



جامعة ميدأوشن
كلية العلوم الانسانيه
تخصص: علاقات عامه

إعداد الطالبة: -

لجين محمد العمري

الرقم الأكاديمي: -

242000331

عنوان البحث: -

➤ دور العلاقات العامة في بناء السمعة الالكترونية في تعزيز الثقة بالقطاع الحكومي
في المملكة العربية السعودية: -

إشراف: -

د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي 2024.

➤ خطة البحث: -

➤ دور العلاقات العامة في بناء السمعة الالكترونية في تعزيز الثقة
بالقطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية

➤ المقدمة:-

تلعب العلاقات العامة دورًا جوهريًا في بناء السمعة الإلكترونية وتعزيز الثقة بالقطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، يمكن للعلاقات العامة استخدام منصات التواصل الاجتماعي لنشر الشفافية والإجابة على استفسارات المواطنين بشكل فوري وبناء الثقة يتطلب التواصل المستمر والمصادقية والتعريف بالمشاريع والإنجازات الحكومية وإبراز تأثيرها الإيجابي على المجتمع يعزز من السمعة والثقة المتبادلة بين الحكومة والمواطنين ومن الواضح أن إظهار التزام الحكومة بتحقيق الوعود وزيادة الشفافية يكون له تأثير عميق وإيجابي.

لم يعد خافيا على أي مختص أن العلاقات العامة باتت تمر بتحولات جوهريّة لم تكن لولا عصر التكنولوجيا الرقمية، فلم تعد الصحف والإذاعات والمرئيات والمؤتمرات وسائل رجل العلاقات العامة الوحيدة - كما كانت في العقود المنصرمة - للتواصل مع جمهوره، بل نسفت الشبكة العنكبوتية مع وسائل الإعلام الجديدة نظرية الرصاصه نسفا وبعثرت مفاهيمها فلم يعد الجمهور سلبيا يتلقى الحقن تحت جلده دون أن يشعر بذلك، بل أصبح يطلق رصاصاته الافتراضية نحو سمعة أي شركة يشك بنواياها أو يشعر بغموض في استراتيجيتها نحوه، فالأدوات بين يديه وجمهوره يتفاعل معه بشكل أني. ولذلك تحولت العلاقات العامة إلى صناعة شمولية تعتمد بشكل كبير على وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات وبناء السمعة ولكن دعونا نأخذ جولة في كل ما يتعلق بالعلاقات العامة.

➤ أهداف الدراسة:-

1. تحديد أثر العلاقات العامة على بناء السمعة الإلكترونية للقطاع الحكومي.
2. استكشاف العوامل المؤثرة في بناء الثقة بين المواطنين والحكومة في الفضاء الرقمي.
3. اقتراح توصيات لتعزيز دور العلاقات العامة في هذا المجال.

➤ أهمية الدراسة:-

1. تسليط الضوء على الدور المتزايد للعلاقات العامة في بناء السمعة الإلكترونية للقطاع الحكومي السعودي، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة والتطلعات نحو رؤية المملكة 2030.

➤ مشكلة الدراسة:-

1. دراسة معمقة لأثر وسائل التواصل الاجتماعي في بناء الثقة.
2. تحليل استراتيجيات العلاقات العامة الحكومية الناجحة.
3. تقييم دور المواطن الرقمي في تشكيل السمعة الإلكترونية.

➤ منهجية البحث:-

1. تصميم البحث:- تصميم بحث وصفي وتحليلي، يعتمد على جمع البيانات من مصادر متعددة.
2. عينة البحث:- اختيار عينة من المواطنين والموظفين الحكوميين وصناع القرار.

➤ الإطار النظري: -

1. نظريات العلاقات العامة: - استعراض النظريات ذات الصلة، مثل نظرية بناء العلاقات، ونظرية الإدارة الاستباقية للأزمات.
2. نظريات الاتصال: - استعراض النظريات المتعلقة بالتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مثل نظرية الانتشار، ونظرية التأثير الاجتماعي.
3. نظريات الثقة: - استعراض النظريات المتعلقة ببناء الثقة، مثل نظرية التبادل الاجتماعي.
4. دراسات سابقة: - استعراض أبرز الدراسات التي تناولت الموضوع، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

➤ أدوات البحث: -

1. استخدام برامج الإحصاء (مثل SPSS) لتحليل البيانات الكمية، وتحليل المحتوى للبيانات النوعية.

➤ تحليل البيانات: -

1. جمع بيانات منشورات الوزارات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي خلال فترة زمنية محددة.
2. تحليل المحتوى من حيث: -
 - الموضوعات التي تساعد في بناء السمعة الرقمية.
 - الاستراتيجيات المستخدمة مثل الحملات، الفيديوهات، الرسائل الوطنية.
 - مدى التفاعل مع الجمهور (إعجابات، تعليقات، مشاركات).

➤ النتائج: -

1. تقديم النتائج المتعلقة بالدور الذي تلعبه العلاقات العامة في بناء السمعة الرقمية وتعزيز الثقة بالقطاع الحكومي.
2. تحديد ما إذا كانت هذه الاستراتيجيات فعالة بناءً على تفاعل الجمهور.

➤ التوصيات: -

1. تقديم توصيات لتطوير استراتيجيات العلاقات العامة في بناء السمعة الرقمية.
2. اقتراحات لزيادة تعزيز الثقة بالقطاع الحكومي.

➤ الخاتمة: -

1. تلخيص النتائج الرئيسية التي توصلت إليها الدراسة.
2. التأكيد على أهمية تعزيز الهوية الوطنية من خلال العلاقات العامة الرقمية.

➤ المراجع:-

1. تجميع المراجع العلمية المتعلقة بالموضوع من كتب، مقالات أكاديمية، وتقارير حكومية.
