



أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في

مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية

مشروع تخرج

إعداد

ابراهيم محمد محمد جابر زين

إشراف

1447هـ/2026م

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: التقنيات الناشئة

1. مفهوم التقنيات الناشئة وأهميتها

تشهد المؤسسات المعاصرة تحولًا متسارعًا نتيجة ظهور تقنيات حديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والواقع المعزز والافتراضي، وتحليلات البيانات الضخمة. ويُقصد بالتقنيات الناشئة الأدوات والأنظمة التي لا تزال في مراحل مبكرة من التطوير والانتشار، لكنها تمتلك قدرة مرتفعة على الابتكار وإحداث تغييرات اقتصادية واجتماعية ومؤسسية واسعة (السريحي، 2023؛ عبدالرحمن، 2024).

تتبع أهمية دراسة هذه التقنيات من دورها في تعزيز القدرة التنافسية وتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، إلى جانب تسريع التحول الرقمي وأتمتة الإجراءات الروتينية. كما تساعد المؤسسات على التنبؤ بالمشكلات وتقديم حلول استباقية، ولا سيما في مجالات الأمن السيبراني والصيانة الذكية وإدارة المعلومات (الفحل، 2022؛ البداينة، 2024). ويتوافق توظيفها مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تستهدف بناء اقتصاد معرفي، ورقمنة الخدمات الحكومية، وتنمية الكفاءات الوطنية، وتعزيز حماية البنية التحتية والبيانات الرقمية (الحربي والرابغي، 2025).

وتختلف التقنيات الناشئة عن التقليدية في أن الأولى لم تصل بعد إلى مرحلة النضج والاعتماد الواسع، ولذلك ترتبط بمستوى أعلى من المخاطر وعدم اليقين، مقابل امتلاكها فرصًا أكبر لإحداث تحول جذري. ومن أبرز

خصائصها الابتكار، والقابلية للتوسع والتخصيص، وانخفاض أو توسط مستوى نضجها التقني، بما يستلزم إخضاعها للتجارب والاختبارات قبل تعميمها (الجهني، 2016؛ الفحل، 2022).

2. أبعاد التقنيات الناشئة

تركز الدراسة على ثلاثة أبعاد رئيسة. يتمثل البعد الأول في النظم الخبيرة، وهي أنظمة تحاكي خبرة الإنسان في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بالاعتماد على قواعد المعرفة والاستدلال. ويمكن توظيفها في تحليل احتياجات المستفيدين وتصنيف المعلومات وتقديم توصيات مخصصة، بما يرفع سرعة الخدمة ودقتها (السريحي، 2023؛ آل الشيخ والعامرية واليحمدي، 2024).

ويتمثل البعد الثاني في التعلم الآلي التلقائي، الذي يتيح بناء نماذج تحليلية وتنبؤية بأقل تدخل برمجي، من خلال أتمتة تجهيز البيانات واختيار الخوارزميات وضبطها. ويساعد ذلك على تحليل البيانات الضخمة، والتنبؤ باتجاهات الجمهور، ودعم القرارات المؤسسية الذكية (الفحل، 2022؛ Mouffok، 2023). (أما البعد الثالث فهو سهولة الاستعمال، ويعنى بتصميم أنظمة وواجهات واضحة ومرنة تراعي قدرات المستخدمين وتدعم اللغات المختلفة؛ الأمر الذي يزيد قبول التقنية ويقلل الوقت والتدريب اللازمين لاستخدامها (الجهني، 2016؛ حارتي وعزاوي، 2024).

3. أنواع التقنيات وتطبيقاتها المؤسسية

يشمل الذكاء الاصطناعي روبوتات المحادثة، وتحليل المحتوى، ومعالجة اللغة الطبيعية، والنماذج التنبؤية. ويربط إنترنت الأشياء الأجهزة المادية بالشبكات لتبادل البيانات ومتابعة الأصول والخدمات لحظيًا. كما يوفر

الواقع المعزز والافتراضي تجارب تفاعلية وجولات ومحاكاة رقمية، بينما يتيح البلوكشين توثيق السجلات وحماية الملكية الفكرية وتنفيذ العقود الذكية بصورة آمنة وشفافة (علي، 2023؛ عطية، 2024؛ حجاج والقضاة، 2025).

تسهم هذه التطبيقات في خفض الأخطاء وتسريع الإجراءات وتحسين دقة القرارات وجودة تجربة المستخدم. كما تعزز ممارسات العلاقات العامة من خلال تحليل اتجاهات الجمهور، وتخصيص الرسائل، وتقديم استجابات فورية عبر المنصات والروبوتات الذكية. وقد أظهرت التطبيقات الذكية ارتفاعاً في مستويات رضا المستخدمين وتحسناً في التفاعل مع الخدمات الرقمية (حسن وآخرون، 2024؛ آل الشيخ والعامرية واليحمدي، 2024).

4. تطبيقات التقنيات الناشئة في البلديات والإسكان

يمكن للبلديات ومؤسسات الإسكان استخدام إنترنت الأشياء والاستشعار عن بُعد لمتابعة الطرق والإنارة والمرافق وجدولة الصيانة قبل وقوع الأعطال. وتساعد البوابات الرقمية وروبوتات المحادثة على الإجابة الفورية عن استفسارات المواطنين، وتتبع الطلبات والشكاوى، وإنجاز المدفوعات إلكترونياً. كذلك تتيح تحليلات البيانات الضخمة تحديد الأحياء الأكثر احتياجاً، وتوجيه الموارد، والتخطيط لمشروعات إسكانية تتوافق مع احتياجات السكان الفعلية.

ويتوقف نجاح التبني على دعم القيادة، ومرونة الهياكل والسياسات، وتوفير البنية التحتية والتمويل، وكفاءة الموارد البشرية. كما يتطلب تدريب الموظفين وبناء ثقافة مؤسسية تشجع الابتكار والتعلم المستمر (السريحي، 2023؛ القموح وآخرون، 2022). وفي المقابل، تواجه المؤسسات تحديات تشمل مقاومة التغيير، وضعف

البنية الرقمية، وارتفاع التكلفة، ومخاطر الخصوصية والأمن السيبراني، وعدم اكتمال الأطر التشريعية المنظمة للذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (البداينة، 2024؛ الحوامده وحوامدة، 2024).

المبحث الثاني: جودة ممارسات العلاقات العامة في القطاع الحكومي

1. مفهوم جودة ممارسات العلاقات العامة

تؤدي العلاقات العامة دوراً محورياً في بناء جسور التواصل بين المؤسسات الحكومية وجمهور المستفيدين؛ إذ تتولى توضيح السياسات والقرارات، وإدارة تدفق المعلومات، والتعريف بالخدمات والمبادرات، والاستجابة للاستفسارات والشكاوى. ويقصد بجودة ممارسات العلاقات العامة قدرة المؤسسة على تنفيذ أنشطتها الاتصالية بمستوى مرتفع من الوضوح والمصداقية والسرعة والاستمرارية، بما يحقق أهدافها ويعزز ثقة الجمهور بها. وتساعد الممارسات الاحترافية على الحد من الغموض المرتبط بالقرارات الحكومية، وتحسين الصورة المؤسسية، وتشجيع المواطنين على التفاعل مع المبادرات والخدمات المقدمة (Abdel-Sadiq, 2021) ؛ (Al-Teneiji & Radwan, 2021).

وترتبط جودة ممارسات العلاقات العامة ارتباطاً مباشراً برضا المستفيدين؛ فكلما كانت الرسائل واضحة والمعلومات دقيقة، وتوفرت قنوات اتصال متنوعة وسريعة، ارتفع مستوى رضا الجمهور وولائه للمؤسسة. كما ينعكس ذلك على مؤشرات الأداء الحكومي من خلال انخفاض الشكاوى، وزيادة المشاركة المجتمعية، وتحسن تقبل السياسات والبرامج الحكومية (توفيق ومندور، 2023).

2. مفهوم جودة الخدمات وخصائصها

تشير جودة الخدمات إلى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمة متسقة وموثوقة تتسم بالكفاءة والفاعلية وسرعة الاستجابة. وتختلف جودة الخدمة عن جودة المنتج؛ فالمنتج ملموس ويمكن فحصه وتخزينه قبل تسليمه، بينما تتصف الخدمة بعدم الملموسية، وتنتج وتستهلك في الوقت نفسه. كما تتغير جودتها باختلاف مهارة الموظف وظروف العمل وطبيعة تفاعل المستفيد مع مقدم الخدمة

(Abdel-Sadiq, 2021).؛ (Al-Teneiji & Radwan, 2021)

وتجعل هذه الخصائص تقييم جودة الخدمة أكثر ارتباطاً بالتجربة الفعلية للمستفيد وانطباعه عنها. لذلك لا يكفي أن تضع المؤسسة إجراءات مكتوبة، بل ينبغي أن تضمن تطبيقها بصورة متسقة، وأن تراقب التفاعل المباشر بين الموظفين والجمهور، وتستفيد من التغذية الراجعة في معالجة أوجه القصور.

3. أبعاد جودة الخدمات

تُقاس جودة الخدمات الحكومية من خلال خمسة أبعاد رئيسية. يتمثل أولها في **الموثوقية**، أي قدرة المؤسسة على تنفيذ ما تعهدت به بدقة واتساق وفي المواعيد المحددة، بما يقلل الأخطاء والتأخير ويعزز ثقة المستفيد. أما **الاستجابة** فتعني سرعة التعامل مع الاستفسارات والطلبات والشكاوى، وتوفير قنوات اتصال مرنة تتيح تقديم المساعدة في الوقت المناسب.

ويتعلق **الضمان** بامتلاك العاملين المعرفة والخبرة والسلوك المهني الذي يمنح المستفيد الشعور بالأمان والثقة، ولا سيما عند توضيح الإجراءات والنتائج المتوقعة. بينما يشير **التعاطف** إلى فهم الاحتياجات الفردية

للجمهور، ومراعاة ظروف فئاته المختلفة، واستخدام لغة سهلة ومناسبة. وأخيرًا، يشمل **المظهر المادي** جودة المقرات والأجهزة والمواد التعريفية والمنصات الرقمية ومظهر العاملين؛ إذ يستند المستفيد إلى هذه العناصر الملموسة في تكوين انطباعه عن مستوى الخدمة (Abdel-Sadiq, 2021) ؛ Al-Teneiji & Radwan, 2021).

4. نماذج قياس جودة الخدمة

يُعد نموذج **SERVQUAL** من أبرز النماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمات، ويقوم على مقارنة توقعات المستفيدين قبل تلقي الخدمة بتصوراتهم عن أدائها الفعلي وفق الأبعاد الخمسة السابقة. ويكشف الفرق بين التوقعات والأداء عن فجوات الجودة، مما يساعد المؤسسة على تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير (Parasuraman et al., 1988).

أما نموذج **SERVPERF** فيركز على قياس الأداء الفعلي فقط، دون مقارنته بالتوقعات السابقة، ولذلك يتسم بالبساطة وسهولة التطبيق وقلة عدد بنوده (Cronin & Taylor, 1992). ويُستخدم نموذج **Kano** لتصنيف خصائص الخدمة إلى خصائص أساسية يؤدي غيابها إلى الاستياء، وخصائص أدائية يرتفع الرضا بارتفاع مستواها، وخصائص محفزة تضيف قيمة استثنائية للخدمة (Kano et al., 1984) ويساعد الجمع بين هذه النماذج على تشخيص أوجه القصور وقياس الأداء وترتيب أولويات التحسين.

5. أهمية الجودة في مؤسسات البلديات والإسكان

تكتسب جودة العلاقات العامة أهمية خاصة في مؤسسات البلديات والإسكان؛ لأن خدماتها ترتبط مباشرة بالحياة اليومية للمواطنين والمقيمين. فتوفير معلومات واضحة عن التراخيص والمشروعات والإجراءات، وإتاحة أنظمة إلكترونية لتتبع الطلبات والشكاوى، ونشر تحديثات فورية أثناء الأزمات، كلها ممارسات تعزز الشفافية والثقة وتخفف زمن الانتظار وعدد الشكاوى (الغزالي، 2009؛ حمروش، 2013).

كما تسهم العلاقات العامة في دعم الاستدامة والتميز الحكومي من خلال نشر الرسائل التوعوية، وتشجيع المشاركة في المبادرات البيئية والمجتمعية، وإبراز إنجازات الجهات الحكومية. وتتأثر جودة هذه الممارسات بوضوح السياسات، وكفاءة الموظفين، وتوفر التدريب، وتطور البنية الرقمية، وحجم الموارد المالية المخصصة للاتصال المؤسسي (Benane & Benlalam, 2022)؛ (Boudersa & Hafsi, 2023).

6. قياس الأداء والتحديات وسبل التحسين

يمكن تقييم جودة العلاقات العامة باستخدام الاستبانات والمقابلات والمجموعات البؤرية، إلى جانب مؤشرات الأداء، مثل معدل رضا المستفيدين، ومتوسط زمن الاستجابة، ونسبة الشكاوى المعالجة، ومعدل تكرار استخدام الخدمة. وتساعد هذه المؤشرات على اكتشاف مواطن الضعف واتخاذ قرارات تطويرية قائمة على بيانات موضوعية.

وتواجه المؤسسات الحكومية تحديات تتمثل في البيروقراطية، وضعف التنسيق بين الإدارات، وتقادم الأنظمة الرقمية، ومحدودية الميزانيات، ونقص المهارات التقنية. ويمكن مواجهتها من خلال تدريب العاملين، وتحديث البنية الرقمية، وتوحيد إجراءات التواصل، وإنشاء نظام مركزي متعدد القنوات لاستقبال الشكاوى وتحليلها، وتطبيق منهجية التحسين المستمر (Douda, 2023) وتؤكد الدراسات السابقة أن الموثوقية والاستجابة

والاستثمار في الكفاءات البشرية والتقنية تمثل المرتكزات الأساسية لتحسين رضا المستفيدين وجودة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية (توفيق ومندور، 2023؛ قنديل، 2023؛ العلي وزين، 2020).

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة الجهني (2016)

هدفت دراسة الجهني (2016) إلى التعرف على مدى استخدام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية لتقنيات التعليم الناشئة، والكشف عن دوافع الاستخدام والعوامل المؤثرة فيه. وأظهرت النتائج أن إدراك الفائدة وسهولة الاستخدام وتوافر التدريب والدعم المؤسسي من أبرز العوامل التي تشجع على قبول التقنيات الحديثة. كما أكدت الدراسة أهمية تنمية مهارات المستخدمين للحد من مقاومة التغيير. ترتبط هذه الدراسة بالتغيير المستقل «التقنيات الناشئة»، وبخاصة بُعد سهولة الاستعمال، وتفيد الدراسة الحالية في تفسير مدى استعداد العاملين في وحدات العلاقات العامة لاستخدام الأدوات الرقمية والاستفادة منها في تطوير أدائهم.

2. دراسة الفحل (2022)

استهدفت دراسة الفحل (2022) التعرف على اتجاهات استخدام التقنيات الناشئة في المملكة العربية السعودية، وتحديد مجالات تطبيقها والفوائد المتوقعة منها والمعوقات التي تحد من انتشارها. وأظهرت النتائج أن توظيف هذه التقنيات يسهم في رفع الكفاءة التشغيلية، وتسريع الإجراءات، وتحسين جودة القرارات والخدمات. كما بينت أن ضعف البنية التحتية وارتفاع التكلفة ونقص الكفاءات المتخصصة من أهم تحديات

التبني. ترتبط الدراسة بالمتغير المستقل من خلال تناولها واقع استخدام التقنيات الناشئة، إلا أنها لم تبحث بصورة مباشرة أثر النظم الخبيرة والتعلم الآلي وسهولة الاستعمال في جودة العلاقات العامة بمؤسسات البلديات والإسكان.

3. دراسة السريحي (2023)

تناولت دراسة السريحي (2023) اتجاهات التقنيات الناشئة وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، مع التركيز على الذكاء الاصطناعي والأنظمة الذكية. وأوضحت أن هذه التقنيات تساعد على أتمتة الإجراءات، وتحليل احتياجات المستفيدين، وتخصيص الخدمات، ودعم اتخاذ القرارات بالاعتماد على البيانات. وأكدت الدراسة ضرورة ربط التطبيقات التقنية بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، مع توفير البنية الرقمية والموارد البشرية المؤهلة. ترتبط الدراسة بالمتغير المستقل، ولا سيما النظم الخبيرة، وتدعم افتراض الدراسة الحالية بأن الأنظمة الذكية تستطيع تحسين تحليل بيانات الجمهور وتقديم معلومات تساعد العاملين في العلاقات العامة على اتخاذ قرارات اتصالية أكثر دقة.

4. دراسة آل الشيخ والعامرية واليحمدي (2024)

هدفت دراسة آل الشيخ والعامرية واليحمدي (2024) إلى بيان فاعلية التقنيات الناشئة في المكتبات الذكية، من خلال دراسة مركز الإبداع للثقافة والابتكار بوصفه نموذجًا تطبيقيًا. وأظهرت الدراسة أن استخدام التقنيات الذكية والواقع المعزز يساعد على تقديم محتوى تفاعلي، وتحسين تجربة المستفيدين، وزيادة إقبالهم على الخدمات. كما أكدت أن نجاح هذه التطبيقات يعتمد على توافر البنية التحتية والكوادر المدربة. ترتبط الدراسة

أساسًا بالمتغير المستقل، لكنها توضح أيضًا انعكاس التقنية على رضا المستفيد وجودة تجربته، وهو ما يدعم العلاقة المتوقعة بين التقنيات الناشئة وجودة ممارسات العلاقات العامة في البحث الحالي.

5. دراسة قناوي (2024)

سعت دراسة قناوي (2024) إلى قياس مستوى وعي العاملين في بعض المكتبات الأكاديمية المصرية بالتقنيات الناشئة، وتحديد استعدادهم لاستخدامها والمعوقات التي تواجههم. وكشفت النتائج عن تفاوت مستوى المعرفة بالتطبيقات الحديثة، مع وجود نقص في التدريب والدعم الفني. وأوصت الدراسة بتنظيم برامج تدريبية مستمرة وتطوير البنية التقنية ورفع الوعي بمزايا الأدوات الذكية. ترتبط الدراسة بالمتغير المستقل، وتوضح أن توافر التقنيات لا يضمن تحقيق النتائج المطلوبة ما لم يمتلك العاملون المعرفة والمهارات اللازمة لاستخدامها. وتفيد الدراسة الحالية في تفسير أثر الكفاءة البشرية وسهولة الاستعمال في نجاح تطبيق التقنية داخل وحدات العلاقات العامة.

6. دراسة الحربي والرابغي (2025)

تناولت دراسة الحربي والرابغي (2025) دور الحكومة الرقمية في دعم الجهات الحكومية السعودية لتبني التقنيات الناشئة وتفعيل التحول الرقمي، من خلال دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية. وأظهرت النتائج أهمية السياسات الوطنية، والمنصات الرقمية المشتركة، والتكامل بين الأنظمة، وتطوير الكفاءات البشرية في رفع جاهزية المؤسسات الحكومية. كما بينت أن القيادة الداعمة والبنية التقنية الموثوقة تمثلان شرطين أساسيين لنجاح التحول الرقمي. ترتبط الدراسة بالمتغير المستقل، وتمتاز بقربها من البيئة السعودية الحكومية، إلا أنها

لم تتناول وحدات العلاقات العامة في البلديات والإسكان، وهي الفجوة التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

7. دراسة توفيق ومندور (2023)

تناولت دراسة توفيق ومندور (2023) مفهوم العلاقات العامة ووظائفها وأهميتها في بناء الاتصال المتبادل بين المؤسسة والجمهور. وأوضحت أن جودة العلاقات العامة تعتمد على وضوح الرسائل، ودقة المعلومات، وسرعة الاستجابة، واختيار قنوات الاتصال المناسبة. كما أبرزت دور الممارسات الاتصالية في تكوين الصورة الذهنية، وبناء الثقة، وتقليل سوء الفهم والشكاوى. ترتبط الدراسة بالمتغير التابع «جودة ممارسات العلاقات العامة»، لأنها تقدم مجموعة من المؤشرات التي يمكن الاستناد إليها في تقييم الأداء الاتصالي. غير أنها تناولت العلاقات العامة بصورة عامة، بينما تبحث الدراسة الحالية أثر التقنيات الناشئة في تحسين هذه الممارسات داخل مؤسسات البلديات والإسكان.

8. دراسة حمروش (2013)

ركزت دراسة حمروش (2013) على دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، وأهمية التخطيط المسبق والتواصل السريع والدقيق مع الجمهور ووسائل الإعلام. وأوضحت أن نجاح إدارة الأزمة يتطلب وجود فريق علاقات عامة مؤهل، وخطة اتصالية واضحة، وتحديد المسؤوليات والقنوات والرسائل المستخدمة. كما بينت أن التأخر أو التضارب في نشر المعلومات يؤدي إلى انتشار الشائعات وتراجع الثقة المؤسسية. ترتبط الدراسة بالمتغير التابع؛ لأن سرعة الاستجابة ودقة المعلومات وكفاءة إدارة الأزمات تعد من مؤشرات جودة

العلاقات العامة. كما تدعم أهمية استخدام التقنيات الناشئة في الرصد الفوري والتواصل السريع أثناء الأزمات.

ثانيًا: الدراسات الإنجليزية

1. دراسة (Abdel-Sadiq (2021

هدفت دراسة (Abdel-Sadiq (2021 إلى بحث استراتيجية الحوار في ممارسة العلاقات العامة، من خلال إجراء مقارنة بين منظمات حكومية في البحرين ومصر. وركزت الدراسة على أهمية الاتصال ثنائي الاتجاه، وتمكين الجمهور من التعبير عن آرائه، والاستفادة من التغذية الراجعة في تطوير القرارات والرسائل المؤسسية. وأظهرت النتائج أن الحوار والشفافية والاستجابة تعزز ثقة الجمهور ومصادقية المؤسسة، في حين يحد الاتصال أحادي الاتجاه من المشاركة. ترتبط الدراسة بالمتغير التابع، لأنها تقدم مؤشرات واضحة لجودة العلاقات العامة الحكومية. وتستفيد الدراسة الحالية منها في قياس أثر التقنيات الناشئة في دعم الحوار والتفاعل مع الجمهور.

2. دراسة Al-Teneiji و (Radwan (2021

تناولت دراسة Al-Teneiji و (Radwan (2021 دور العلاقات العامة في المؤسسات الصحية، مع التركيز على الاتصال المؤسسي وجودة الخدمات وبناء الثقة مع المستفيدين. وأوضحت أن جودة العلاقات العامة تعتمد على دقة المعلومات، وسرعة الاستجابة، وكفاءة العاملين، والتنسيق بين إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى. كما أشارت إلى أن الأداء الاتصالي الجيد ينعكس على رضا المستفيدين وصورة المؤسسة وقدرتها

على معالجة الشكاوى. ترتبط الدراسة بالمتغير التابع، ولا سيما أبعاد الموثوقية والاستجابة والضمان. ورغم اختلاف المجال الصحي، فإن نتائجها قابلة للاستفادة في دراسة المؤسسات الحكومية الخدمية مثل البلديات والإسكان.

3. دراسة (Mouffok 2023)

بحثت دراسة (Mouffok 2023) إسهام الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة في تطوير أنظمة النقل العام الذكية، بالاعتماد على شركة YASSIR الجزائرية بوصفها دراسة حالة. وأظهرت أن تحليل بيانات المستخدمين يساعد على توقع الطلب، وتحسين القرارات التشغيلية، وتخصيص الخدمات وفق الاحتياجات الفعلية للجمهور. كما أكدت أهمية تكامل قواعد البيانات والأنظمة الرقمية لتحقيق الفائدة المتوقعة من التقنية. ترتبط الدراسة بالمتغير المستقل، وبخاصة بُعد التعلم الآلي التلقائي. وتقيد الدراسة الحالية في دعم الافتراض القائل إن تحليل بيانات المستفيدين واتجاهاتهم يمكن أن يحسن التخطيط الاتصالي وسرعة استجابة إدارات العلاقات العامة.

4. دراسة Boudersa و (Hafsi 2023)

تناولت دراسة Boudersa و (Hafsi 2023) توظيف الذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة التسويقية، ودوره في زيادة مشاركة الجمهور وبناء علاقات مستمرة معه. وركزت على استخدام الأدوات الذكية في تحليل بيانات الجمهور، وتوقع السلوك، وتخصيص الرسائل، واختيار الوقت الملائم لنشر المحتوى. وأوضحت أن فاعلية الذكاء الاصطناعي تتطلب دمجها في استراتيجية الاتصال المؤسسي مع مراعاة الشفافية والخصوصية

والمحافظة على البعد الإنساني. وتجمع الدراسة بين المتغير المستقل والتقنيات الناشئة والمتغير التابع وجودة العلاقات العامة، ولذلك تعد من أكثر الدراسات ارتباطاً بموضوع البحث الحالي.

التعقيب على الدراسات السابقة

تبين الدراسات العربية والإنجليزية أن البحوث المتعلقة بالمتغير المستقل ركزت على قبول التقنيات الناشئة، وسهولة استعمالها، وتحليل البيانات، والبنية التحتية، والتدريب. أما دراسات المتغير التابع فقد اهتمت بالشفافية والموثوقية والاستجابة والحوار وإدارة الأزمات ورضا المستفيدين. وعلى الرغم من ذلك، لا تزال الدراسات التي تربط بصورة مباشرة بين النظم الخبيرة والتعلم الآلي التلقائي وسهولة الاستعمال من جهة، وجودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان السعودية من جهة أخرى محدودة. لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال الجمع بين المتغيرين ضمن نموذج بحثي واحد.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. آل الشيخ، أزهار بنت عبدالله بن محمد، العامرية، جميلة بنت حمدان بن سعيد، واليحمدية، نجاة بنت حمد. (2024). فاعلية التقنيات الناشئة في المكتبات الذكية: مركز الإبداع للثقافة والابتكار أنموذجاً. المؤتمر والمعرض السنوي السابع والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي: توظيف التقنيات الذكية في بيئة المكتبات المتخصصة ومؤسسات المعلومات، الدوحة: جمعية المكتبات المتخصصة، 695-716. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1451917>

2. البداينة، ذياب. (2024). الإرهاب السيبراني والتقنيات الناشئة: تحديات الأمن الوطني السيبراني والسيادة الوطنية. مجلة الدراسات القانونية والأمنية، 4(1)، 7. 72-مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1467103>

3. توفيق، حسن أحمد، ومندور، صلاح الدين. (2023). العلاقات العامة. مجلة المال والتجارة،

5(56)، 78. 79-مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/91533>

4. الجهني، ليلي سعيد سويلم. (2016). تقنيات التعليم الناشئة: مدى استخدامها ودوافعه لدى أعضاء

هيئة التدريس في الجامعات السعودية في ضوء بعض العوامل. مجلة جامعة النجاح للأبحاث-العلوم

الإنسانية، 30(2)، 207. 242-مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/931298>

5. حجاج، غادة محمد زياد، والقضاة، ياسين أحمد سرور (2025). *المسؤولية المدنية الناشئة عن*

أضرار استخدام تقنيات إنترنت الأشياء في التشريع الأردني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة

الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1578578>

6. الحربي، تهاني دبيان، والرابعي، ريم علي محمد. (2025). *دور الحكومة الرقمية ودعمها للجهات*

الحكومية في تبني التقنيات الناشئة لتفعيل التحول الرقمي: دراسة حالة هيئة الحكومة الرقمية

السعودية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 8(1)، 1-14. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1568023>

7. حارتي، محمد، وعزاوي، عبدالباسط. (2024). *دور التكنولوجيا الرقمية «الذكاء الاصطناعي» في*

تنمية وترقية الشركات الناشئة: الشركة الجزائرية GrroDesto أنموذجاً. مجلة طبنة للدراسات العلمية

الأكاديمية، 7(2)، 484-505. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1535139>

8. حسن، ياسمين أحمد عامر، القلش، أسامة أحمد جمال السيد، وأبو سريع، ليلى سيد سميع.

(2024). *دور اختصاصي المعلومات المعنيين بالأطفال في ظل التقنيات الناشئة. المجلة العربية*

الدولية لإدارة المعرفة، 3(1)، 247-288. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1439023>

9. حمروش، دليلة. (2013). *العلاقات العامة وإدارة الأزمة. مجلة الصورة والاتصال، 8(7)، 1-*

11. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1433068>

10. السريحي، حسن بن عواد. (2023). اتجاهات التقنيات الناشئة والمكتبات. *مجلة دراسات*

المعلومات والتكنولوجيا، 6(1)، 1. 2-مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1369824>

11. عبدالرحمن، هبة السيد البدوي. (2024). دور التقنيات الناشئة في بناء المكتبات الذكية:

دراسة نظرية. *مكتبات نت*، 25(4)، 5. 20-مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1537777>

12. عطية، محمود عبدالله. (2024). استثمار التقنيات الناشئة “Emerging

Technologies” في المكتبات ومراكز المعلومات. *مجلة الجامعة العراقية*، (68)، ج1، 312-

325. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1501832>

13. علي، منال السيد أحمد. (2023). استخدام المكتبات الأكاديمية للواقع المعزز في تعزيز

مجموعاتها وخدماتها. *كتاب أعمال المؤتمر والمعرض السنوي السادس والعشرين: التقنيات الناشئة*

وتطبيقاتها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، الكويت: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج

العربي، 245-262. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1361064>

14. العلي، عقبة عبدالنافع، ومحمد زين، منصور عثمان. (2020). العلاقات العامة: النظريات

والممارسات. *مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط*، (30)، 433. 438-مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1121094>

15. الفحل، حسام بن عمر. (2022). اتجاهات استخدام التقنيات الناشئة في المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الإدارية والمالية*، 6(1)، 11. 30-مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1296139>

16. قموح، ناجية، بوالنمر، حليلة، وبن القايد، تبورة. (2022). جاهزية مؤسسات المعلومات والمعرفة الوطنية لتبني التقنيات الناشئة في تقديم خدمات المعلومات: مكتبة المتحف العمومي الوطني للفنون والتعبير الثقافية التقليدية-قصر أحمد باي قسنطينة نموذجًا. *المؤتمر الثالث والثلاثون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات*، أبو ظبي، 495-508. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1351417>

17. قناوي، يارة ماهر محمد. (2024). قياس مستوى وعي العاملين في بعض المكتبات الأكاديمية في مصر بالتقنيات الناشئة: دراسة ميدانية. *مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات*،

(32)، 69. 120-مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1510401>

18. قنديل، عبدالجابر عبدالمطلب. (2023). العلاقات العامة في مصر. *مجلة المال والتجارة*،

5(52)، 42. 43-مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/91071>

19. الغزالي، أبو بكر مبروك. (2009). العلاقات العامة: مفهوما، مجالاتها، تنظيمها. *البحوث*

الإعلامية، 15(46)، 102. 139-مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/890227>

20. خبراني، محمد بن علي موسى، والهلال، محمد بن ناصر. (2022). إلمام العاملين في

مراكز الوثائق والمحفوظات بالأجهزة الحكومية السعودية بالتقنيات الناشئة: دراسة مسحية. *المؤتمر*

الثالث والثلاثون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، أبو ظبي، 417-438. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1351354>

ثانيًا: المراجع باللغة الإنجليزية

1. Abdel-Sadiq, A. H. (2021). The Dialogue Strategy in Public Relations Practice: A Comparative Study between Government Organizations in Bahrain and Egypt. *Gulf and Arabian Peninsula Studies Journal*, Special Issue 47(181), 15-57. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1155207>
2. Al-Teneiji, E. S. A., & Radwan, A. F. (2021). Public Relations in Health Institutions. *Arab Journal of Media and Communication Research*, (32), 32-48. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1150630>
3. Benane, K., & Benlalam, S. (2022). Communicative Skills for Public Relations Practitioners: A Theoretical Approach. *International Journal of Social Communication*, 9(4), 93-108. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1341568>
4. Boudersa, A., & Hafsi, H. (2023). AI-Powered Marketing Public Relations: Maximizing Customer Engagement and Building Lasting Relations.

Economic Dimensions Journal, 13(2), 250–269. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1447954>

5. Douida, A. (2023). Astroturfing and Public Relations: A New Perspective of Communication. *Communication Journal*, 29(4), 17–31. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1455346>
6. Mouffok, S. (2023). Contribution of Emerging Technologies (Artificial Intelligence, Big Data) in the Development of Intelligent Public Transportation Systems: A Case Study of YASSIR Company in Algeria. *Contemporary Economic Research*, 6(2), 453–473. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1450591>