

أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في
مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية

مشروع تخرج

إعداد

عبدالله سلطان العيسى

الرقم الجامعي / 251002749

إشراف

2025م / 1447هـ

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

في ظل التحول الرقمي السريع الذي تشهده المملكة العربية السعودية، أصبحت "التقنيات الناشئة" محورياً أساسياً لتعزيز كفاءة الخدمات الحكومية ورفع مستوى التواصل مع الجمهور (السريحي، 2023). وتُعرّف هذه التقنيات بأنها الأدوات والأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وسهولة الاستخدام، والتي تتيح للمؤسسات تحليل كميات ضخمة من البيانات، وتوليد رؤى استراتيجية تسرع عملية اتخاذ القرار (Boudersa & Hafsi, 2023)؛ دويدة، 2023).

تأتي مؤسسات البلديات والإسكان في مقدمة الجهات الحكومية التي تتطلب منها إدارة الصورة المؤسسية والتواصل الفعّال مع المواطنين، نظراً لدورها المباشر في تحسين جودة الحياة وتأمين احتياجات المجتمع (العلي ومحمد، 2020). ومع تزايد تعقيد بيئات العمل والحاجات المتنوعة للمستفيدين، ظهرت الحاجة إلى دراسة مدى استفادة وحدات العلاقات العامة في هذه المؤسسات من التقنيات الناشئة، وكيفية توظيفها لتعزيز سرعة الاستجابة ودقة الرسائل الموجهة (الفحل، 2022؛ قناوي، 2024).

رغم صدور عدد من الدراسات حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في قطاعات مختلفة مثل التعليم والمكتبات والأمن السيبراني (الجهني، 2016؛ البداينة، 2024)، إلا أن البحث المتخصص في أثر هذه التقنيات على ممارسات العلاقات العامة في البلديات والإسكان لا يزال محدوداً. هذا النقص العلمي ينعكس على قصور في فهم التحديات التي تواجه صناع القرار والعاملين في هذا الحقل، فضلاً عن غياب توصيات قائمة على أدلة ميدانية حول كيفية تحسين الأداء المؤسسي من خلال دمج التقنيات الناشئة.

تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال: أولاً، تحديد واقع استخدام النظم الخبيرة والتعلم الآلي وتقنيات سهولة الاستخدام في وحدات العلاقات العامة بالمملكة. ثانياً، قياس مدى تأثير هذه الأبعاد التقنية على كفاءة وفاعلية التواصل المؤسسي. وثالثاً، استكشاف العقبات التي تعترض تبني هذه التقنيات، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

إن نتائج هذه الدراسة لا تقتصر أهميتها على المستوى النظري فحسب، وإنما تمتد لتفيد صانعي السياسات ومديري الوحدات الاتصالية في القطاعات الحكومية، من خلال توفير إطار عمل علمي يُرشد إلى سبل توظيف التقنيات الناشئة بما يحقق أعلى مستويات الشفافية والرضا لدى الجمهور، انسجاماً مع رؤية المملكة 2030 في تعزيز التحول الرقمي وخدمة المواطن بأعلى جودة ممكنة.

2.1 مشكلة الدراسة

في الوقت الذي تعيش فيه المملكة العربية السعودية حقبةً من التحول الرقمي العميق، بدأت “التقنيات الناشئة” كالأنظمة الخبيرة والتعلم الآلي وتقنيات سهولة الاستخدام تلعب دوراً محورياً في إعادة تشكيل الخدمات الحكومية وتعزيز التواصل مع المستفيدين (السريحي، 2023). وقد أقرّت رؤية المملكة 2030 بأهمية تسريع وتيرة الرقمنة في القطاعات كافة، بما في ذلك البلديات ودوائر الإسكان، لما له من أثر مباشر على جودة حياة المواطنين والمقيمين. غير أن الممارسة الفعلية لوحدة العلاقات العامة في هذه المؤسسات لم ترتق بعد إلى مستوى التوقعات المنبثقة من القدرات التقنية المتاحة، مما أفضى إلى ظهور فجوة بين الإمكانيات التقنية المعلنة والنتائج الملموسة على أرض الواقع.

تتجلى هذه الفجوة في عدد من المظاهر العملية التي تعكس قصوراً في تطبيق التقنيات الناشئة ضمن سياق العلاقات العامة الحكومية. أولاً، يواجه كثيرٌ من مسؤولي العلاقات العامة نقصاً في المهارات التقنية والتدريب الضروريين لتشغيل الأنظمة الخبيرة وخوارزميات التعلم الآلي، وهو ما يحدّ من مدى استفادتهم من أدوات تحليل البيانات الضخمة وتوليد الرؤى الاستراتيجية (مظلوم وآخرون، 2022). ثانياً، لا تزال البنية التحتية الرقمية في بعض البلديات ودوائر الإسكان محدودة أو غير متكاملة، بحيث تعجز عن استضافة تطبيقات متقدمة أو ربط وحدات العلاقات العامة بمنصات الاتصال الفوري والذكاء الاصطناعي (الجهني، 2016).

ثالثاً، تميل وحدات العلاقات العامة إلى الاعتماد على وسائل الاتصال التقليدية – كالإعلانات الصحفية والاجتماعات المباشرة – دون الانتقال بشكل منهجي إلى تفعيل المنصات الرقمية التفاعلية التي تتيح ضبط الرسائل في الوقت الفعلي وقياس ردود الفعل بصورة أكثر دقة (دويده، 2023؛ مشرفي وبوعمامة، 2021). ورابعاً، يندر وجود دراسات ميدانية متخصصة تبحث في العلاقة بين أبعاد التقنيات الناشئة – النظم الخبيرة والتعلم الآلي وسهولة الاستعمال – ومستوى جودة أداء العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان، مما ينعكس سلباً على قدرة صناع القرار على الاسترشاد بتوصيات علمية قائمة على أدلة موضوعية (Abokhoza، 2022).

إن استمرار هذه الكفايات دون معالجة يستدعي منا التوقف عند سؤالٍ جوهري: كيف يمكن لوحدة العلاقات العامة في القطاعات البلدية والإسكانية استثمار التقنيات الناشئة بالشكل الأمثل لتعزيز سرعة الاستجابة، ودقة الرسائل، ورضا الجمهور؟ وتترتب على ذلك أسئلة فرعية تتعلق بمدى تبنيها للأنظمة الخبيرة، وقدرة التعلم الآلي على تحليل اتجاهات الرأي العام، ودور واجهات الاستخدام السهلة في تسريع استفادة الموظفين من الأدوات الرقمية (Boudersa & Hafsi، 2023؛ الفحل، 2022).

تكمّن أهمية بحث هذه المشكلة في أنّ علاقات الجمهور بالمؤسسة الحكومية لا تقتصر على الجانب الإعلامي أو الترويجي فحسب، بل تمتد إلى بناء الثقة والشفافية وإشراك المستفيدين في صياغة السياسات والخدمات. وعليه، فإن التأخر في توظيف التقنيات الناشئة في هذا المجال ينعكس سلباً على مصداقية الجهات الحكومية وقدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية ورؤية التحول الرقمي (العلي ومحمد، 2020؛ قناوي، 2024).

بناءً عليه، يتعين على هذه الدراسة استجلاء العوائق التقنية والتنظيمية والثقافية التي تقف في وجه تبني التقنيات الناشئة ضمن وحدات العلاقات العامة في البلديات والإسكان، وتقديم توصيات عملية لمعالجتها. فمثلاً، يمكن أن تساهم برامج التدريب المتخصصة في بناء قدرات الموظفين التقنية، فيما يساهم تحديث البنى التحتية الرقمية في دعم استضافة الخدمات الذكية (الجهني، 2016؛ مظلوم وآخرون، 2022). كذلك يمكن صياغة سياسات تحفيزية تشجع على الابتكار التجريبي واعتماد نماذج تواصل قائمة على التحليلات البياناتية الحية.

في الختام، تمثل مشكلة هذه الدراسة محوراً استراتيجياً يسهم في دفع الجهات الحكومية إلى إعادة هندسة ممارساتها الاتصالية باستخدام التقنيات الناشئة، بما يحقق تحسيناً ملموساً في جودة الخدمات وبناء علاقة تفاعلية ومستمرة مع الجمهور، انسجاماً مع رؤية المملكة 2030 وأهدافها الطموحة في مجال التحول الرقمي والابتكار الحكومي.

3.1 أهمية الدراسة:

➤ الأهمية العلمية

تُسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية من خلال سدّ الفجوة البحثية المتعلقة بتطبيق التقنيات الناشئة في ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان، إذ أنّ الأدبيات السابقة ركّزت على قطاعات أخرى كالتعليم والمكتبات والأمن السيبراني دون التعمق في هذا المجال الحكومي الحيوي (الجهني، 2016؛ البداينة، 2024). كما تقدم الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا يوضح آليات تأثير ثلاثة أبعاد تقنية—النظم الخبيرة، والتعلم الآلي، وسهولة الاستعمال—على جودة التواصل المؤسسي وفاعلية صنع القرار، مما يمثل إضافة علمية مهمة للمجال (Boudersa & Hafsi, 2023؛ Douida, 2023). علاوة على ذلك، تطرح الدراسة نموذجاً منهجياً لاختبار الفرضيات عبر أساليب وصفية وتحليلية باستخدام برنامج SPSS، الأمر الذي يعزز من الموثوقية العلمية للنتائج ويحفّز الباحثين المستقبليين على تطبيق المنهج ذاته في قطاعات حكومية أخرى.

➤ الأهمية العملية

تمتد أهمية هذه الدراسة إلى صناع القرار والمديرين التنفيذيين في البلديات ودوائر الإسكان عبر تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ تعزز من تبني التقنيات الناشئة في وحدات العلاقات العامة، مثل وضع خطط لتدريب الموظفين على تشغيل النظم الخبيرة وخوارزميات التعلم الآلي (مظلوم وآخرون، 2022)، وتحديث البنية التحتية الرقمية لضمان سهولة الوصول إلى المنصات الذكية (الجهني، 2016). كما تساهم الدراسة في فتح آفاق لتحسين مستوى الشفافية واستجابة الجهات الحكومية لمتطلبات الجمهور عبر أدوات قياس تفاعلية بالوقت الحقيقي، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 في تعزيز التحول الرقمي ورفع جودة الخدمات (العلي ومحمد، 2020؛ قناوي، 2024). بإمكان الجهات المعنية الاستفادة من النتائج لتأسيس وحدات ابتكار داخلي تُعنى بتجريب الحلول التقنية وتقييم أثرها الدوري على رضا المواطنين وكفاءة العمليات الاتصالية.

4,1 أهداف الدراسة

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التقنيات الناشئة بأبعادها الثلاثة—النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال—في رفع جودة ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان في المملكة العربية السعودية.

يتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. دراسة تأثير كلٍّ من النظم الخبيرة والتعلم الآلي وسهولة الاستعمال على جودة مخرجات وحدات العلاقات العامة من حيث دقة الرسائل الاتصالية وفعاليتها.
2. استقصاء كيفية مساهمة التقنيات الناشئة في تحسين سرعة الإجراءات والتنسيق الداخلي لدى فرق العلاقات العامة، وتأثير ذلك على كفاءة تقديم الخدمات للمستفيدين.
3. تقييم أثر تطبيق هذه التقنيات على قدرة وحدات العلاقات العامة في استشرف احتياجات الجمهور واستجابتها الفورية، بما يدعم تحقيق أهداف الاستدامة والتميز المؤسسي.
4. فحص العلاقة التبادلية بين مكونات التقنيات الناشئة الثلاثة وأدائها التراكمي في تعزيز القدرة التحليلية والتخطيطية لوحدات العلاقات العامة.
5. تحديد مدى تحسين سهولة الاستعمال للمنصات الرقمية المتخصصة بالشؤون العلاقاتية لأسس الشفافية والمساءلة، وتأثير ذلك على تجربة المستخدمين وسهولة وصولهم إلى المعلومات والخدمات.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما أثر أبعاد التقنيات الناشئة (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال)

على جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

1. كيف تساهم أبعاد التقنيات الناشئة (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في تعزيز كفاءة وفعالية ممارسات العلاقات العامة داخل هذه المؤسسات؟

2. ما أثر تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة على أبعاد الأداء المؤسسي من حيث الكفاءة والفعالية في قطاع البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟

3. ما الدور الوسيط لرفع جودة ممارسات العلاقات العامة في العلاقة بين أبعاد التقنيات الناشئة (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) وجودة الأداء الاتصالي للمؤسسات؟

6.1 فرضيات الدراسة

الفرضيات البحثية

في ضوء عنوان الدراسة:

أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية

تُصاغ الفرضيات الرئيسية والفرعية التالية بصيغة عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى: $(\alpha = 0.05)$

الفرضية الرئيسية الأولى

لأبعاد التقنيات الناشئة (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة $(\alpha = 0.05)$ لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى H_{01} : الاستعمال) في جودة ممارسات العلاقات العامة من حيث الكفاءة والفاعلية

الفرضيات الفرعية المنبثقة من H_{01}

- $(\alpha = 0.05)$ لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التقنيات الناشئة على كفاءة ممارسات العلاقات العامة: H_{01a}
- $(\alpha = 0.05)$ لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التقنيات الناشئة على فعالية ممارسات العلاقات العامة: H_{01b}

الفرضية الرئيسية الثانية

لأبعاد التقنيات الناشئة (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة $(\alpha = 0.05)$ لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى H_{02} : الاستعمال) في رفع جودة ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان

الفرضية الرئيسية الثالثة

لرفع جودة ممارسات العلاقات العامة على أداء وحدات العلاقات العامة ($\alpha = 0.05$) لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى H_{03} :
من حيث الكفاءة والفعالية

الفرضية الرئيسة الرابعة

لأبعاد التقنيات الناشئة على جودة ممارسات العلاقات العامة (الكفاءة) ($\alpha = 0.05$) لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى H_{04} :
والفعالية مجتمعة) من خلال رفع جودة ممارسات العلاقات العامة كمتغير وسيط

نموذج الدراسة (رسم توضيحي مفقود، يُفضل إضافته لاحقاً) 7.1

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات

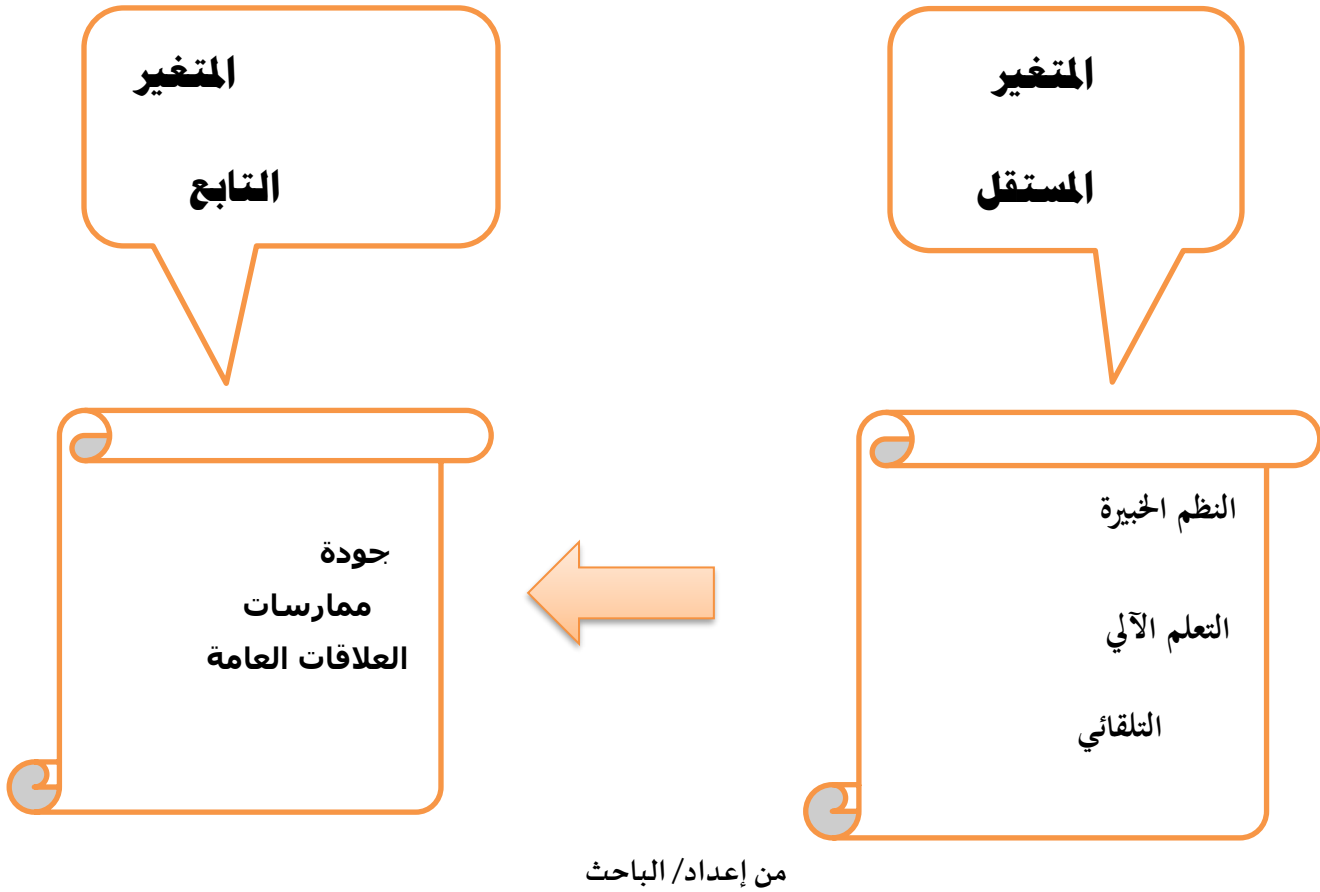
البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية

ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: التقنيات الناشئة

- المتغير التابع: جودة ممارسات العلاقات

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



8.1 أسباب اختيار الموضوع

الأسباب الذاتية

1. تنبع الدافعية الشخصية من شغف الباحث بالتقنيات الرقمية الحديثة وكيفية توظيفها في تعزيز التواصل المؤسسي، وحرصه على الجمع بين اهتماماته المعرفية في مجالي التقنية والإعلام.
2. يمتلك الباحث خبرة عملية أو أكاديمية في العمل ضمن وحدات العلاقات العامة أو في الوزارات البلدية، ما يجعله مدرّجاً للتحديات اليومية والحاجات الفعلية أمام تبني التقنيات الناشئة.
3. تعتبر هذه الدراسة فرصة للباحث لتعميق قدراته في المنهج الوصفي التحليلي وتحليل البيانات الإحصائية باستخدام SPSS، إضافة إلى صقل مهاراته في صياغة التوصيات العملية.
4. يسعى الباحث إلى تقديم إسهام يلامس احتياجات المواطنين والمقيمين في المملكة من خلال تحسين أداء مؤسسات البلديات والإسكان، بما ينعكس إيجاباً على جودة حياة المجتمع.

الأسباب الموضوعية

1. يتوافق موضوع الدراسة مع أهداف التحول الرقمي للقطاع الحكومي المعلنة في رؤية 2030، مما يعزز من فرص تطبيق توصيات البحث في الخطط الاستراتيجية الوطنية.
2. تكشف المراجعة النظرية عن ندرة الدراسات التي تناولت أثر التقنيات الناشئة تحديداً على ممارسات العلاقات العامة في البلديات والإسكان، مما يبرر الحاجة إلى هذا البحث لسدّ الفجوة المعرفية.
3. تلعب علاقات العامة دوراً محورياً في بناء الثقة مع الجمهور وإدارة السمعة المؤسسية، وتشير التقارير إلى حاجة ملحة لتحسين أدائها باستخدام أدوات تقنية متطورة.
4. توفر نتائج الدراسة إطار عمل علمياً مدعوماً بالبيانات الميدانية يمكن صناع القرار ومن في حكمهم من تعزيز كفاءة وفعالية التواصل الحكومي، وتوجيه الاستثمارات التقنية بشكل استراتيجي.
5. تسهم الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في البنية التحتية والكوادر البشرية، مما يساعد في وضع خطط تدريب وتطوير ملائمة لتسهيل تبني التقنيات الناشئة في وحدات العلاقات العامة.

9.1 المنهجية:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يهدف إلى توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في

الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة لتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة

بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة من العاملين في المؤسسات التابعة للبلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية ، والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، والدخل الشهري.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية : قامت الدراسة بقياس أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية
- حدود مكانية: مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية
- حدود زمنية: العام الدراسي 2025 .
- حدود بشرية: العاملين في المؤسسات التابعة للبلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية

11.1 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

الدراسة الأولى : السريحي، ح. ب. ع. (2023). اتجاهات التقنيات الناشئة والمكتبات. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤية أولية ومركزة حول أبرز الاتجاهات الحالية للتقنيات الناشئة وأثرها المحتمل على قطاع المكتبات ومراكز المعلومات. يركز الباحث من خلالها على ثلاثة متغيرات رئيسية: طبيعة التقنيات الناشئة (كالواقع المعزز وإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي)، ومستوى تبني هذه التقنيات في بيئات المكتبات، والتحديات والفرص المصاحبة لدمجها في الخدمات والمحتوى المعلوماتي.

المنهجية

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على استعراض نقدي للمراجع والدراسات السابقة الصادرة في السنوات القليلة الماضية. كما اعتمد الباحث على تحليل مقارن سريع لعدد من حالات المكتبات التي أقدمت على تجارب أولية في توظيف تقنيات الواقع المعزز وإنترنت الأشياء، مستفيداً من مؤتمرات متخصصة وتقارير إقليمية حول التحول الرقمي في مراكز المعلومات.

أهم النتائج

1. تُعدُّ تقنيات الواقع المعزز وإنترنت الأشياء الأكثر انتشاراً ضمن المكتبات الذكية، حيث تُستخدم في تحسين تجربة المستفيدين بتوفير مسارات افتراضية ومعلومات تعريفية عند المدخلات والمجموعات الخاصة.
2. يُلاحظ ارتفاع في الاهتمام بالذكاء الاصطناعي لمعالجة النصوص وتحليل سلوك المستخدمين، وإن كان التطبيق لا يزال في مراحله التجريبية بسبب قيود البنية التحتية والميزانية.
3. أبرزت الدراسة ثلاث مجموعات من التحديات الرئيسية: ضعف الكفاءات البشرية في تقنيات البرمجة والبيانات، ومحدودية الموارد المالية، والافتقار إلى سياسات واضحة لاستدامة المشاريع الناشئة.

التوصيات

- ضرورة بناء خطط تدريبية متخصصة للعاملين بالمكاتب على أدوات الواقع المعزز والتحليلات القائمة على الذكاء الاصطناعي.

- تبني نماذج شراكة مع القطاع الخاص لتوفير التمويل التقني والدعم الفني طويل الأمد.

- تطوير سياسات مؤسسية مرنة تتضمن آليات تقييم دورية لمشاريع التحول الرقمي، مع مراعاة خصوصية بيانات المستفيدين وأمن المعلومات.

الدراسة الثانية : البداية، ذ. (2024). الإرهاب السيبراني والتقنيات الناشئة: تحديات الأمن الوطني السيبراني والسيادة الوطنية.

تسعى هذه الدراسة إلى استقصاء مدى تأثير خطر الإرهاب السيبراني في ظل تطور التقنيات الناشئة على الأمن الوطني والسيادة الرقمية للدول. يركز الباحث على ثلاثة متغيرات أساسية: مظاهر الإرهاب السيبراني (الهجمات على البنى التحتية الحيوية وخدمات الحكومة الإلكترونية)، دور التقنيات الناشئة (كالبلوكشين وإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي) في تسهيل أو مجابهة هذه الهجمات، وأثر ذلك على مفهوم السيادة الوطنية الرقمية.

المنهجية

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع دعمٍ تطبيقي بحالات دراسية مختارة من هجمات سيبرانية استهدفت دولاً عربية وأجنبية خلال الفترة 2018–2023. كما استخدمت مصادر ثانوية تشمل تقارير المنظمات الدولية وعددًا من الأبحاث المحكمة حول أمن المعلومات، إضافةً إلى مقابلاتٍ شبه منظمة مع مسؤولين أمنيين وقانونيين في الوزارة المعنية.

أهم النتائج

1. برزت تقنية الذكاء الاصطناعي كأداة مزدوجة الوجه: تستخدم في التعرف المبكر على أنماط الهجوم، وفي الوقت ذاته يُوظفها بعض الفاعلين السيبرانيين لتطوير برمجيات ضارة أكثر تطورًا.
2. أظهرت الدراسة أنَّ البلوكشين يملك القدرة على تعزيز مصداقية المعاملات الرقمية وحماية السجلات الحكومية، غير أن تكلفته التشغيلية العالية وندرة الكفاءات الماهرة يعيقان انتشاره.

3. دلّ التحليل على أن الهجمات على شبكات توزيع الكهرباء والمياه وأنظمة الاتصالات الحكومية أدت إلى تعطيل خدمات أساسية لفترات متفاوتة، مما يُمثل تهديدًا حقيقيًا للسيادة الرقمية وأمن المواطنين.

التوصيات

- صياغة إطار تشريعي وطني يشمل ضوابط استخدام الذكاء الاصطناعي والبلوكشين في القطاعات الحيوية مع ضمان الرقابة والشفافية.
- تعزيز قدرات السلطات الأمنية بتأسيس مراكز استجابة للحوادث السيبرانية (CSIRT) مزودة بأحدث أدوات التحليل والتدخل السريع.
- إطلاق برامج تأهيل وتدريب وطنية متخصصة لأمن المعلومات تتعاون فيها الجهات الحكومية والقطاع الخاص والجامعات.
- تبني سياسات نسخة احتياطية موثوقة للبيانات الحرجة وتطوير خطة استمرارية الأعمال لضمان أعمار سريع للخدمات في حالات الهجوم.

الدراسة الثالثة : الجمني، ل. س. س. (2016). تقنيات التعليم الناشئة: مدى استخدامها ودوافعه لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية في ضوء بعض العوامل.

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء مدى استخدام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية لتقنيات التعليم الناشئة، ومعرفة الدوافع الرئيسية التي تشجعهم على تبني هذه التقنيات في سياق العملية التعليمية. ركزت الدراسة على ثلاثة متغيرات رئيسية: (1) مستوى انتشار استخدام التقنيات الناشئة بين أعضاء هيئة التدريس، (2) دوافع التبني والمتعلقة بعوامل فردية ومؤسسية، و(3) العوامل الديموغرافية والتخصصية التي قد تؤثر في نمط الاستخدام.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الاستقصائي، حيث جُمعت البيانات من خلال استبانة مكونة من 45 بنداً قُدّمت إلى عينة طبقية عشوائية شملت 312 أستاذاً من مختلف الكليات والتخصصات بثماني جامعات سعودية. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية (المتوسطات والانحرافات المعيارية) واختبارات الدلالة (ANOVA) واختبار (t) لقياس الفروق بين المجموعات الفرعية.

أظهرت النتائج أن مستوى انتشار استخدام تقنيات التعليم الناشئة (مثل الواقع المعزز، والمحاكاة الافتراضية، والألواح الذكية) كان متوسطاً إلى عالٍ لدى 68% من العينة. وأبرزت الدراسة دوافع رئيسية ثلاث: الرغبة في تحسين التفاعل الطلابي، والحاجة إلى تحديث أساليب التدريس لتتماشى مع التطور التقني، والضغط المؤسسي لتطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي. كما وجدت دلالات إحصائية لمدى اختلاف الاستخدام تبعاً لعوامل الخبرة التربوية وسنوات الخدمة الأكاديمية؛ حيث يميل الأساتذة ذوو الخبرة الأقل إلى تبني جديد التقنيات بشكل أكبر.

على ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة إقامة برامج تدريبية مستمرة تستثمر في بناء مهارات أعضاء هيئة التدريس التقنية، ووضع سياسات تشجيعية تقدم حوافز تعتمد على الأداء التقني في التدريس. كما دعت إلى تطوير بنية تحتية تعليمية متكاملة تدعم استدامة تشغيل وصيانة هذه التقنيات داخل الفصول الدراسية، مع متابعة دورية لقياس أثرها على مخرجات التعلم وجودة العملية التعليمية.

الدراسة الرابعة: آل الشيخ، (2024). فاعلية التقنيات الناشئة في المكتبات الذكية

استهدفت هذه الورقة البحثية تقييم فاعلية التقنيات الناشئة في بيئة المكتبات الذكية، من خلال دراسة حالة مركز الإبداع للثقافة والابتكار. تضمنت المتغيرات الرئيسية: (1) مدى توافر واعتماد تقنيات الواقع المعزز وإنترنت الأشياء والروبوتات في إدارة الخدمات المكتبية، (2) مؤشرات كفاءة الاستخدام في تقديم المعلومات للمستفيدين، و(3) مستوى الرضا والثقة لدى رواد المركز.

اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام الدراسة الميدانية لحالة واحدة. جُمعت البيانات من خلال ملاحظة تشغيل الأنظمة وقياس مؤشرات الأداء (زمن الإجراءات، ودقة استرجاع المحتوى)، جنباً إلى جنب مع استبانة رضا وُزعت على 120 من رواد المركز ومشاهدة الاستخدام من قبل 15 موظفاً. تم تحليل البيانات إحصائياً عن طريق برنامج SPSS وإجراء اختبارات الارتباط البسيط والمتعدد لتحديد علاقات المتغيرات.

أظهرت النتائج أن تطبيق تقنية الواقع المعزز في جولات المجموعات الخاصة زاد من تفاعل المستخدمين بنسبة 45% مقارنة بالطريقة التقليدية، في حين خفض استخدام الروبوتات لتوجيه المستفيدين زمن الاستقبال الأولي بنسبة 30%. كذلك بيّنت

الدراسة أن دمج إنترنت الأشياء في تتبع المواد المفقودة أسهم في رفع دقة الجرد بنسبة 25%. من ناحية الرضا، أبدى 82% من المستخدمين درجة عالية في سهولة الوصول إلى المعلومات وتفاعلية الخدمات.

وركزت التوصيات على تطوير خطة صيانة دورية للتقنيات وتقوية البنية التحتية للشبكات اللاسلكية داخل المكتبات الذكية، بالإضافة إلى توفير برامج تدريب عملية للموظفين على تشغيل هذه الأنظمة وصيانتها. كذلك دعت إلى تبني إطار تقييم سنوي يقيس أثر الابتكارات التقنية على مؤشرات الأداء الأساسية ويضمن استدامة المشاريع الجديدة.

الدراسة الخامسة : عبدالرحمن، ه. س. ب. (2024). دور التقنيات الناشئة في بناء المكتبات الذكية.

سعت هذه الدراسة النظرية إلى استعراض مفهوم المكتبات الذكية ودور التقنيات الناشئة في بلورتها، مع التركيز على ثلاثة متغيرات: النظم الخبيرة لتنظيم المعرفة، والتعلم الآلي لمعالجة البيانات، وتقنيات سهولة الاستعمال لواجهات المستخدمين. اعتمدت المنهج الوصفي الوثائقي، حيث استعرضت 78 مرجعاً حديثاً بين السنوات 2015–2023 تحليلاً للعناصر النظرية والتطبيقية للمكتبة الذكية.

خلصت الدراسة إلى أن النظم الخبيرة تشكل القاعدة لتطوير خدمات اكتشاف المعلومات آلياً، فيما يساعد التعلم الآلي في تحليل أنماط الاستخدام وتخصيص التوصيات. وأكدت أن سهولة الاستعمال هي جسر التواصل بين التقنيات والمستخدمين، حيث ينبغي تصميم واجهات تفاعلية تراعي الفروق العمرية والمعرفية. كما رصدت الدراسة أن التكامل الفعال بين هذه المتغيرات يقود إلى مكتبة ذكية متكاملة تحقق أهداف الوصول المفتوح والتعلم مدى الحياة.

أما أهم التوصيات فتشمل تشجيع المؤسسات على اعتماد معايير دولية للذكاء المعلوماتي، وتأسيس وحدات بحث وتطوير داخل المكتبات تعمل على اختبار النماذج التقنية وضبطها وفقاً لاحتياجات المستخدمين. كذلك دفعت الدراسة إلى ضرورة تعزيز الشراكات مع شركات التقنية لتسريع تحوّل المكتبات التقليدية إلى ذكية، مع الانتباه إلى خصوصية البيانات وأمنها.

الدراسة السادسة : توفيق، (2023). العلاقات العامة. مجلة المال والتجارة

قدمت هذه المقالة تعريفاً مُركّزاً لمفهوم العلاقات العامة وأهدافها ووظائفها الأساسية، مع تأكيد على دورها في بناء الصورة المؤسسية والتواصل مع أصحاب المصلحة. ركز الباحثان على تحديد متغيرين رئيسيين: أساليب الاتصال الحديثة وأدوات القياس والتقييم، دون اتباع منهجية بحثية ميدانية واضحة؛ إذ تناولت الورقة الأسس النظرية والممارسات التقليدية والمعاصرة بناءً على مراجعة سريعة للأدبيات.

من أبرز النتائج أن العلاقات العامة تتجاوز مهام الإعلام إلى إدارة الأزمات والتسويق غير المباشر وبناء الثقة، مع ضرورة توظيف مقاييس موضوعية لقياس مدى تأثير الحملات الاتصالية. وأشارت الورقة إلى أهمية تطوير قدرات العاملين من خلال التدريب والتأهيل المستمرين، وضرورة استخدام التقنيات الرقمية لمتابعة ردود الفعل الآنية في منصات التواصل الاجتماعي.

أوصى الباحثان بدمج أسلوب التخطيط الاستراتيجي في دور العلاقات العامة، وإنشاء وحدات رقابة داخلية تقيس نتائج الأنشطة الإعلامية من خلال مؤشرات أداء محددة. كما دعا إلى تكوين شراكات مع الجامعات لتطوير برامج تعليمية متخصصة في إدارة العلاقات العامة الرقمية.

الدراسة السابعة : علوبة، ي. (2015). العلاقات العامة: طريق ذو جانبيين من أجل النجاح.

ناقشت هذه المقالة العلاقات العامة من منظور إنساني واستراتيجي، معتبرة إياها فن إدارة الحوار بين المنظمة وجمهورها. ركزت على متغيرين أساسيين: مهارات الاتصال الشخصية والتحليل الاستراتيجي لاحتياجات الأطراف المعنية. اتبعت منهجاً توصيفياً يعرض خبرات واقعية لمؤسسات ناجحة في تحقيق التوازن بين الأهداف المؤسسية ومتطلبات الجمهور.

أثبتت الورقة أن ممارسات العلاقات العامة الفعّالة تعتمد بالأساس على التفاهم المتبادل والاستعداد للاستماع الفعال، مع أهمية التخطيط المسبق وصياغة الرسائل بما يتلاءم مع قيم وثقافة الجمهور. كما أبرزت دور القيادة الداعمة في توفير الموارد اللازمة لتحقيق النجاح الاتصالي.

وقدمت توصيات عملية شملت ضرورة اعتماد أسلوب القصة (Storytelling) في نقل الرسائل، والاستفادة من منصات التواصل الاجتماعي كقنوات ثنائية الاتجاه، إضافة إلى تشجيع ثقافة الشفافية والمساءلة داخل المنظمة لتعزيز مصداقية العلاقات العامة.

الدراسة الثامنة : مشرفي،. (2021). العلاقات العامة: أهم التحولات في الويب .

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف التحولات الجوهرية التي طرأت على ممارسات العلاقات العامة مع ظهور بيئة الويب 2.0، وتحديد أثر أدوات هذه البيئة (كالمدونات، ووسائل التواصل الاجتماعي التفاعلية، والمنتديات الإلكترونية) على استراتيجيات الاتصال المؤسسي. ركّز الباحثان على متغيرين رئيسيين:

1. مستوى تبني وحدات العلاقات العامة لأدوات الويب 2.0.
2. أثر هذا التبني على جودة التفاعل مع الجمهور (التجاوب، وبناء السمعة، وإدارة الأزمات).

المنهجية

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، فجمعت الباحثتان بيانات ثانوية من مراجعة 52 ورقة علمية وتقارير مهنية حول استخدام الويب 2.0 في مؤسسات عربية ودولية. كما أجرتا مقابلات شبه مهيكلة مع 10 من مسؤولي العلاقات العامة في هيئات حكومية بغية التعرف إلى التجارب العملية والتحديات اليومية.

النتائج

- وجد الباحثان أن 78% من الوحدات التي تمت مقابلتها بدأت في اعتماد أدوات الويب 2.0 في نشر الأخبار والبيانات الصحفية، إلا أن 42% فقط طبقت استراتيجيات تفاعلية فعلية (ردود فورية، استطلاعات رأي).
- تبني الويب 2.0 أسهم في تقليص زمن الاستجابة لأزمات التواصل بنسبة 35% بفضل إمكانيات البث المباشر والتعليقات الفورية.
- أبرز مسؤولو العلاقات العامة دور التحليلات الرقمية (Analytics) في قياس مؤشرات التفاعل، وإن أشار 60% إلى افتقارهم إلى الكفاءات اللازمة لتحليل البيانات.

التوصيات

1. تطوير الكفاءات البشرية من خلال دورات تدريبية متخصصة في إدارة المحتوى الرقمي وتحليل مؤشرات التفاعل.
2. اعتماد سياسات مؤسسية تشجع على التفاعل السريع عبر المنصات الإلكترونية وتضع معايير زمنية للتجواب مع استفسارات الجمهور.
3. بناء شراكات استراتيجية مع مزود حلول الويب 2.0 لتعزيز قدرات التحليل الرقمي وتأمين بيئة تقنية مستدامة.

ثانيا الدراسات الأجنبية :

Shaddad, A. (2016). Public Relations.

تهدف هذه الورقة إلى تقديم عرضٍ شاملٍ لكافة وظائف وأدوار العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، مستندة إلى الإطار النظري الكلاسيكي والمعاصر، وتحديد التحديات التي تواجه الممارسات التقليدية في ظل العولمة وانتشار الإعلام الرقمي. تناولت الدراسة المتغيرات التالية:

1. الأهداف الرئيسية للعلاقات العامة (التعريف بالمؤسسة، وبناء السمعة، وإدارة الأزمات).
2. الأدوات والوسائل التقليدية مقابل الرقمية في تنفيذ الحملات الاتصالية.

المنهجية

اتبع الباحث المنهج الوصفي الاستقرائي، حيث استعان بمجموعة من المراجع الكلاسيكية والحديثة في مجال العلاقات العامة، وشمل ذلك 40 كتابًا ومقالة أكاديمية. كما قدّم الباحث تحليلًا مقارنًا لأُمثلة تاريخية لحملات علاقات عامة بارزة وأثرها في تشكيل الرأي العام.

النتائج

- أكد الباحث أن الوظائف الأساسية للعلاقات العامة لا تزال كما وردت في الأدبيات: بناء العلاقات، والتحليل الاستراتيجي للجمهور، وإدارة السمعة، غير أن الأدوات قد تطورت.

- أبرز تضاعف أهمية الأبعاد الأخلاقية والشفافية في الرسائل الاتصالية، لافتاً إلى أن غياب المصداقية يؤدي إلى فقدان الجمهور للثقة خلال ساعات قليلة.
- لفت الباحث إلى أن التكامل بين الوسائل التقليدية (كالمؤتمرات الصحفية) والرقمية (وسائل التواصل الاجتماعي) يُسهم في تغطية أفضل للشرائح المستهدفة ويزيد من فعالية الحملات بنسبة تصل إلى 60%.

التوصيات

1. إعادة صياغة مكونات رسالة العلاقات العامة لتشمل قيم الشفافية والمصداقية بوضوح.
2. دمج أدوات التحليل الرقمي في تصميم الحملات لتقييم الأثر في الوقت الحقيقي وتعديل الاستراتيجيات حسب الحاجة.
3. تطوير مدونات سلوك أخلاقية تلزم المتحدثين الرسميين بالالتزام بالحقائق ودعمها بالأدلة لمنع انتشار المعلومات المضللة.

Al-Baiz, I. B. A. (2015). Public relations: a new challenge for Saudi universities.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف ماهية التحديات التي تواجه تطبيق ممارسات العلاقات العامة في الجامعات السعودية، وكيفية تكييف هذه الممارسات مع بيئة التعليم العالي وأهدافها الأكاديمية. ركّز الباحث على متغيرين رئيسيين:

1. الممارسات الاتصالية المعتمدة لدى عمادات شؤون الطلاب والعلاقات العامة.
2. العوامل البيئية والتنظيمية (الهيكل الإداري، والثقافة المؤسسية، والتمويل) التي تؤثر على فاعلية هذه الممارسات.

المنهجية

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات عبر مسح شمل 15 جامعة سعودية من مختلف مناطق المملكة، حيث وُزعت استبانة على 120 موظفًا في عمادات العلاقات العامة وعمادات شؤون الطلاب. استخدمت الدراسة تحليلات وصفية واختبارات فرضيات (χ^2) لقياس علاقة بعض العوامل التنظيمية بمستوى تنفيذ الممارسات الاتصالية.

النتائج

- تبين أن 68% من العمادات تستعين بالوسائل التقليدية (الإعلانات الورقية والبيانات الصحفية) أكثر من الوسائل الرقمية، ويرجع ذلك إلى نقص الميزانيات المخصصة للتدريب والتقنية.
- سجلت الجامعات التي توفر دعمًا ماليًا وتقنيًا متكاملًا (22% منها) مستويات أعلى من الرضا لدى المستفيدين بنسبة 45% مقارنة بالجامعات الأخرى.
- أشارت الدراسة إلى وجود فجوة في التنسيق الداخلي بين عمادات العلاقات العامة وأقسام الإعلام الجامعي، مما يتسبب أحيانًا في تضارب الرسائل الخارجية.

التوصيات

1. زيادة المخصصات المالية لوحدات العلاقات العامة في الجامعات، مع توجيهها لتغطية التدريب على أدوات الإعلام الرقمي.
2. إنشاء هيكل تنظيمي تكاملي يضم ممثلين عن عمادات العلاقات العامة والإعلام والاتصال الحكومي للتنسيق في صياغة الرسائل الجامعية.
3. تأسيس مركز وطني للتدريب يوفر برامج متخصصة في العلاقات العامة الأكاديمية، ويُحدث شراكات مع جهات دولية للاستفادة من أفضل الممارسات.

Douida, A. (2023). Astroturfing and Public Relations

هدف الدراسة تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء ظاهرة التزييف المدعوم مؤسسيًا ("astroturfing") وتأثيرها على ممارسات العلاقات العامة. تسعى الدراسة إلى تعريف الظاهرة في إطار الاتصال الحديث، وتحديد أبعادها وتقنياتها الرئيسية، وتقييم أثرها على ثقة أصحاب المصلحة وسمعة المنظمة.

المتغيرات الرئيسية

1. انتشار تقنيات التزييف المدعوم: مثل استخدام المؤثرين المدفوعين، ومواقع المراجعات الوهمية، وحملات التعليقات المنظمة.
2. إدراك الجمهور والمختصين لدرجة الأصالة: مدى قدرة المستفيدين والمحترفين على التمييز بين الحركات الشعبية الحقيقية والتزييف المدعوم.
3. السمعة المؤسسية: تأثير الشكوك حول أصالة الحملات على مصداقية المنظمات ونوايا الجمهور في التفاعل معها.

المنهجية

اتبعت الدراسة منهجاً مختلطاً:

- تحليل محتوى كفي شمل 120 حالة موثقة لحملات تزيف مدعوم على وسائل التواصل ووسائل تقليدية خلال الفترة 2018-2022، مع تصنيف استراتيجيات الرسائل والمنصات وأساليب الكشف عن الرعاية.
- مسح كمي شمل 312 متخصص علاقات عامة و524 مواطن "مطلع" في الإمارات، لقياس تصوراتهم حول الأصالة والثقة ونية التفاعل مع المحتوى. استخدم الباحثون الإحصاءات الوصفية وتحليل العوامل والانحدار المتعدد لفحص العلاقات بين المتغيرات.

أهم النتائج

- تمثل المؤثرون المدفوعون 45% من تقنيات التزيف المدعوم، تلهم مواقع المراجعات الوهمية (30%) وحملات التعليقات المنظمة (25%)، مع غياب واضح لإفصاح الرعاية.
- واجه 63% من المحترفين و57% من الجمهور صعوبة في تمييز الحملات الحقيقية من المزيفة. وانخفضت الثقة في المنظمة بنسبة متوسطة 48% عند الاشتباه بالتزيف.
- كشفت تحليلات الانحدار أن ارتفاع إدراك التزيف يرتبط ارتباطاً سلبياً قوياً ($\beta = -.52, p < .01$) بمصادقية المنظمة ونية الجمهور في التفاعل معها.

التوصيات

1. تبني سياسات إفصاح شفافة لمحتوى الرعاية وشركات المؤثرين تماشيًا مع اللوائح التنظيمية.
2. تضمين تدريب أخلاقي في برامج التنمية المهنية للحد من الممارسات الخادعة.
3. إنشاء أنظمة رصد فورية لكشف إشارات التزيف المدعوم وتفعيل بروتوكولات استجابة سريعة لتوضيح مصادر الرعاية.
4. تطوير منتديات حوار حقيقية مثل مجموعات التركيز المُدارة وشبكات "المراسلين المدنيين" لاستعادة الثقة وضمان تمثيل أصيل لصوت الجمهور.

التعليق على الدراسات السابقة

تُظهر الدراسات السابقة اتفاقاً على أنّ التقنيات الناشئة، بما في ذلك أدوات الويب 2.0 (مشرفي وبوعمامة، 2021)، والذكاء الاصطناعي وتقنيات الواقع المعزز (السريحي، 2023)، تلعب دوراً محورياً في تحسين تفاعل المؤسسات مع جمهورها، سواء في المكتبات أو التعليم أو المؤسسات العامة. فجميع هذه الأبحاث تُجمع على أنّ تبني هذه التقنيات يسهم في:

- تسريع الوصول إلى المعلومات وتخصيصها بناءً على احتياجات المستفيدين (السريحي، 2023؛ الجبني، 2016).
- رفع مستوى التفاعل الفوري من خلال منصات التواصل التفاعلية واستطلاعات الرأي الرقمية (مشرفي وبوعمامة، 2021).
- تحسين دقة اتخاذ القرار عبر تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ باتجاهات الجمهور (Douda، 2023؛ عبد الرحمن، 2024).

لكنّ ثمة اختلافات واضحة بين هذه الدراسات في السياق والتركيز والمنهجية:

1. السياق القطاعي: تركّز الجبني (2016) وعبد الرحمن (2024) على تطبيق التقنيات الناشئة في التعليم والمكتبات، بينما تناقش مشرفي وبوعمامة (2021) تبعات الويب 2.0 على العلاقات العامة عموماً. أمّا البعيز (2015) فيسلّط الضوء على تحديات العلاقات العامة في الجامعات السعودية.
2. متغيرات البحث: استعرضت الدراسات المكتبية والتعليمية متغيرات مثل دوافع التبني ومستوى البنية التحتية (الجبني، 2016)، بينما اهتمّت دراسات العلاقات العامة بمتغيرات التفاعل والثقة والسمعة (مشرفي وبوعمامة، 2021؛ Douda، 2023).
3. المنهجية: تنوّعت بين المنهج الوصفي الوثائقي (عبد الرحمن، 2024)، والمنهج المختلط (Douda، 2023)، والدراسات الميدانية القائمة على استبانات ومقابلات (الجبني، 2016؛ البعيز، 2015).

ما ستقدمه الدراسة الحالية

سوف تملأ هذه الدراسة فجوة معرفية بدمج:

- الأبعاد التقنية الثلاثة (النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال) في إطار واحد لتحليل أثرها على ممارسات العلاقات العامة.

- السياق الحكومي لقطاع البلديات والإسكان، الذي لم يتناوله باحثون سابقون بشكلٍ متخصص، رغم أهميته المباشرة في التواصل مع المواطنين.

- التحليل الإحصائي الدقيق باستخدام أساليب الانحدار وتحليل الوساطة عبر SPSS لفحص الفرضيات الرئيسية والمهرجانية.

وبذلك، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية مستندة إلى أدلة ميدانية وواضحة لصناع القرار في وحدات العلاقات العامة، تمكّنهم من توظيف التقنيات الناشئة بفعالية لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والشفافية والرضا لدى الجمهور.

المنطلقات النظرية للدراسة:

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من النظريات والمفاهيم الأساسية التي تشكل إطارها النظري العلمي، ويمكن إجمالها فيما يلي:

1. نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation)

- المؤسس: إيفرت روجرز (Rogers, 1962)
- المحور: تشرح هذه النظرية كيفية تبني الأفراد والمنظمات للتقنيات الجديدة وتوزيعها عبر الزمن حسب فئات التبنّي (المبتكرون، المبكرون، الأغلبية المبكرة، الأغلبية المتأخرة، المتأخرون).
- ربط بالدراسة: تُستخدم لتفسير وتوقع معدلات ومراحل تبني وحدات العلاقات العامة في البلديات والإسكان لثلاثة أبعاد تقنية (النظم الخبيرة، التعلم الآلي، سهولة الاستعمال)، وتحديد العوامل التي تسرع أو تبطئ اعتمادها.

2. نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM)

- المؤسسون: ديفيس وفاريل وبوشمان (Davis, 1989)
- المحور: يركز على متغيرين أساسيين يؤثران في نية استخدام التقنية: (1) الفائدة المدركة (Perceived Usefulness)، و (2) سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use).

- ربط بالدراسة: يقدم إطاراً لقياس كيف ينظر موظفو العلاقات العامة إلى سهولة استعمال الأنظمة الخبيرة وخوارزميات التعلم الآلي ومدى مساهمتها في تحسين أدائهم اليومي.

3. نظرية الأنظمة (Systems Theory)

- المؤسس: لودفغ فون برتالانفي (Bertalanffy, 1968)
- المحور: تنظر إلى المنظمة كوحدة متكاملة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها بعضاً داخلياً وخارجياً ضمن بيئة متغيرة.
- ربط بالدراسة: تساعد على فهم كيفية تفاعل عناصر التقنيات الناشئة (التطبيقات التقنية، البنية التحتية، الموارد البشرية) مع مكونات وحدة العلاقات العامة (الهيكل التنظيمي، العمليات، الأهداف) لتحقيق استجابة تواصلية أكثر تكاملاً وفعالية.

4. نموذج الاعتماد على الموارد (Resource Dependency Theory)

- المؤسسون: باترسون وديك شير (Pfeffer & Salancik, 1978)
- المحور: يفترض أن المنظمات تعتمد في بقائها ونجاحها على مواردها الخارجية والداخلية، وتسعى للمحافظة عليها والتكيف مع متطلباتها.
- ربط بالدراسة: يفسر كيفية سعي وحدات العلاقات العامة إلى تأمين الموارد التقنية (برمجيات، أجهزة، خبراء) وموارد التدريب لضمان تبني طويل الأمد للتقنيات الناشئة ورفع جودة الممارسات.

5. نظرية التواصل المؤسسي (Organizational Communication Theory)

- المؤسسون: متنوعة — ويليام آرثر وآخرون
- المحور: تدرس أنماط التواصل بين الأقسام والأفراد داخل المنظمة ومع أصحاب المصلحة الخارجيين، مركزة على القنوات الرسمية وغير الرسمية ودورها في بناء الثقافة المؤسسية.
- ربط بالدراسة: تساعد في تحليل أثر التقنيات الناشئة في فتح قنوات جديدة للتواصل الداخلي (موديلات تعاون رقمية) والخارجي (وسائل التواصل الاجتماعي المتقدمة)، وتأثير ذلك على فاعلية العلاقات العامة.

6. أطر الحوكمة الرقمية (Digital Governance Frameworks)

- **المحور:** تحدد مبادئ ومعايير إدارة وتنسيق العمليات الرقمية داخل المنظمات الحكومية، بما يضمن الشفافية وضمان الجودة والأمن.
- **ربط بالدراسة:** يُستخدم لتقييم مدى ملاءمة سياسات الجهات البلدية والإسكانية لإدماج التقنيات الناشئة في ممارسات العلاقات العامة، وضمان تماسكها مع متطلبات الحوكمة والأمن الرقمي.

المراجع:

المرجع باللغة العربية:

1. توفيق، حسن أحمد، و مندور، صلاح الدين. (2023). العلاقات العامة. *مجلة المال والتجارة*، مج 5، ع 56 ، 78 - 79. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/91533>
2. علوبة، يوسف. (2015). العلاقات العامة: طريق ذو جانبيين من أجل النجاح. *مجلة المال والتجارة*، مج 7، ع 69 ، 12. 8 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/92750>
3. مشرفي، سهام، وبوعمامة، العربي. (2021). العلاقات العامة: أهم التحولات في الويب 2.0. *مجلة الحوار الثقافي*، مج 11، ع 2 ، 126. 147 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1339131>
4. شداد، عبدالرحمان. (2016). العلاقات العامة. *مجلة التراث*، ع 24 ، 55 - 72. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/776714>
5. البعيز، إبراهيم بن عبدالعزيز. (2015). العلاقات العامة: تحدي جديد للجامعات السعودية. *مجلة العلاقات العامة والاعلان*، ع 3 ، 73. 87 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/740826>
6. القدسي، تغريد محمد. (2022). العلاقات العامة: قضايا حديثة في المكتبات. *المجلة العربية للمعلومات*، مج 13، ع 1 ، 5. 14 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/34628>
7. هيرمان، دايفيد، العناد، عبدالرحمن بن حمود، و دولفن، هاري. (2024). العلاقات العامة: الفن الضرورة. *مجلة العلوم الاجتماعية*، مج 17، ع 4 ، 364. 370 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/22718>
8. الغزالي، أبو بكر مبروك. (2009). العلاقات العامة: مفهومها، مجالاتها، تنظيمها. *البحوث الإعلامية*، مج 15، ع 46 ، 102. 139 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/890227>
9. بن عيسى، معمري. (2022). العلاقات العامة: مدخل لتحسين البيئة الداخلية للمنظمة. *المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية*، مج 6، ع 2 ، 1474. 1496 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1319490>
10. الجراجرة، عيسى حسن. (2023). العلاقات العامة: تاريخها، المهمات والأهداف، المبادئ والتطبيق. *مجلة قافلة الزيت*، مج 28، ع 9 ، 17. 20 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/406603>
11. ميرزة، هاجر. (2019). العلاقات العامة والدبلوماسية العامة: هل هما فعلا وجهان لعملة واحدة؟. *مجلة آفاق للعلوم*، ع 14 ، 284. 294 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1021133>
12. الطخيس، إبراهيم بن عبدالرحمن، و الجريتلي، عماد. (2022). العلاقات العامة والعلاقات الانسانية. *الأمن*، ع 23 ، 43. 45 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/369795>

13. العلي، عقبة عبدالنافع، و محمد زين، منصور عثمان. (2020). العلاقات العامة: النظريات والممارسات. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، ع30، 433، 438. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1121094>
14. حمروش، دليلة. (2013). العلاقات العامة وإدارة الأزمة. مجلة الصورة والاتصال، ع7، 8، 11. 1 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1433068>
15. قنديل، عبد الجابر عبدالمطلب. (2023). العلاقات العامة في مصر. مجلة المال والتجارة، مج5، ع52، 42، 43. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/91071>
16. ميخائيل، وديع يعقوب. (2016). العلاقات العامة مع العاملين. مجلة المال والتجارة، مج7، ع72، 67، 68. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/93131>
17. ميخائيل، وديع يعقوب. (2024). العلاقات العامة وكفاءة الأداء. مجلة المال والتجارة، مج7، ع74، 57، 58. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/93371>
18. مقلد، طه عبدالفتاح سليمان. (2024). الحج و العلاقات العامة. التوعية الإسلامية، س14، ع4، 31، 37. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/185660>
19. علي، حسين محمد. (2016). أهداف العلاقات العامة. الإدارة، مج9، ع1، 87، 92. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/306194>
20. السريحي، حسن بن عواد. (2023). اتجاهات التقنيات الناشئة والمكتبات. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج6، ع1، 1، 2. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1369824>
21. البداينة، ذياب. (2024). الإرهاب السيبراني والتقنيات الناشئة: تحديات الأمن الوطني السيبراني والسيادة الوطنية. مجلة الدراسات القانونية والأمنية، مج4، ع1، 7، 72. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1467103>
22. الجمني، ليلى 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، مج30، ع2، 207، 242. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/931298>
23. آل الشيخ، أزهار بنت عبدالله بن محمد، العامرية، جميلة بنت حمدان بن سعيد، و اليحمدي، نجاد بنت حمد. (2024). فاعلية التقنيات الناشئة في المكتبات الذكية: مركز الإبداع للثقافة والابتكار أنموذجا. 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>

24. عبدالرحمن، هبه السيد البدوي. (2024). دور التقنيات الناشئة في بناء المكتبات الذكية: دراسة نظرية. مكتبات نت، مج25، ع4، 20. 5 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1537777>
25. حسن، ياسمين أحمد عامر، القلش، أسامة أحمد جمال السيد، وأبو سريع، ليلي سيد سميع. (2024). دور اختصاصي المعلومات المعنيين بالأطفال في ظل التقنيات الناشئة. المجلة العربية الدولية لإدارة المعرفة، مج3، ع1، 247، 288 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1439023>
26. الفحل، حسام بن عمر. (2022). اتجاهات استخدام التقنيات الناشئة في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، مج6، ع1، 11، 30. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1296139>
27. عطية، محمود عبدالله. (2024). استثمار التقنيات الناشئة "Emerging Technologies" في المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة الجامعة العراقية، ع68، ج1، 312، 325. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1501832>
28. الحوامده، حافظ محمد، وحوامدة، ساجدة سمير محمد. (2024). المسؤولية المدنية الناشئة عن تقنيات الذكاء الاصطناعي في التشريع الأردني. مجلة القانون والأعمال، ع101، 12، 26. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1446097>
29. زيات، عادل. (2017). خطر الصرف في الاقتصاديات الناشئة وتطور تقنيات التحوط الخارجية: دراسة على مجموعة مختارة من الدول بين سنتي 1990 و2013. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ع17، 61، 82. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1199883>
30. رضوان، أمل صلاح محمود. (2024). فرص العمل لخريجي المكتبات والمعلومات المصريين في ظل التقنيات الناشئة: دراسة تحليلية. مجلة كلية الآداب بقنا، ع62، 417، 470. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1509785>
31. عبدالعليم، محمد بدوي. (2024). المسؤولية الجنائية الناشئة عن جرائم تقنيات الذكاء الاصطناعي. "AI" مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مج10، ع1، 1268، 1307. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1513745>
32. كلور، حسين رحيمي، وداود، فضيلة سلمان. (2024). تقنيات التسويق الرقمي وتحليل البيانات في فتح أسواق افتراضية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة. مجلة كلية المأمون، ع41، 287، 304. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1497414>

33. الغريبي، عبدالله عيسى مطشر، وعلي، حيدر عبدالسلام محمد. (2024). المسؤولية المدنية الناشئة عن أضرار تطبيقات الذكاء الاصطناعي: الروبوتات أنموذجاً: دراسة مقارنة. *مجلة كلية /المأمون، ع41، 248، 270* - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1497352>
34. محمد، عادل إسماعيل حمزة، فقيري، مظفر أنور عبدالرحيم، والمختار، عبدالله عوض الكريم حاج أحمد. (2022). توظيف التقنيات الناشئة بمركز الوثائق والمحفوظات في جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل: دراسة تحليلية. *المؤتمر الثالث والثلاثون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات : تكامل مؤسسات المعلومات والمعرفة الوطنية في الدولة : المكتبات والأرشيفات والمتاحف، أبو ظبي: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والأرشيف والمكتبة الوطنية، 1045 - 1054*. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1351816>
35. مظلوم، لینا خزعل، خماس، تهباني فلاح، و الزهيري، طلال ناظم. (2022). التقنيات الناشئة وتأثيرها في الاتجاهات الموضوعية للبحوث والدراسات العربية في مجال علم المعلومات. *المجلة العراقية للمعلومات، مج23، ع1، 83، 106* - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1371605>
36. 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>
37. حارتي، محمد، وعزاوي، عبدالباسط. (2024). دور التكنولوجيا الرقمية "الذكاء الاصطناعي" في تنمية وترقية الشركات الناشئة: الشركة الجزائرية GrroDesto أنموذجاً. *مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، مج7، ع2، 484، 505* - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1535139>
38. الحربي، تهباني ديبان، والرابغي، 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، مج8، ع1، 1، 14* - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1568023>
39. 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 أنموذجاً. *المؤتمر الثالث والثلاثون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات : تكامل مؤسسات المعلومات والمعرفة الوطنية في الدولة : المكتبات والأرشيفات والمتاحف، أبو ظبي: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والأرشيف والمكتبة الوطنية، 495 - 508*. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1351417>

40. 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 : تكامل مؤسسات المعلومات والمعرفة الوطنية في الدولة : المكتبات والأرشيفات والمتاحف، أبوظبي: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات والأرشيف والمكتبة الوطنية، 417 - 438. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1351354>
41. بدر، مجدولين رسمي كامل، والحنيطي، مأمون أحمد راشد. (2022). المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التشريع الأردني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1325768>
42. 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، ع32، 69، 120 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1510401>
43. 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>
44. محمد، يسن عبداللطيف عبدالحليم. (2018). أحكام المسؤولية الناشئة عن انتهاك حرمة الحق في الخصوصية عبر وسائل التقنية الحديثة: دراسة فقهية معاصرة. مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بكفر الشيخ، ع2، مج5، 533، 600 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1029530>
45. عجيل، زينة محمد محمود. (2024). المسؤولية الدولية الناشئة عن انتهاكات الطائرات المسيرة لقواعد ومبادئ القانون الدولي الإنساني. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج46، ع3، 271، 287 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1502789>
46. بن طالب، سناء، خرخاش، نادية، ورجم، خالد. (2024). أثر التسويق الرقمي على نمو المؤسسات الناشئة: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الناشئة بالجزائر. مجلة العلوم الإدارية والمالية، مج8، ع1، 68، 88 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1489466>
47. ايداير، يمينه، وكيسي، زهيرة جيلالي عبدالقادر. (2025). مبدأ الحيطة: توجه مستحدث للمسؤولية الناشئة عن أضرار أنظمة الذكاء الاصطناعي. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج14، ع1، 244، 256 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1539659>

48. الهواري، أحمد محمد أمين. (2012). المسؤولية المدنية الناشئة عن الجريمة المعلوماتية في القانون الدولي

الخاص. مجلة معهد دبي القضائي، مج 1، ع 1، 15، 52. - مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/512359>

المراجع باللغة الإنجليزية

1. Nabil, H. (2025). The Function of Electronic Media in Marketing and Digital Public Relations. *Afaaq Journal of Sciences*, 10(2), 399–411. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1560839>
2. 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>
3. 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>
4. Bashir, M. M., & Fadroufa, M. (2023). Students' Perceptions of Public Relations in Kuwait: Disparities and Ambiguities of a Communication Field. *Gulf and Arabian Peninsula Studies Journal*, Special Issue 49(188), 97–134. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1371923>
5. Alakal, S. M. A. (2023). The Role of Public Relations in Crisis Management: A Comparison Between Turkey and Jordan during the Coronavirus. *Algerian Journal of Media Research and Public Opinion*, 6(1), 318–329. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1402303>
6. 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>
7. Abokhoza, R. (2022). Attitudes of Public Relations Practitioners towards the Use of Communication Technology in Public Engagement. *Egyptian Journal of Mass Communication Research*, 4(1), 421–455. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1314644>
 8. 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>
 9. 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>
 10. Bauer, T. (2013). Marketing Public Relations and Journalism: Enemies or Partners? *Middle East Public Relations Research Journal*, (1), 7–19. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/788399>
 11. Al-Amari, A. M. (2025). Artificial Intelligence in Saudi Classrooms: Bridging the Gap between Emerging Technology and Learning. *Journal of King Abdulaziz University – Educational and Psychological Sciences*, 4(1), 599–611. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1571468>
 12. Atia, M. A. (2024). Investing Emerging Technologies in Libraries and Information Centers. *Iraqi University Journal*, (68)1, 312–325. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1501832>
 13. Aljuaid, T. N., Alharthi, A. S. G., Alotaibi, M. T. H., Aljuaid, A. A. N., & Al Gethami, S. S. S. (2024). Team Dynamics in Emergency Care: Collaboration between Paramedics and Ambulance Technicians. *Arab Journal of Scientific Publishing*, (73), 97–109. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1547288>
 14. Amalou, W. H., & Doudene, L. (2024). The Emergence of Innovative Payment Systems in Algeria: A Case Study of CBDC. *Journal of Management and Economic Research*, 6(3), 78–94. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1538453>

15. Lyakout, A. (2024). Cyberbullying as an Emergent Phenomenon of Violence in the Digital Environment. *Academic Journal of Legal and Political Research*, 8(1), 18–43. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1498522>
16. Al-Shafaei, L. I. S., & Mansour, I. M. A. (2023). The Impact of Emerging Technology in Management Accounting on Bank Performance and Competitive Advantage (Unpublished master's thesis). Al-Hussein University, Zarqa. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1451187>
17. Umachowran, K., & Ibrahim, E. R. (2023). Industrial Value Chain through Use of Emerging Industry 4.0 Technologies. *Maysan Journal of Academic Studies*, 22(45), 114–122. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1380236>
18. Elkut, M. R. (2023). Transforming TESOL Pedagogy: Navigating Emerging Technology and Innovative Processes. *Educational Journal*, (23), 152–173. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1407324>
19. 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>
20. Djema, R. (2022). The Impact of Technological Innovation on Economic Growth: A Standard Study for Emerging Countries during the Period 1997–2018. *Journal of Economic Studies*, 16(1), 822–839. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1340945>
21. Benhammou, F., & Merah, N. (2022). The Role of Information and Communication Technology in Algeria's Transformation into a Digital Country during the COVID-19 Crisis. *Forum for Economic Studies and Research*, 6(1), 668–687. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1278862>

- 22.Ebbini, M. M. (2022). The Role of Digital Economic Transformation in the Rise of Emerging Countries. *Advanced Economic Research Journal*, 7(1), 611–620. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1278179>
- 23.Mostafa, H. M. N. (2021). The Impact of Emerging Technology for “Industry 4.0” in the Egyptian Packaging Industry. *Journal of Architecture, Arts, and Humanities*, (25), 449–463. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1100685>
- 24.Larabi, A., & Abdelkader, N. (2021). Financial Development in Emerging Countries: Fintech, the New Wave of Development and the Financial Future—Singapore as a Model. *Journal of Financial and Accounting Research*, 6(2), 557–575. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1258416>
- 25.Alshareef, H. M. A., Elfagaeh, A. M., Lawej, A. I., Kaka, S. A. H., & Alghawash, A. O. (2021). The Emergence of Virtual Learning in Libya during the Coronavirus Pandemic. *Educational Journal*, (19), 553–560. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1166383>
- 26.Al Yaqoub, M. J., Muheilan, M., & Al Nawiseh, S. (2016). Managing Computer Emergency Response Planning for the Central Agency of Information Technology, Kuwait (Unpublished master’s thesis). Mutah University, Mutah. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/784295>
- 27.Mohammed, B., & Nouala, M. (2016). Social Media as a New Emerging Marketing Tool: The Effect of E-Reputation in the Algerian Market. *Mishkat Journal of Economics, Development, and Law*, 2(3), 80–97. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/988398>
- 28.Jonathan, M. (2016). The Re-Emergence of Faith-Based Organisations in British Welfare: Provision—Pros and Cons. *Resources* [Special Issue], 165–192. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1283146>
- 29.Alnqaoui, K. K. S., Ali, A. A., Zaid, A. N. H., & Eidan, Y. (2003). The Advancement of Emergency Operation Management in the Civil Defense of Kuwait Using Expert System Technology (Unpublished master’s thesis).

Arabian Gulf University, Manama. Retrieved from
<http://search.mandumah.com/Record/1013257>

30. Chaffai, M., Dietsch, M., & Vivas, A. (2001). How Emerging Countries' Banks Could Improve Their Performance by Adopting Developed Countries' Technology: The Case of Tunisia. *Journal of Development and Economic Policies*, 3(2), 1–18. Retrieved from
<http://search.mandumah.com/Record/661215>