



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

## لتكليف الثاني – الأسبوع الثامن

### عنوان البحث

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

أولاً: صياغة أسئلة البحث

### السؤال الرئيس

ما أثر التقنيات الناشئة بأبعادها المتمثلة في النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال، في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟

### الأسئلة الفرعية

1. ما مستوى تطبيق التقنيات الناشئة بأبعادها المتمثلة في النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما أثر النظم الخبيرة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟
3. ما أثر التعلم الآلي التلقائي في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟
4. ما أثر سهولة استعمال الأنظمة والمنصات الرقمية في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟
5. إلى أي مدى تساهم التقنيات الناشئة في رفع كفاءة ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان؟

ثانياً: صياغة أهداف البحث

الهدف الرئيس: التعرف إلى أثر التقنيات الناشئة بأبعادها المتمثلة في النظم الخبيرة، والتعلم الآلي التلقائي، وسهولة الاستعمال، في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية.

### الأهداف الفرعية

1. تحديد مستوى استخدام التقنيات الناشئة في إدارات ووحدات العلاقات العامة التابعة لمؤسسات البلديات والإسكان .
2. قياس أثر النظم الخبيرة في تحسين جودة القرارات والرسائل والأنشطة الاتصالية التي تنفذها إدارات العلاقات العامة .
3. قياس أثر التعلم الآلي التلقائي في تحليل بيانات الجمهور، والتنبؤ باتجاهاته، والاستجابة لاحتياجاته .
4. التعرف إلى أثر سهولة استعمال الأنظمة والمنصات الرقمية في زيادة معدل تبني الموظفين للتقنيات الحديثة .
5. دراسة أثر التقنيات الناشئة في رفع كفاءة ممارسات العلاقات العامة، من خلال تقليل الوقت والجهد وتحسين استغلال الموارد .
6. دراسة أثر التقنيات الناشئة في رفع فاعلية ممارسات العلاقات العامة، من خلال تحسين الاستجابة ودقة الرسائل وتحقيق الأهداف الاتصالية .

### ثالثاً: صياغة فرضيات البحث

**الفرضية الأولى : H01** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$  لأبعاد التقنيات الناشئة، المتمثلة في النظم الخبيرة والتعلم الآلي التلقائي وسهولة الاستعمال، في جودة ممارسات العلاقات العامة من حيث الكفاءة والفاعلية في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية.

**الفرضية الثانية : H02** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  لأبعاد التقنيات الناشئة، المتمثلة في النظم الخبيرة والتعلم الآلي التلقائي وسهولة الاستعمال، في تحسين ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية.

**الفرضية الثالثة : H03** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  لتحسين ممارسات العلاقات العامة في الأداء الاتصالي المؤسسي من حيث الكفاءة والفاعلية.

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر غير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  لأبعاد التقنيات الناشئة في الأداء الاتصالي المؤسسي من خلال تحسين ممارسات العلاقات العامة بوصفها متغيراً وسيطاً.

#### رابعاً: نموذج البحث المقترح

##### متغيرات الدراسة

##### المتغير المستقل: التقنيات الناشئة

ويتكون من الأبعاد الآتية:

1. النظم الخبيرة .
2. التعلم الآلي التلقائي .
3. سهولة الاستعمال .

##### المتغير الوسيط: تحسين ممارسات العلاقات العامة

ويشمل:

- سرعة الاستجابة .
- دقة الرسائل الاتصالية .
- تحسين تحليل بيانات الجمهور .
- تطوير التنسيق الداخلي .
- زيادة الشفافية .
- رفع القدرة على الاستجابة لاحتياجات المستفيدين .

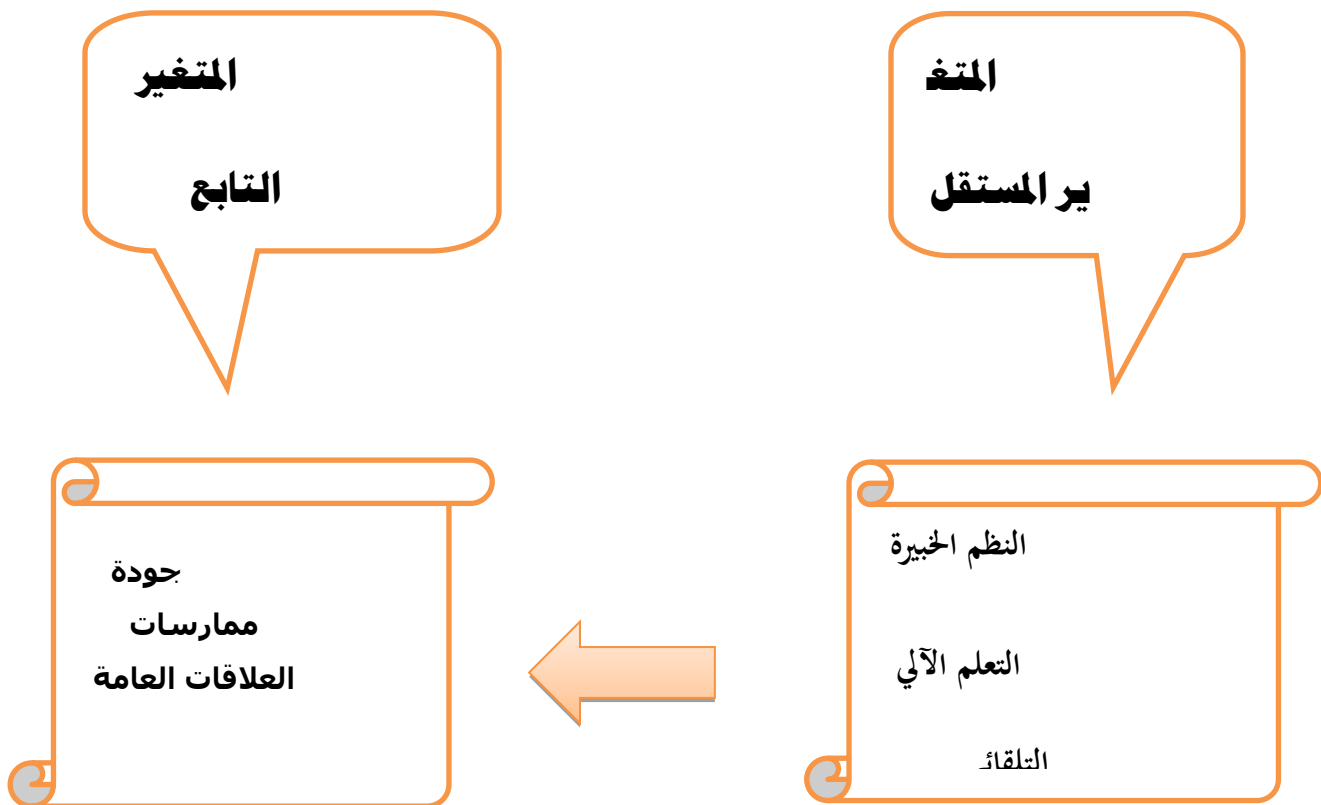
##### المتغير التابع: الأداء الاتصالي المؤسسي

ويتكون من:

1. الكفاءة .

2. الفاعلية.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



من إعداد/ الباحث

## خامسًا: مكان التطبيق المقترح والدراسة الميدانية

يُقترح تطبيق الدراسة ميدانيًا داخل مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية، وبصفة خاصة في إدارات ووحدات العلاقات العامة والاتصال المؤسسي في:

- وزارة البلديات والإسكان .
- الأمانات التابعة لها .
- البلديات في مناطق المملكة .
- الإدارات والفروع ذات العلاقة بالخدمات البلدية والإسكانية .
- وحدات الإعلام والاتصال المؤسسي وخدمة المستفيدين المرتبطة بالعلاقات العامة.

## مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في وحدات وإدارات العلاقات العامة والاتصال المؤسسي في مؤسسات البلديات والإسكان، ومن بينهم:

- المديرون .
- رؤساء الأقسام .
- المشرفون .
- الموظفون الإداريون .
- المختصون بالعلاقات العامة .
- العاملون في الاتصال المؤسسي وخدمة المستفيدين .

## العينة المقترحة

يُقترح اختيار عينة طبقية عشوائية مقدارها 338 مشاركًا، بحيث تُمثل المستويات الوظيفية والجهات والمناطق المختلفة.

## الحدود المقترحة للدراسة

## الحدود الموضوعية

دراسة أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة والأداء الاتصالي المؤسسي.

## الحدود المكانية

مؤسسات البلديات والإسكان في المملكة العربية السعودية.

## الحدود البشرية

العاملون في إدارات العلاقات العامة والاتصال المؤسسي وخدمة المستفيدين.

## الحدود الزمنية

يُقترح تنفيذ الدراسة خلال العام الدراسي 2025/2026م.

## سادسًا: منهجية البحث المقترحة

### 1. منهج البحث

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي؛ لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها.

ويُستخدم المنهج الوصفي في:

- وصف واقع استخدام التقنيات الناشئة .
- تحديد مستوى تطبيق النظم الخبيرة والتعلم الآلي وسهولة الاستعمال .
- وصف مستوى جودة ممارسات العلاقات العامة .
- عرض اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة .

ويُستخدم الجانب التحليلي في:

- اختبار العلاقات بين متغيرات الدراسة .
- قياس أثر التقنيات الناشئة في ممارسات العلاقات العامة .

- اختبار الأثر المباشر وغير المباشر بين المتغيرات .
- تفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة .

## 2. نوع الدراسة

تُعد الدراسة:

- دراسة ميدانية تطبيقية .
- دراسة كمية .
- دراسة مقطعية؛ لأن البيانات ستُجمع خلال فترة زمنية محددة .
- دراسة ارتباطية تفسيرية؛ لأنها تبحث في العلاقات والأثر بين المتغيرات .

## 3. مصادر البيانات

المصادر الثانوية

تتمثل في:

- الكتب العلمية .
- الدوريات والمجلات المحكمة .
- الرسائل الجامعية .
- الدراسات العربية والأجنبية السابقة .
- التقارير الحكومية .
- الأدلة المتعلقة بالتحول الرقمي .
- الوثائق المرتبطة برؤية المملكة العربية السعودية 2030 .
- المصادر الإلكترونية العلمية الموثوقة .

## المصادر الأولية

تتمثل في البيانات التي سيتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة بواسطة الاستبانة.

### 4. أداة الدراسة

سيتم استخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات.

وتتكون الاستبانة من قسمين:

#### القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية

ويتضمن:

- النوع الاجتماعي .
- العمر .
- المؤهل العلمي .
- المستوى الوظيفي .
- سنوات الخبرة .
- جهة العمل .
- الدخل الشهري، عند الحاجة البحثية .

#### القسم الثاني: محاور الدراسة

##### المحور الأول: التقنيات الناشئة

ويتضمن:

- النظم الخبيرة .
- التعلم الآلي التلقائي .
- سهولة الاستعمال .

## المحور الثاني: تحسين ممارسات العلاقات العامة

ويتضمن فقرات تتعلق بـ:

- سرعة الاستجابة .
- دقة المعلومات .
- تحليل اتجاهات الجمهور .
- التنسيق الداخلي .
- الشفافية .
- جودة التواصل مع المستفيدين .

## المحور الثالث: الأداء الاتصالي المؤسسي

ويتضمن:

- الكفاءة .
- الفاعلية .

### 5. مقياس الإجابة

سيتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي:

| الدرجة | الاستجابة      |
|--------|----------------|
| 5      | موافق بشدة     |
| 4      | موافق          |
| 3      | محايد          |
| 2      | غير موافق      |
| 1      | غير موافق بشدة |

وقد استخدم البحث الأصلي مقياس ليكرت الخماسي، إلى جانب تقسيم أداة الدراسة إلى أبعاد تقيس التقنيات الناشئة وجودة ممارسات العلاقات العامة .

## 5. صدق الأداة

سيتم التحقق من صدق الاستبانة من خلال:

1. عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة والعلاقات العامة وتقنيات المعلومات .
2. التأكد من وضوح العبارات ومدى ارتباطها بمتغيرات الدراسة .
3. إجراء اختبار صدق الاتساق الداخلي عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه .
4. تعديل أو حذف الفقرات غير الواضحة أو التي تحصل على معاملات ارتباط ضعيفة .

## 6. ثبات الأداة

سيتم استخدام معامل كرونباخ ألفا للتحقق من الاتساق الداخلي وثبات الأداة.

وتُعد قيمة معامل كرونباخ ألفا مقبولة عندما تكون مساوية أو أكبر من 0.70، مع حساب معامل الثبات لكل بُعد وللاستبانة بصورة كلية.

## 7. إجراءات جمع البيانات

ستتم إجراءات جمع البيانات وفق الخطوات الآتية:

1. الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات المختصة .
2. تحديد المؤسسات والإدارات المشاركة في الدراسة .

3. تحديد حجم العينة وتوزيعها على الطبقات الوظيفية .
4. إعداد الاستبانة في صورتها الأولية .
5. عرض الاستبانة على المحكمين .
6. إجراء دراسة استطلاعية على عينة محدودة .
7. إجراء التعديلات اللازمة على الأداة .
8. توزيع الاستبانة ورقياً أو إلكترونياً .
9. متابعة الاستجابات واستبعاد الاستبانات غير المكتملة .
10. ترميز البيانات وإدخالها في برنامج SPSS.

## 8. أساليب تحليل البيانات

سيتم استخدام برنامج **SPSS** لإجراء التحليلات الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية .
- المتوسطات الحسابية .
- الانحرافات المعيارية .
- معامل كرونباخ ألفا .
- معامل ارتباط بيرسون .
- تحليل الانحدار الخطي البسيط .
- تحليل الانحدار المتعدد .
- اختبار الأثر المباشر للتقنيات الناشئة .
- اختبار الأثر غير المباشر أو الوساطة .
- اختبار T عند مقارنة مجموعتين .
- تحليل التباين الأحادي ANOVA عند مقارنة ثلاث مجموعات أو أكثر .
- اختبار مستوى الدلالة الإحصائية عند  $\alpha \leq 0.05$  .

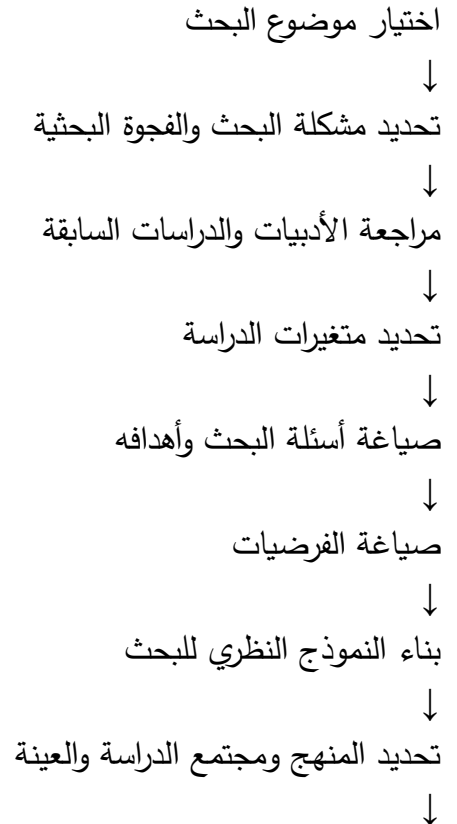
## 9. الجوانب الأخلاقية

سيتم الالتزام بما يأتي:

- الحصول على موافقة المشاركين .
- توضيح الهدف العلمي من الدراسة .
- ضمان سرية البيانات .
- عدم استخدام الإجابات إلا لأغراض البحث .
- عدم الإفصاح عن أسماء الموظفين أو الجهات بصورة تضر بالمشاركين .
- منح المشاركين حرية الانسحاب من الدراسة .
- عرض النتائج بأمانة وموضوعية.

سابقًا: المخطط المقترح للمشروع

### المخطط الإجرائي



إعداد أداة الدراسة  
↓  
التحكيم والدراسة الاستطلاعية  
↓  
اختبار الصدق والثبات  
↓  
جمع البيانات الميدانية  
↓  
ترميز البيانات وإدخالها إلى SPSS  
↓  
تحليل البيانات واختبار الفرضيات  
↓  
مناقشة النتائج  
↓  
صياغة النتائج والتوصيات  
↓  
إعداد النسخة النهائية للمشروع

#### الجدول الزمني المقترح

| المرحلة         | الأعمال المطلوبة                 | الفترة المقترحة          |
|-----------------|----------------------------------|--------------------------|
| المرحلة الأولى  | تحديد الموضوع وصياغة المشكلة     | الأسبوع الأول            |
| المرحلة الثانية | جمع الأدبيات والدراسات السابقة   | الأسبوع الثاني           |
| المرحلة الثالثة | إعداد الإطار النظري              | الأسبوعان الثالث والرابع |
| المرحلة الرابعة | صياغة الأسئلة والأهداف والفرضيات | الأسبوع الخامس           |
| المرحلة الخامسة | إعداد النموذج والمنهجية          | الأسبوع السادس           |
| المرحلة السادسة | تصميم الاستبانة وتحكيمها         | الأسبوع السابع           |
| المرحلة السابعة | إجراء الدراسة الاستطلاعية        | الأسبوع الثامن           |
| المرحلة الثامنة | توزيع الاستبانة وجمع البيانات    | الأسبوعان التاسع والعاشر |

| المرحلة         | الأعمال المطلوبة                   | الفترة المقترحة    |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| المرحلة التاسعة | تحليل البيانات واختبار الفرضيات    | الأسبوع الحادي عشر |
| المرحلة العاشرة | النتائج والتوصيات والتنسيق النهائي | الأسبوع الثاني عشر |

## ثامناً: جدول المحتويات المقترح

### الصفحات التمهيدية

- صفحة العنوان .
- الإهداء .
- الشكر والتقدير .
- الملخص باللغة العربية .
- الملخص باللغة الإنجليزية .
- قائمة المحتويات .
- قائمة الجداول .
- قائمة الأشكال .
- قائمة الملاحق .

### الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. مقدمة الدراسة .
2. مشكلة الدراسة .
3. أسئلة الدراسة .
4. أهداف الدراسة .
5. أهمية الدراسة .
- الأهمية العلمية .
- الأهمية العملية .
6. فرضيات الدراسة .

7. نموذج الدراسة .
8. أسباب اختيار الموضوع .
  - الأسباب الذاتية .
  - الأسباب الموضوعية .
9. التعريفات الإجرائية .
10. حدود الدراسة .
11. منهجية الدراسة بصورة مختصرة .
12. الدراسات السابقة .
- الدراسات العربية .
- الدراسات الأجنبية .
13. التعليق على الدراسات السابقة .
14. الفجوة البحثية .
15. ما يميز الدراسة الحالية .

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### المبحث الأول: التقنيات الناشئة

1. مفهوم التقنيات الناشئة .
2. خصائص التقنيات الناشئة .
3. ارتباط التقنيات الناشئة برؤية المملكة 2030 .
4. أنواع التقنيات الناشئة .
5. النظم الخبيرة .
6. التعلم الآلي التلقائي .
7. سهولة الاستعمال .
8. أهمية التقنيات الناشئة في المؤسسات الحكومية .
9. تطبيقات التقنيات الناشئة في قطاع البلديات والإسكان .

10. العوامل المؤثرة في تبني التقنيات الناشئة .
11. تحديات تطبيق التقنيات الناشئة .
12. النظريات المفسرة لتبني التقنيات .
13. خاتمة المبحث .

#### المبحث الثاني: جودة ممارسات العلاقات العامة

1. مفهوم العلاقات العامة .
2. وظائف العلاقات العامة .
3. العلاقات العامة في القطاع الحكومي .
4. مفهوم جودة ممارسات العلاقات العامة .
5. كفاءة ممارسات العلاقات العامة .
6. فاعلية ممارسات العلاقات العامة .
7. الاتصال المؤسسي الرقمي .
8. إدارة العلاقة مع الجمهور .
9. قياس جودة ممارسات العلاقات العامة .
10. العوامل المؤثرة في جودة الممارسات .
11. تحديات العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية .
12. خاتمة المبحث .

#### المبحث الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة

1. العلاقة بين النظم الخبيرة وممارسات العلاقات العامة .
2. العلاقة بين التعلم الآلي وممارسات العلاقات العامة .
3. العلاقة بين سهولة الاستعمال وجودة الممارسات .
4. أثر تحسين ممارسات العلاقات العامة في الأداء الاتصالي .
5. الدور الوسيط لتحسين ممارسات العلاقات العامة .
6. بناء النموذج النظري للدراسة .

### الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

1. مقدمة الفصل .
2. منهج الدراسة .
3. مجتمع الدراسة .
4. وحدة المعاينة .
5. عينة الدراسة .
6. مصادر البيانات .
7. أداة الدراسة .
8. متغيرات الدراسة وطرق قياسها .
9. مقياس ليكرت الخماسي .
10. صدق أداة الدراسة .
11. ثبات أداة الدراسة .
12. الدراسة الاستطلاعية .
13. إجراءات جمع البيانات .
14. أساليب المعالجة الإحصائية .
15. أخلاقيات البحث .
16. خاتمة الفصل .

### الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1. وصف خصائص عينة الدراسة .
2. تحليل مستوى تطبيق النظم الخبيرة .
3. تحليل مستوى تطبيق التعلم الآلي .
4. تحليل سهولة الاستعمال .
5. تحليل تحسين ممارسات العلاقات العامة .
6. تحليل الكفاءة .
7. تحليل الفاعلية .
8. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى .

9. اختبار الفرضيات الفرعية .
10. اختبار الفرضية الرئيسة الثانية .
11. اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة .
12. اختبار فرضية الوساطة .
13. ملخص نتائج التحليل .

#### الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1. تمهيد .
2. أهم نتائج الدراسة .
3. مناقشة النتائج .
4. الاستنتاجات .
5. توصيات الدراسة .
6. المقترحات التطبيقية .
7. مقترحات لدراسات مستقبلية .
8. محددات الدراسة .

#### المراجع والملاحق

- المراجع العربية .
- المراجع الأجنبية .
- استبانة الدراسة .
- قائمة المحكمين .
- خطابات تسهيل المهمة .
- نتائج الصدق والثبات .
- الجداول الإحصائية الإضافية .

## تاسعاً: قائمة المراجع

### المراجع العربية

البعيز، إبراهيم بن عبد العزيز. (2015). العلاقات العامة: تحدٍ جديد للجامعات السعودية. *مجلة العلاقات العامة والإعلان*، (3)، 87.73-

توفيق، حسن أحمد، ومندور، صلاح الدين. (2023). العلاقات العامة. *مجلة المال والتجارة*، 5(56)، 78-79.

شداد، عبد الرحمن. (2016). العلاقات العامة. *مجلة التراث*، (24)، 72.55-

علوبة، يوسف. (2015). العلاقات العامة: طريق ذو جانبيين من أجل النجاح. *مجلة المال والتجارة*، 7(69)، 12.8-

القدسي، تغريد محمد. (2022). العلاقات العامة: قضايا حديثة في المكتبات. *المجلة العربية للمعلومات*، 13(1)، 14.5-

مشرفي، سهام، وبوعمامة، العربي. (2021). العلاقات العامة: أهم التحولات في الويب 2.0. *مجلة الحوار الثقافي*، 11(2)، 147.126-

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

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

عبد الرحمن، ه. س. ب. (2024). دور التقنيات الناشئة في بناء المكتبات الذكية.

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

وقد وردت المراجع الأساسية المرتبطة بالعلاقات العامة والتقنيات الناشئة في قائمة مراجع البحث الأصلي .

#### المراجع الأجنبية

- 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.
- 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.
- Atia, M. A. (2024). Investing emerging technologies in libraries and information centers. *Iraqi University Journal*, 68(1), 312–325.
- Boudersa, A., & Hafsi, H. (2023). AI-powered marketing public relations: Maximizing customer engagement and building lasting relations. *Economic Dimensions Journal*, 13(2), 250–269.
- Douida, A. (2023). Astroturfing and public relations: A new perspective of communication. *Communication Journal*, 29(4), 17–31.
- 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.
- Nabil, H. (2025). The function of electronic media in marketing and digital public relations. *Afaaq Journal of Sciences*, 10(2), 399–411.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

