية للموقع ومرونة الاستخدام ) على موقع EG-CERT

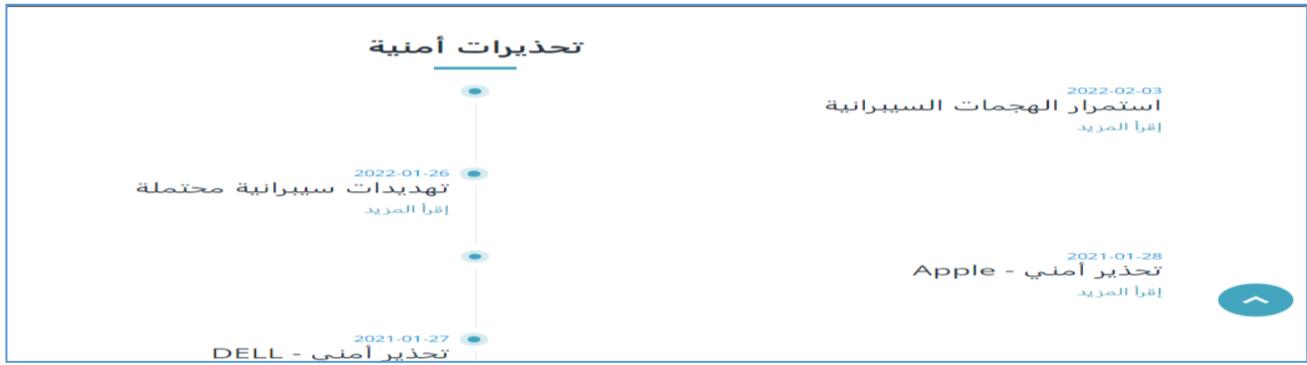
#### جدول (2)

#### توزيع فئات ( الجاهزية التشغيلية للموقع ومرونة الاستخدام ) على موقع EG-CERT

الجاهزية التشغيلية للموقع ومرونة الاستخدام					الفئة / اسم الموقع
المتابعة الفورية للأحداث	إرسال ملفات	روابط معطلة	الطباعة	تحميل ملفات	
✓	✓	✗	✓	✓	EG-CERT

**الجاهزية التشغيلية للموقع ومرونة الاستخدام :** تعني أن يحتوي الموقع الإلكتروني على البرامج والتطبيقات التي تساعد الزائر على الاستفادة من خدمات الموقع بكل سهولة ويسر دون تعطل ، ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل هذه الفئة بموقع EG-CERT على النحو التالي :

- 1- احتواء الموقع على البرامج والتطبيقات التي تسمح بقراءة وتنزيل وطباعة النسخ الإلكترونية لمطبوعات وإصدارات المؤسسة، والمتمثلة في بعض التقارير عن الإحصاءات السنوية التي ينتجها المركز عن الوضع السيبراني الأمني، حيث اعتمد الموقع في تقنية إنشائه على تقنية ( Text ) والتي يستطيع من خلالها الزائر نسخ الموضوعات إلى ملفات والتعديل عليها وطباعتها ، أو طباعتها بشكل مباشر .
- 2- اتسم الموقع أيضاً بالسماح للزائر بإرسال الملفات والشكاوى السيبرانية من خلال إتاحتها لرابط لبريد إلكتروني يمكن للزوار إرسال شكواهم السيبرانية عبره.
- 3- اتسم الموقع بمتابعته المستمرة لكافة التحديثات الخاصة بالهجمات السيبرانية المحتملة، حيث وجدت الباحثة أثناء فترة التحليل، ومتابعتها لتحديثات الموقع، حرص الموقع على المتابعة المستمرة والدائمة لكل ما يطرأ من هجمات سيبرانية محتملة والتوعية بها وذلك من خلال نشرها تحت عنوان "تحذيرات أمنية".



### 3 - توزيع فئات ( معدل تصفح الموقع وترتيبه وتحديثه ) على موقع EG-CERT

جدول (3)

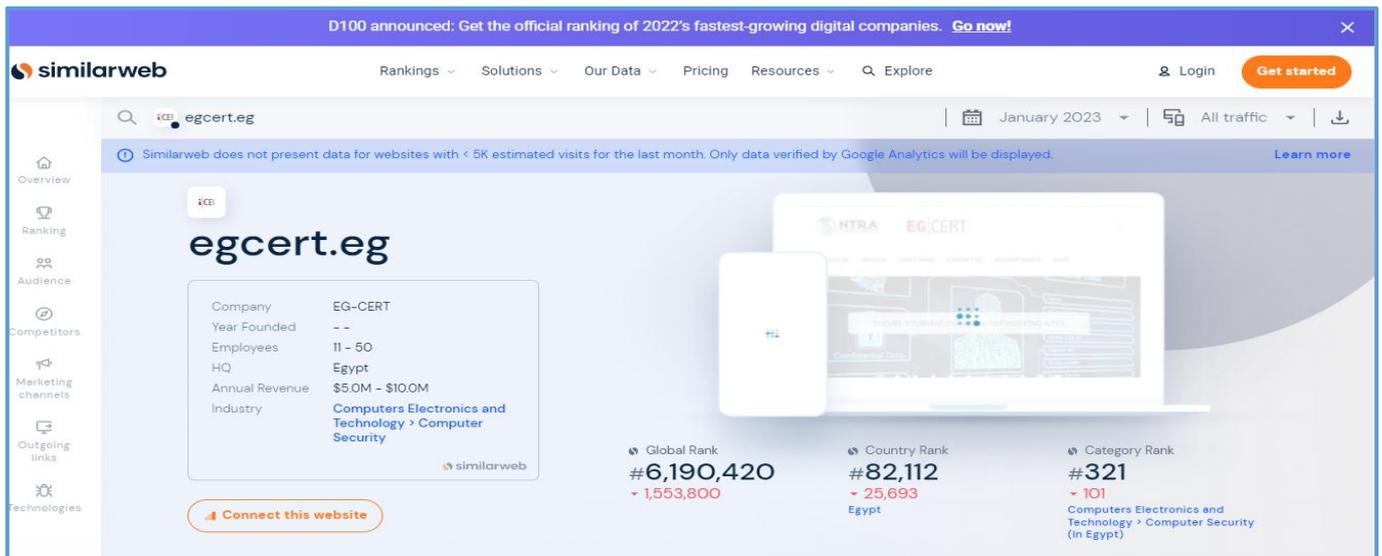
28 توزيع فئات ( معدل تصفح الموقع وترتيبه وتحديثه ) على موقع EG-CERT

معدل تصفح الموقع وترتيبه وتحديثه								الفئة	اسم الموقع	
معدل التصفح العالمي للويب		تحديث الموقع					ترتيب الموقع			
متوسط زمن التصفح	متوسط عدد الصفحات	أخرى	سنوياً	شهرياً	أسبوعياً	يوميًا	الترتيب العالمي للموقع	ترتيب الموقع على مستوى الدولة		
310	200					✓	6.190.420	82.112	EG-CERT	
دقيقة	صفحة									

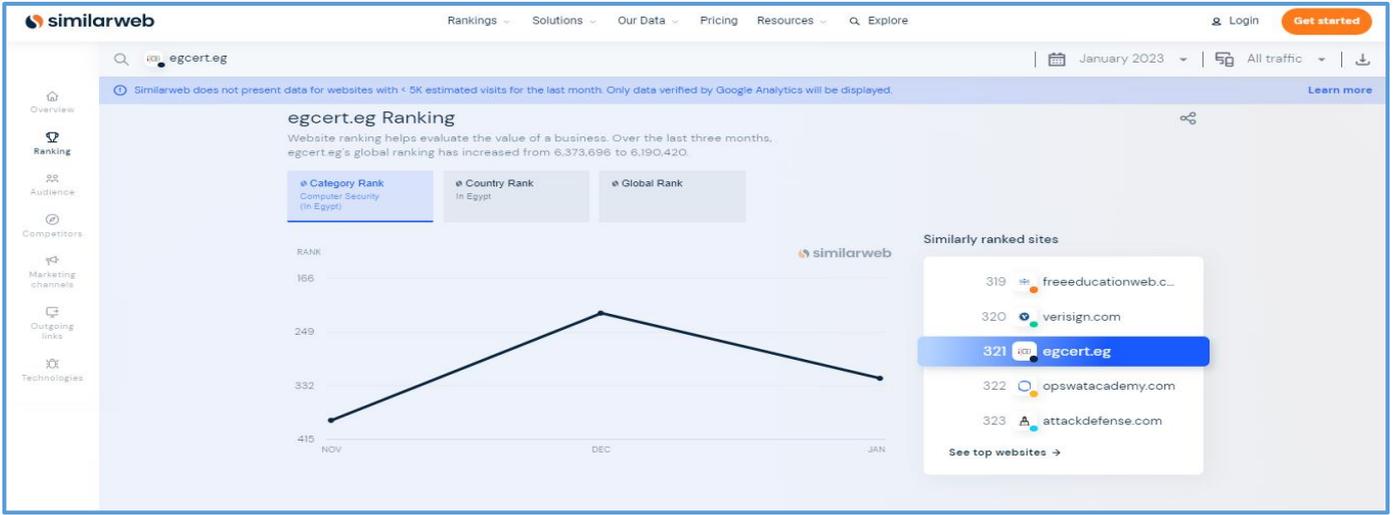
**أ - ترتيب الموقع :** والمقصود بها ترتيب الموقع على مستوى المواقع الأكثر زيارة على المستويين العالمي ، والمحلي، و يمكن استعراض

نتائج هذه الفئة على النحو التالي : -

جاء الويب في الترتيب رقم (6.190.420) على مستوى مواقع الويب العالمية الأكثر زيارة، كما جاء في الترتيب رقم (82.112) على مستوى مواقع الويب الأكثر زيارة في مصر، كما أثبتت نتائج التحليل وترتيب المواقع عبر موقع (similarweb) تراجع ترتيب الموقع على المستويين العالمي والمحلي خلال الشهر الماضي.



28 ( كافة الأرقام والبيانات الموجودة في هذا الجدول تم تحديثها وفقاً لموقع ( <https://www.similarweb.com> ) ، بتاريخ 08 فبراير 2023 .



**ب - تحديث الموقع :** والمقصود به المعدلات الدورية لتحديث مضمون الموقع أو إجراء تعديلات أو تغييرات عليه ، و يمكن استعراض نتائج هذه الفئة على النحو التالي : - يحرص الموقع على تحديث مضمونه بشكل يومي، ليتواكب مع كل جديد سواء على مستوى الأحداث والفعاليات والتحديثات الأمنية، وهو ما ينتج عنه حرص الزوار على متابعته وزيارته بشكل دوري.

**ج - معدل التصفح العالمي للويب :** والمقصود به متوسط عدد الصفحات التي يطلع عليها زوار الموقع ، والمتوسط الزمني للتصفح ، و يمكن استعراض نتائج هذه الفئة على النحو التالي : - اتسم الموقع بقدرته على الاحتفاظ بزواره لفترة زمنية طويلة، وعدم كفاية الصفحة الرئيسية للموقع لإشباع حاجات زواره، حيث يبلغ متوسط الصفحات التي يطلع عليها الجمهور عند زيارتهم (200 صفحة) بمتوسط زمني (310 دقيقة) .

#### 4 - توزيع فئات ( التأمين الإلكتروني لمستخدمي الموقع ) على موقع EG-CERT

جدول (4)

##### توزيع فئات ( التأمين الإلكتروني لمستخدمي الموقع ) على موقع EG-CERT

التأمين الإلكتروني لمستخدمي الموقع		الفئة
		اسم الموقع
خصوصية معلومات المستخدم	تضمنين حقوق النشر والملكية الفكرية	EG-CERT
✓	✓	

يمكن استعراض نتائج تحليل هذه الفئات على النحو التالي : -

- 1 - تم تضمين الموقع بعبارة (حقوق النشر محفوظة) كإشارة لحقوق النشر والملكية الفكرية، ولم يقدم أية روابط خاصة بشرح سياسة الخصوصية أو ضوابط وحقوق النشر والملكية الفكرية للزوار.
- 2 - الموقع لم يتم تضمينه بأية روابط لتسجيل الزوار عبر نشرات بريدية أو غيرها وتم الاكتفاء بوضع بريد إلكتروني لإرسال الشكاوى السيبرانية عبره كنوع من أنواع الحفاظ على خصوصية المستخدم.

**الفئة الثانية : المبدأ الثاني لنظرية الاتصال الحوارية: جودة معلومات الموقع ويشتمل على ( 4 ) فئات فرعية وهي :**

(التعريف بالمؤسسة ،عرض كافة مضامين ومعلومات الخدمات المقدمة، تضمين الهدف الرئيسي من مضمون الموقع، المضمون الترويجي للخدمات التوعوية السيبرانية التي يقدمها الموقع)

#### توزيع فئات ( المعلومات التي يعرضها الموقع ) على موقع EG-CERT

جدول (5)

##### توزيع فئات ( المعلومات التي يعرضها الموقع ) على موقع EG-CERT

المعلومات التي يعرضها مضمون الموقع	الفئة	
		اسم الموقع

المضمون الترويجي للخدمات التوعوية السيبرانية التي يقدمها الموقع		تضمن الهدف الرئيسي من مضمون الموقع		عرض كافة مضامين ومعلومات الخدمات المقدمة		التعريف بالمؤسسة	
غير متضمنة	متضمنة	غير متضمنة	متضمنة	غير متضمنة	متضمنة	غير متضمنة	متضمنة
	✓		✓		✓		✓
<b>EG-CERT</b>							

من خلال تحليل الموقع نجد أنه قد التزم بتقديم تعريفاً بالمؤسسة ، بالإضافة إلى التزامه بعرض كافة مضامين ومعلومات الخدمات المقدمة من خلال عرض كافة تفاصيل الخدمة وكيفية الحصول عليها، كما حرص الموقع على تضمين الهدف الرئيسي من مضمون الموقع عبر روابط وأقسام فرعية قدمها الموقع لزواره، بالإضافة إلى أن الموقع قد اعتمد على أن يحتوي المضمون الترويجي للخدمات التوعوية السيبرانية التي يقدمها على العديد من الوسائط لتوصيل المعلومة للزوار.

**الفئة الثالثة : المبدأ الثالث لنظرية الاتصال الحواري: الاحتفاظ بزوار الموقع ويشتمل على ( 2 ) فئة فرعية وينبثق منها مجموعة من الفئات وهي :**

- 1- **الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع وتنقسم إلى (5) فئات فرعية تتمثل في:** (تنوع عرض المضمون ، خدمة التحكم في المحتوى، أنواع خدمات التحكم في المحتوى، خدمة البحث الإلكترونية، الروابط التشعبية) .
- 2- **التطبيقات والعناصر الخدمية بالموقع وتشتمل على (5) فئات فرعية وهي :** ( تقارير وإحصاءات، تحذيرات أمنية، نشرات إخبارية، روابط لمواقع ذات صلة، روابط لمواقع التواصل الاجتماعي) .

### 1- توزيع فئات ( الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع ) على موقع EG-CERT

#### جدول (6)

#### توزيع فئات ( الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع ) على موقع EG-CERT

الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع											الفئة	
الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع											اسم الموقع	
أنواع خدمات التحكم في المحتوى				خدمة التحكم في المحتوى				تنوع عرض المحتوى				
لا تقدم أي من تلك الخدمات	اختيار البنظ والبحث الإلكترونية	اختيار اللغة والبحث الإلكترونية	اختيار اللغة والبنظ	البحث الإلكتروني	اختيار البنظ	اختيار اللغة	الموقع لا يقدم خدمات للتحكم في المحتوى	الموقع يقدم خدمة على الأقل للتحكم في المحتوى	أخرى	مكتوب وصور وفيديو	مكتوب وصور	مكتوب فقط
		✓						✓	✓	✓		
<b>EG-CERT</b>												

#### جدول (7)

#### تابع توزيع فئات ( الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع ) على موقع EG-CERT

الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع				الفئة
الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع				اسم الموقع
الروابط التشعبية		خدمة البحث الإلكترونية		
الروابط لا تعمل بشكل جيد	الروابط تعمل بشكل جيد	محرك بحث متخصص	خدمة البحث في محتوى الموقع	
	✓		✓	
<b>EG-CERT</b>				

يمكن استعراض نتائج التحليل لفئات ( الخدمات التفاعلية التي يقدمها الموقع ) كالتالي: اهتم الموقع بتضمين مجموعة من الخدمات التفاعلية لزواره، حيث اعتمد في عرضه لمحتوى الموقع على الكلمات المكتوبة والصور والفيديوهات، والانفوجرافيك، كما حرص على تقديم خدمة على الأقل للتحكم في المحتوى، والتي تمثلت في اختيار اللغة والبحث الإلكترونية، كما قدم الموقع لزواره خدمة البحث في محتوى الموقع ، بينما لم يقدم خدمة البحث في مواقع خارجية، بالإضافة إلى إلتزام الموقع بأن تعمل كافة الروابط التشعبية للموقع بشكل جيد.

### 2 - توزيع فئات ( التطبيقات والعناصر الخدمية بالموقع ) على موقع EG-CERT

#### جدول (8)

توزيع فئات ( التطبيقات والعناصر الخدمية بالموقع ) على موقع EG-CERT

التطبيقات والعناصر الخدمية بالموقع					الفئة
					اسم الموقع
روابط لمواقع التواصل الاجتماعي	روابط لمواقع ذات صلة	نشرات إخبارية	تحذيرات أمنية	تقارير وإحصاءات	
	✓		✓	✓	EG-CERT

ويمكن استعراض نتائج تحليل هذه الفئة كما يلي : -

قدم الموقع العديد من التطبيقات والعناصر الخدمية، حيث يتيح الموقع لزواره عدد من التقارير عن الإحصاءات السنوية التي ينتجها المركز عن الوضع السيبراني الأمني، بالإضافة إلى رابط لبريد إلكتروني يستطيع الزائر من خلاله إرسال الملفات والشكاوى السيبرانية، حرص الموقع على المتابعة المستمرة والدائمة لكل ما يطرأ من هجمات سيبرانية محتملة والتوعية بها وذلك من خلال نشرها تحت عنوان "تحذيرات أمنية".

**الفئة الرابعة : المبدأ الرابع لنظرية الاتصال الحواري: خلق زيارات عودة للموقع ويشتمل على (5) فئات فرعية وهي:**

(التعريف بالحملات التوعوية، البيانات الصحفية، أرشيف الأخبار، إرشادات وتوعية أمنية، نصائح يومية)

**1 - توزيع فئات (الخدمات الإعلامية التي يقدمها الموقع) على موقع EG-CERT**

جدول (9)

توزيع فئات (الخدمات الإعلامية التي يقدمها الموقع) على موقع EG-CERT

الخدمات الإعلامية التي يقدمها الموقع										الفئة
										اسم الموقع
نصائح يومية		إرشادات وتوعية أمنية		أرشيف الأخبار		البيانات الصحفية		التعريف بالحملات التوعوية		
غير متضمنة	متضمنة	غير متضمنة	متضمنة	غير متضمنة	متضمنة	غير متضمنة	متضمنة	غير متضمنة	متضمنة	
	✓		✓		✓		✓		✓	EG-CERT

ويمكن استعراض نتائج فئة (الخدمات الإعلامية التي يقدمها الموقع) فيما يلي : -

التزم الموقع بتقديم كافة الخدمات الإعلامية التي يقدمها الموقع لزواره كاملة والمتمثلة في (التعريف بالحملات التوعوية، البيانات الصحفية، أرشيف الأخبار، إرشادات وتوعية أمنية، نصائح يومية).

**الفئة الخامسة : المبدأ الخامس لنظرية الاتصال الحواري: إنشاء حلقة حوارية للموقع ويشتمل على ( 6 ) فئات فرعية وهي :**

( التواصل مع زوار الموقع، الاتصال الشخصي بين متصفح الموقع، الإضافة إلى المحتوى، التواصل مع مصمم الموقع ، موضوعات النقاش مع زوار الموقع، بيانات الاتصال).

**توزيع فئات ( آليات التفاعل والتواصل الحواري التي يقدمها الموقع ) على موقع EG-CERT**

جدول (10)

توزيع فئات ( آليات التفاعل والتواصل الحواري التي يقدمها الموقع ) على موقع EG-CERT

آليات التفاعل والتواصل الحواري التي يقدمها الموقع											الفئة	
											اسم الموقع	
الإضافة إلى المحتوى <sup>29</sup>				الاتصال الشخصي بين متصفح الموقع				التواصل مع زوار الموقع				
مدونات	روابط مواقع التواصل	سجلات الزوار	مجموعات نقاش	متمنيات	تنظيم حوار شخصي بين الشخصيات العامة وأفراد	غرف المحادثة المباشرة	برامج المراسلة	قوائم بريدية	طرح تساؤلات والرد عليها	غرف دردشة	استطلاعات رأي ومسوح	

<sup>29</sup> ( الإضافة إلى المحتوى : وهي مجموع الخدمات التي تمكن المستخدم من التعبير عن رأيه من خلال الإضافة إلى محتوى صفحات الموقع الإلكتروني ، أو الصفحات المتشعبة منه ، مع إمكانية الاطلاع عليها من قبل زوار الموقع الآخرين والتواصل حول موضوعاتها .

					الجمهور		الفرية						
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	EG-CERT

### جدول (11)

#### تابع توزيع فئات ( آليات التفاعل والتواصل الحواري التي يقدمها الموقع ) على موقع EG-CERT

آليات التفاعل والتواصل الحواري التي يقدمها الموقع												الفئة
												اسم الموقع
بيانات الاتصال				موضوعات النقاش مع زوار الموقع				التواصل مع مصمم الموقع				
صفحات بمواقع التواصل الاجتماعي	فاكس	عنوان	بريد إلكتروني	بريد عادي	موبايل	تليفون	غير متضمنة	متضمنة	لا يوجد طريقة للتواصل	رابط تشعبي لعنوان الموقع الإلكتروني لمصمم الموقع	اسم المصمم فقط	
X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			EG-CERT

يمكن استعراض نتائج التحليل لفئة ( آليات التفاعل والتواصل الحواري التي يقدمها الموقع ) كالتالي:

تضمن الموقع آلية واحدة فقط من آليات التفاعل والتواصل الحواري لزواره وهي بعض عناصر (بيانات الاتصال) والمتمثلة في (تليفون، بريد عادي، عنوان، موبايل، بريد إلكتروني، فاكس) ولم يتضمن فقط سوى (صفحات بمواقع التواصل الاجتماعي). بينما لم يتضمن الموقع على بقية آليات التفاعل والتواصل الحواري والمتمثلة في (التواصل مع زوار الموقع، الاتصال الشخصي بين متصفح الموقع، الإضافة إلى المحتوى، التواصل مع مصمم الموقع، موضوعات النقاش مع زوار الموقع).

ثانياً : تحليل موقع EG-CERT وفقاً لفئات شكل الويب : - وتشمل الفئات الفرعية الآتية :

#### 1 - توزيع فئات الهوية على موقع EG-CERT

### جدول (12)

#### توزيع فئات الهوية على موقع EG-CERT

لغة الموقع	تضمين شعار المؤسسة	تضمين لوجو المؤسسة	تضمين اسم المؤسسة	الفئة
				اسم الموقع
العربية و الإنجليزية	✓	✓	✓	EG-CERT

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة على النحو التالي :

ظهر اسم المؤسسة (المركز الوطني للإستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات)، (EGYPTIAN COMPUTER EMERGENCY READINESS TEAM) عبر موقعها الإلكتروني في منتصف الصفحة باللون الأسود بخط كبير وواضح في النسختين العربية والإنجليزية للموقع، كما نجد أن موقع المؤسسة قد تضمن عرض لوجو للمؤسسة (EG-CERT) في أعلى يمين الصفحة مكتوباً باللونين الأسود والأحمر بخط كبير وواضح، وعلى يسار لوجو المركز نجد أيضاً لوجو الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات (NTRA) بإعتبار أن المركز يتبع بشكل مباشر للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات وذلك في النسخة العربية من الموقع، بينما تأتي في أعلى يسار الصفحة وذلك في النسخة الإنجليزية للموقع.

#### 2 - توزيع فئات العناصر المعلوماتية ( الوسائط المتعددة ) على موقع EG-CERT

### جدول (13)

#### توزيع فئات العناصر المعلوماتية ( الوسائط المتعددة ) على موقع EG-CERT

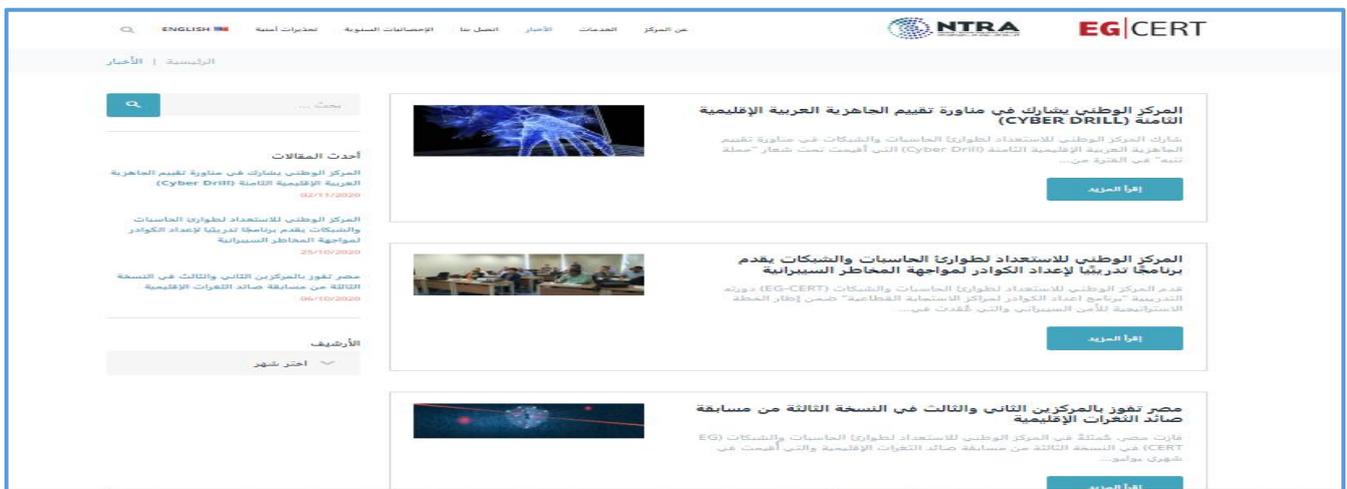
انفوجرافيك	فيديو	أشكال توضيحية	رسوم بيانية	جرافيك موشن	مواد مصورة	خرائط تفاعلية	صوت	موسيقى	صور	الفئة
										اسم الموقع
✓	✓	✓	X	✓	✓	X	X	X	✓	EG-CERT

ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل الفئات السابقة على النحو التالي :

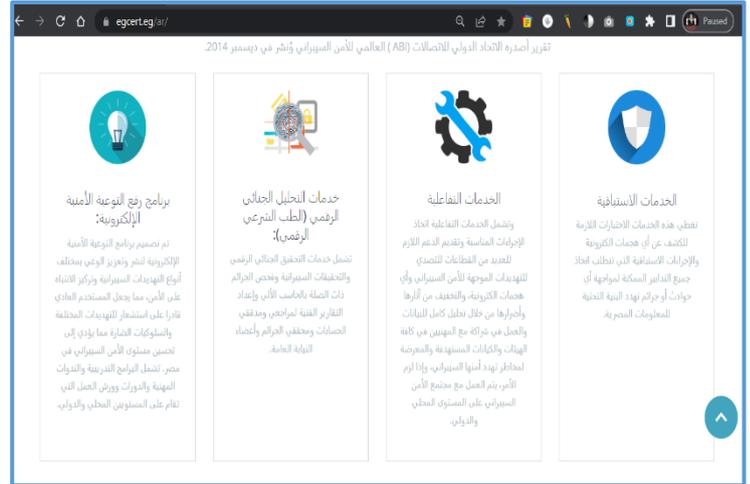
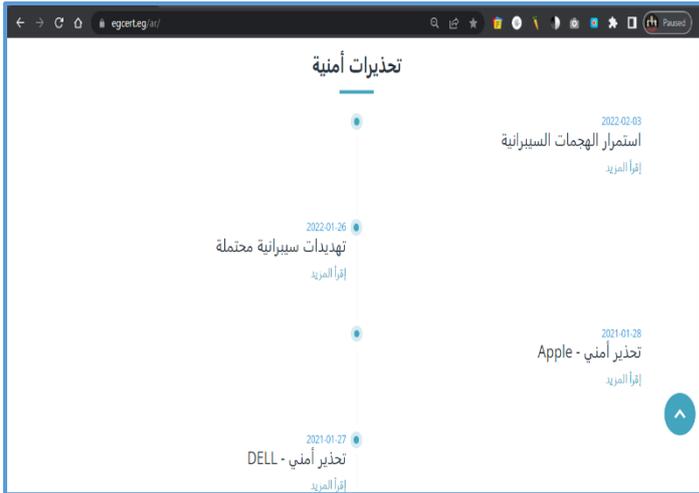
عرض الموقع بالصفحة الرئيسية مجموعة من الصور والمواد المصورة تحتوي على روابط تشعبية لعدد من الخدمات والحملات التوعوية التي يقدمها المركز لزياره.



كما قدم الموقع أيضاً عبر صفحاته الداخلية مجموعة من الصور المصاحبة للأخبار والتقارير الصحفية عن إنجازات المركز وخدماته ومشاركاته المختلفة.



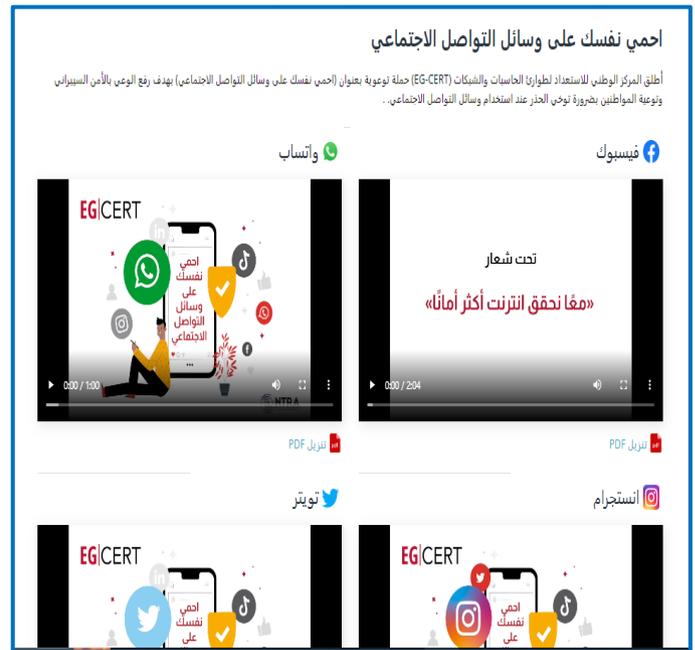
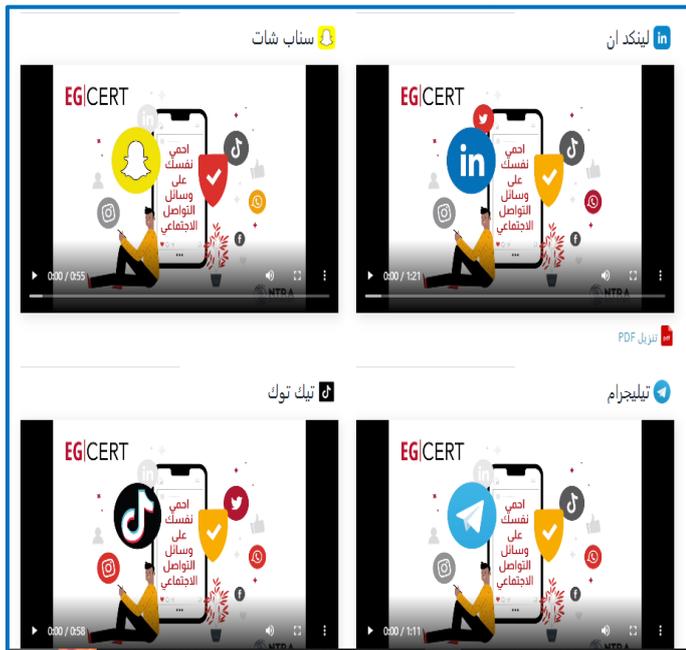
عرض الموقع أيضًا عبر صفحته الرئيسية وصفحاته الداخلية لمجموعة من الرسوم التوضيحية بألوان مختلفة ولوجوهات تعبر عن كل خدمة من الخدمات السيبرانية التي يقدمها المركز مصحوبة بتعبير مكتوب يشرح الخدمة وكيفية الحصول عليها.



يقدم الموقع عبر صفحته الرئيسية فيديو توعوي بتقنية الجرافيك موشن تحت عنوان "التصيد الإلكتروني" يتحدث لزواره من خلاله عن جرائم التصيد الإلكترونية المختلفة وكيفية التعامل معها.



كما يقدم الموقع عبر صفحاته الداخلية مجموعة من الفيديوهات التوعوية عن حملته التوعوية " احمي نفسك على وسائل التواصل الاجتماعي " والتي تهدف إلى رفع الوعي بالأمن السيبراني وتوعية المواطنين بضرورة توخي الحذر عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وبأسفل كل فيديو يتيح الموقع لزواره تحميل الإرشادات التوعوية المتضمنة في الفيديو بصيغة الـ pdf.



يتيح الموقع أيضاً لزواره عبر صفحاته الداخلية الخاصة بالخدمات والنصائح اليومية والتحذيرات الأمنية مجموعة من الانفوجرافيك التي يشرح منها خلالها كيفية الحذر من المشاكل والهجمات السيبرانية والجرائم الإلكترونية المختلفة .





### 3 - توزيع فئات أسلوب عرض المضمون ونمط بناء الويب على موقع EG-CERT

جدول (14)

#### توزيع فئات أسلوب عرض المضمون ونمط بناء الويب على موقع EG-CERT

تفاعلية الموقع	مستوى بناء الموقع		النمط النصي للموقع		تكنيك عرض مضمون الموقع			الفئة	إسم الموقع
	ثابت	تفاعلي	مركب	بسيط	متحرك	ثابت	كلا الطريقتين		
	✓	✓	✓	✓	✓	✓			EG-CERT

#### أ - تكنيك عرض مضمون الموقع : يشتمل تكنيك عرض مضمون الموقع على نوعين :

- **تكنيك سحب المعلومات pull** : من خلال توظيف الموقع لرسائل العلاقات العامة كتقديم الفيديوهات، وكذلك المقاطع الحية من الأحداث والفعاليات التي يشارك فيها المركز.
- **تكنيك دفع المعلومات push** : من خلال توظيف الموقع لآليات دفع وإرسال المعلومات إلى زواره عبر المضامين النصية والشكلية المختلفة كرسائل البريد الإلكتروني ، وبيانات الإتصال المختلفة ، وكذلك من خلال الحملات التوعوية المختلفة. ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل هذه الفئة بموقع EG-CERT على النحو التالي :

يعتمد الموقع في أساليب عرضه للمعلومات على توظيف كلاً من تكتيكي عرض المعلومات، حيث نجد توظيف الموقع لأسلوب " دفع المعلومات " من خلال الصور والفيديوهات و النصوص الخيرية والحملات التوعوية المختلفة أيضاً .  
كما يوظف الموقع تكتيك " سحب المعلومات " من خلال إعماده على تقديم طرق التواصل المختلفة لزوار الموقع وتقديم شكواهم السيبرانية المختلفة والموجودة عبر صفحته الداخلية ( اتصل بنا ) والتي تتيح للزوار إرسال رسالة تحتوي على الشكوى السيبرانية التي قد تعرض لها عبر بريد إلكتروني يخصصه المركز لذلك، بالإضافة إلى طرق التواصل المختلفة.

**ب - النمط النصي للموقع :** يشتمل النمط النصي للموقع على نوعين : ثابت ، متحرك ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل هذه الفئة بموقع EG-CERT على النحو التالي :

إلى جانب الصور الثابتة والمتحركة جاءت النصوص المتحركة أيضاً ، متمثلة في مجموعة من العناوين المتحركة في أعلى منتصف الصفحة الرئيسية للموقع والمصحوبة بروابط تشعبية تنقل الزائر للصفحة الداخلية التي تحتوي على كامل المقالة أو الحملة أو المادة الخيرية، كما اتسم الويب بتوحد النمط اللوني حيث جاء إسم المؤسسة وروابط الموقع وصفحاته الداخلية بالألوان الأسود والأحمر الغامق والأزرق.

**ج - مستوى بناء الموقع :** يشتمل مستوى بناء الموقع على نوعين :

- بسيط : هي المواقع التي تتكون من صفحة افتتاحية رئيسية ، وعدد من الصفحات الداخلية الرئيسية والفرعية .
- مركب : هي المواقع التي تتضمن داخلها عدداً من المواقع الفرعية وكذلك عدد من الصفحات الداخلية التي يمثل بعضها صفحات افتتاحية لموقع فرعي أو أكثر داخل الموقع الأصلي ، ويمكن استعراض أبرز نتائج تحليل هذه الفئة بموقع EG-CERT على النحو التالي :

اعتمد الموقع في بنائه على المستوى المركب ، حيث نجد في بنائه العديد من المواقع الفرعية والعديد من الصفحات الداخلية التي تعبر عن نشاطات مختلفة كصفحات التحذيرات الأمنية من الهجمات السيبرانية والجرائم الإلكترونية المختلفة، و صفحات أخرى داخلية لعدد من الحملات التوعوية السيبرانية التي يقدمها المركز وبمجرد الضغط على رابط هذه الصفحة الداخلية ينتقل الزائر إلى صفحة الحملة التوعوية بما تحمله من انفوجرافيك أو فيديوهات توعوية، بالإضافة لصفحات داخلية للخدمات التي يقدمها المركز، و صفحات بيانات التواصل مع المركز، وغيرها من الصفحات الداخلية المنظمة وفقاً للهدف من الصفحة ومضمونها.

**د - تقنية إنشاء الموقع وتفاعليته :** تنقسم تقنية إنشاء الموقع إلى نوعين :

**1- تقنية المواقع الثابتة Static :** هي التي لا تحتوي على محتوى عادي مثل بقية المواقع فهنا لا يمكنك تغيير المحتوى كبقية المواقع، وكذلك لا يمكنك التعديل في البيانات والمعلومات التي وضعت في هذا الموقع ، والمقصود بالثابت أي أن المحتوى لا يتغير تبعاً للزائر بل الوحيد الذي يغيره هو صاحب الموقع أو مدير الشبكة ، و يستخدم هذا النوع للغات المعروفة مثال ( HTML ، CSS ، XHTML ) ، وعند متابعة الموقع وصفحاته الداخلية تستطيع التعرف عليها من خلال الروابط أو عناوين الموقع فتجد أنه في نهاية الرابط كلمة من الكلمات التالية ( <html> - <head> - <title>صفحة إنترنت</title> - </body> - <p> هذا النص داخل الصفحة </p> ) .

**2- تقنية المواقع التفاعلية Dynamic :** هي ذلك النوع من المواقع والذي يعتبر الأبرز لأنه متطور دائماً، فإنه يعمل دوماً على تطوير وتغيير وإضافة الجديد وحذف القديم من معلومات وصور داخل الموقع، وأيضاً يمكنك من خلال هذا النوع أن تغير أي محتوى داخل الموقع دون العودة إلى مصمم ذلك الموقع . فهذا النوع يعطيك إمكانية التحكم في محتوى الموقع والتعديل عليه ، علاوة على أن المواقع التفاعلية تحتوي على قاعدة معلومات وبيانات كبيرة وتمكنك من التفاعل مع تلك المعلومات وذلك عن طريق لوحة التحكم الخاصة بك والتي تحتوي على كلمة سر لا يعرفها أحد غيرك . وتنقسم تلك التقنية إلى نوعين فرعيين وهما : -

( أ ) محتوى تفاعلي ينفذ في الخادم : وهو الذي ظهر نتيجة الحاجة إلى توسيع مهام الشبكة (الإنترنت) . من مجرد كتابات مقروءة إلى تطبيقات ذكية تلبي حاجات المستخدم وتطوع قدراتها له ، حيث تمت التجربة الأولى بصنع موقع تفاعلي بلغة ( Perl ) ، تبعته اختراع لغة ( PHP ) المخصصة للتنفيذ على خوادم الشبكة ( الإنترنت ) وقد أضيف لهذا المجال لغات وتقنيات أشهرها ( PHP - Perl - Python - Python - JSP ) .

( ب ) محتوى تفاعلي ينفذ عند المستخدم : وهي المواقع ذات المحتوى الذي ينفذ عند المستخدم النهائي ، ويتكون هذا النوع من عدة تقنيات تشمل ( GQuairy – Java – Flash ، وغيرها من التقنيات ).

#### 4 - توزيع فئات تقنية إنشاء الويب على موقع EG-CERT

جدول (15)

#### توزيع فئات تقنية إنشاء الويب على موقع EG-CERT

تقنية المواقع التفاعلية									تقنيات المواقع الثابتة			الفئة
محتوى تفاعلي ينفذ عند المستخدم				محتوى تفاعلي ينفذ في الخادم					XHTML	CSS	HTML	
أخرى	GQuairy	Java	Flash	JSP	ASP	PYTHON	PERL	PHP				اسم الموقع
✓	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	✓	✓	EG-CERT

ومن خلال تحليل الموقع نجد أنه تمثل في كونه يعتمد على كلا النوعين حيث نجد استخدامه لتقنية المواقع الثابتة ، حيث نجد عند البحث في الصفحات الداخلية للموقع أن الروابط داخل الموقع استخدمت تقنيتي ( HTML ) ، ( CSS ) ، وهي من تقنيات المواقع الثابتة ، بالإضافة إلى استخدامه أيضاً لتقنيات ( Java – Flash ) ، كاختيار لغة عرض المضمون وتقنية إرسال البريد الإلكتروني ، والتي تعد من تقنيات المواقع التفاعلية .

#### سابعاً: توصيات الدراسة:

ومن خلال ما سبق توصي الدراسة بالآتي: -

- 1 - ضرورة اهتمام الباحثون بإقامة المزيد من الدراسات التي تهتم بدور العلاقات العامة في التوعية بالأمن السيبراني.
- 2 - العمل على تعزيز التوعية المستدامة بالأمن السيبراني عبر وسائل الإعلام الرقمية من خلال الحملات التوعوية.
- 3 - سن قوانين تتعلق بالأمن السيبراني عبر وسائل الإعلام الرقمية، وتطوير القوانين الحالية لضبط الأمن السيبراني وحماية فئات المجتمع من أي هجمات وجرائم إلكترونية.

## قائمة المراجع :

### أولاً : المراجع العربية

1. إبراهيم فزاني: " دور الإعلام الأمني في الوقاية من التهديدات الأمنية الجديدة"، المجلة المغربية للدراسات التاريخية والاجتماعية، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2017.
2. أحمد بن مرسل: " مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال "، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
3. إيان كريب: ترجمة محمد حسين غلوم، مراجعة محمد عصفور: النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس، سلسلة عالم المعرفة، العدد (244)، الكويت، 1999.
4. سالي سعد جودة إبراهيم: دور المعلوماتية في التسويق السياحي لمصر الفيس بوك نموذجاً، بحث منشور في مجلة البحث العلمي في الآداب، المجلد الرابع، العدد العشرون، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2019.
5. طمطامي سالم: " الصحافة الإلكترونية والأمن السيبراني: دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير في الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم و الإسلامية، جامعة أحمد دراية، ولاية أدرار، الجزائر، 2022.
6. عبد الباسط عبد المعطي: في النظرية المعاصرة لعلم الاجتماع، ب.د.ن، القاهرة، 2001 .
7. مجدي الداغر: " اتجاهات النخبة نحو توظيف الإعلام الأمني لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مكافحة الجرائم الإلكترونية وانعكاساته على دعم وتعزيز الأمن السيبراني في مصر: دراسة ميدانية" ، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأهرام الكندية، مصر، المجلد 2021، العدد 33، 2021 .
8. محمود فوزي: " دور المواقع الإلكترونية في تسويق الأحداث الخاصة: دراسة تطبيقية على عينة من المواقع الحكومية والخاصة والأجنبية"، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2015.
9. ميادة بشير، يوسف عثمان: " توظيف برامج العلاقات العامة في التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية : دراسة تحليلية وصفية على الإدارات المسؤولة عن الجرائم الإلكترونية وزارة العدل ، وزارة الداخلية ، وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات" ، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 19، العدد 2، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018.
10. نهى مجدي: " الأمن السيبراني وعلاقته بالمضمون الإعلامي في ظل رؤية مصر 2030"، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، جامعة الأهرام الكندية، مصر، المجلد 2021، العدد 35، 2021.

### ثانياً : المراجع الأجنبية

1. Andrew Ishmael and Dr. Leila Halawi . " Retention of Qualified Cybersecurity Professionals: A Qualitative Study", Journal of Computer Information Systems, 2023, Vol.63, no(01).
2. Kent M , Taylor M , Dialogic Relationships through the World Wide Web , Op . Cit.
3. Kent M, Taylor M (2002). Toward a dialogic theory of public relations. Public Relations Review, 28(1).
4. Kent M: Does Your Web Site Attract Customers? Three Tests of Web Site Effectiveness, Op. Cit.
5. McAllister-Spooner, Sheila M. & Kent, Michael L.(2009)." Dialogic Public Relations and Resource Dependency: New Jersey Community Colleges as Models for Web Site Effectiveness", Atlantic Journal of Communication. Vol(17),No(4).
6. Moti Zwilling, Galit Klien, Dušan Lesjak, Łukasz Wiechetek, Fatih Cetin & Hamdullah Nejat Basim. Cyber Security Awareness, Knowledge and Behavior: A Comparative Study", Journal of Computer Information Systems, 2022, Vol.62, no(01).
7. Sallot, Lynne M. ; Porter, Lance V. & Acosta-Alzuru, Arolina(2004). Practitioners' web use and perceptions of their own roles and power: A qualitative study. Public Relations Review. September 2004. 30(3).
8. Vassilis S Moustakis, Charalambos Litous, Andres Dalivegas and LoukasTisironis, Website Quality Assessment Criteria, Proceeding of Ninth International conference on Information Quality (IcIQ-04), Department of Production and Management Engineering, Technical University of Grete. 2003.

## ثالثاً: مراجع الانترنت

1. صفحة المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات: عن المركز , available on line @ <https://cutt.us/TMwQy> , access on 05-02-2023.
2. الأمن السيبراني: فارس قره - Cyber Security , available on line @ <https://cutt.us/q1UFF> , access on 05-02-2023.
3. " حدود تأثير الإعلام في الوعي بالأمن السيبراني كعنصر من عناصر الأمن القومي": محمد صابر , (2022), available on line @ <https://cutt.us/4UF6X>, access on 09-02-2023.
4. cisco. " What is cyber security?", 2023, available on line @ <https://cutt.us/MkXVM>, access on 09-02-2023.
5. ISBuzz Staff. " Why Good Cybersecurity Is Good PR", Editorial Team , Information Security Buzz, 2017, available on line @ <https://cutt.us/OA5jT>, access on 09-02-2023.
6. Martin Wilson, Sharon McDonald, Dominic Button & Kenneth McGarry. " It Won't Happen to Me: Surveying SME Attitudes to Cyber-security", Journal of Computer Information Systems, 2022, available on line @ <https://cutt.us/YDaqx>, access on 09-02-2023.
7. Richard Knight, and Jason R. C. Nurse. " A Framework for Effective Corporate Communication after Cyber Security Incidents", Computers & Security Journal, 2020, available on line @ <https://cutt.us/ULLah>, access on 09-02-2023.