

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

مشروع تخرج

إعداد

ابراهيم محمد محمد جابرزين

إشراف

2026م / 1447هـ

المشروع الأول: التكليف الأول

عنوان البحث

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

العربية السعودية

المقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولاً رقمياً متسارعاً انعكس بصورة مباشرة على أداء المؤسسات الحكومية والخاصة، حيث أصبحت التقنيات الناشئة إحدى الأدوات الرئيسة في تطوير أساليب الإدارة، وتحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة التواصل مع الجمهور. وتتمثل هذه التقنيات في مجموعة من التطبيقات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، والنظم الخبيرة، والتعلم الآلي، وتحليل البيانات، والمنصات الرقمية التفاعلية، وهي أدوات تتيح للمؤسسات معالجة كميات كبيرة من المعلومات، واستخلاص مؤشرات تساعد في دعم القرار وتحسين الأداء

المؤسسي (السريحي، 2023). (Boudersa & Hafsi, 2023)

وفي المملكة العربية السعودية، اكتسبت التقنيات الناشئة أهمية متزايدة في ظل توجه الدولة نحو التحول الرقمي وتطوير الخدمات الحكومية، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى تعزيز كفاءة القطاع الحكومي، وتحسين جودة الحياة، ورفع مستوى رضا المستفيدين. وتُعد مؤسسات البلديات والإسكان من أبرز القطاعات المرتبطة مباشرة بالمواطنين والمقيمين، نظراً لطبيعة خدماتها اليومية المتصلة بالسكن، والتخطيط العمراني، والخدمات البلدية، وتحسين البيئة الحضرية. لذلك فإن جودة ممارسات العلاقات

العامة داخل هذه المؤسسات تمثل عنصرًا مهمًا في بناء الثقة، وتوضيح السياسات، والاستجابة لملاحظات الجمهور، وإدارة الصورة الذهنية للمؤسسة (العلي ومحمد، 2020؛ الفحل، 2022).

وتزداد أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية مع تنوع قنوات الاتصال وتغير توقعات الجمهور، إذ لم يعد دورها مقتصرًا على نشر الأخبار أو إصدار البيانات الرسمية، بل أصبحت مسؤولة عن إدارة الحوار المؤسسي، وتحليل اتجاهات الجمهور، وقياس درجة الرضا، وبناء علاقة مستمرة تقوم على الشفافية والاستجابة الفاعلة. وفي هذا السياق، تتيح التقنيات الناشئة فرصًا واسعة لتطوير ممارسات العلاقات العامة من خلال تحليل البيانات الرقمية، وتتبع انطباعات المستفيدين، وتخصيص الرسائل الاتصالية، وتسريع الاستجابة للشكاوى والاستفسارات (مشرفي وبوعمامة، 2021؛ Abokhoza, 2022).

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام الأكاديمي بتطبيقات التقنيات الناشئة في قطاعات مثل التعليم، والمكتبات، والأمن السيبراني، إلا أن الدراسات التي تناولت أثر هذه التقنيات في جودة ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان ما تزال محدودة نسبيًا. ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث في محاولة سد هذه الفجوة العلمية، من خلال دراسة أثر التقنيات الناشئة في تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية، مع التركيز على أبعاد النظم الخبيرة، والتعلم الآلي، وسهولة الاستعمال، بوصفها عناصر مؤثرة في كفاءة الأداء الاتصالي وفاعليته (الجهني، 2016؛ قناوي، 2024).

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في وجود فجوة بين الإمكانيات التي توفرها التقنيات الناشئة من جهة، ومستوى توظيفها الفعلي في ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان من جهة أخرى. فرغم أن هذه المؤسسات تقدم خدمات مرتبطة مباشرة بحياة المواطنين والمقيمين، إلا أن بعض ممارسات العلاقات العامة لا تزال تعتمد على أساليب تقليدية في التواصل، مثل البيانات الصحفية، والإعلانات العامة، والردود غير المخصصة، دون الاستفادة الكاملة من أدوات التحليل الرقمي، والذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، والمنصات التفاعلية القادرة على قياس اتجاهات الجمهور والاستجابة لها بسرعة ودقة (دويذة، 2023؛ مشرفي وبوعمامة، 2021).

وتظهر هذه المشكلة بصورة أوضح في ظل تزايد احتياجات المستفيدين وتعدد بيئة العمل الحكومي؛ إذ يحتاج الجمهور اليوم إلى خدمات اتصالية أكثر سرعة وشفافية وتفاعلية. كما أن غياب التوظيف الفعال للتقنيات الناشئة قد يؤدي إلى بطء الاستجابة، وضعف تحليل الشكاوى والملاحظات، وتراجع قدرة وحدات العلاقات العامة على بناء رسائل اتصالية دقيقة تتناسب مع احتياجات الجمهور المختلفة. وتشير بعض الدراسات إلى أن نقص المهارات التقنية وضعف التدريب وضعف البنية الرقمية قد تكون من العوامل التي تعيق الاستفادة الكاملة من التقنيات الحديثة داخل المؤسسات (الجهني، 2016؛ مظلوم وآخرون، 2022).

كما تكمن المشكلة في ندرة الدراسات الميدانية التي تربط بصورة مباشرة بين أبعاد التقنيات الناشئة وجودة ممارسات العلاقات العامة في قطاع البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية. فقد ركزت بعض الدراسات السابقة على التقنيات الناشئة في المكتبات أو التعليم أو الأمن السيبراني، بينما لم يحظ مجال العلاقات

العامّة الحكومية في البلديات والإسكان بالقدر الكافي من البحث والتحليل، الأمر الذي يحد من قدرة صناع القرار على تبني توصيات علمية قائمة على بيانات واقعية (السريحي، 2023؛ البداينة، 2024؛ قناوي، 2024).

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى مساهمة النظم الخبيرة في تحسين كفاءة ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان بالمملكة العربية السعودية؟

2. ما أثر التعلم الآلي في تحليل اتجاهات الجمهور ورفع جودة الاستجابة الاتصالية في مؤسسات البلديات والإسكان؟

3. إلى أي مدى تسهم سهولة استعمال المنصات الرقمية في تعزيز تبني العاملين للتقنيات الناشئة داخل وحدات العلاقات العامة؟

4. كيف تسهم التقنيات الناشئة في تحسين سرعة الاستجابة ودقة الرسائل الاتصالية الموجهة إلى الجمهور؟

5. ما أبرز المعوقات التقنية والتنظيمية والبشرية التي تحد من توظيف التقنيات الناشئة في ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان؟

6. كيف يمكن توظيف التقنيات الناشئة في دعم الشفافية ورفع مستوى رضا المستفيدين عن أداء مؤسسات البلديات والإسكان؟

أهمية البحث

تنقسم أهمية البحث إلى أهمية علمية وأهمية عملية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من كونه يتناول موضوعاً حديثاً يجمع بين مجالين مهمين هما: التقنيات الناشئة والعلاقات العامة الحكومية. فالدراسات السابقة تناولت التقنيات الناشئة غالباً في سياقات تعليمية أو معلوماتية أو أمنية، بينما لا تزال الحاجة قائمة إلى دراسات متخصصة تبحث أثر هذه التقنيات في تطوير ممارسات العلاقات العامة داخل المؤسسات الخدمية الحكومية، وبخاصة مؤسسات البلديات والإسكان. لذلك يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية من خلال تقديم إطار معرفي يوضح العلاقة بين النظم الخبيرة، والتعلم الآلي، وسهولة الاستعمال من جهة، وجودة ممارسات العلاقات العامة من جهة أخرى (الجهني،

2016؛ البداينة، 2024). (Boudersa & Hafsi, 2023)

كما تتضح الأهمية العلمية للبحث في أنه يحاول سد فجوة بحثية مرتبطة بندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في البيئة السعودية، ولا سيما في قطاع البلديات والإسكان. فالموضوع لا يقتصر على دراسة التكنولوجيا بوصفها أداة تقنية، بل يتناول أثرها في جودة التواصل المؤسسي، وصناعة القرار الاتصالي، وبناء الثقة مع الجمهور، وتحسين الاستجابة لاحتياجات المستفيدين. وهذا يمنح البحث قيمة أكاديمية من حيث ربطه بين التحول الرقمي وجودة العلاقات العامة في القطاع الحكومي (العلي ومحمد، 2020؛

Abokhoza, 2022).

وتبرز الأهمية العلمية كذلك في أن البحث يمكن أن يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تقارن بين القطاعات الحكومية المختلفة في درجة توظيفها للتقنيات الناشئة في العلاقات العامة، أو تختبر أثر كل تقنية على حدة في تحسين جودة الأداء الاتصالي. وبذلك يمثل البحث إضافة معرفية يمكن أن يستفيد منها الباحثون في مجالات الإدارة العامة، والاتصال المؤسسي، والعلاقات العامة، والتحول الرقمي.

ثانيًا: الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية لهذا البحث في إمكانية استفادة مؤسسات البلديات والإسكان من نتائجه في تطوير وحدات العلاقات العامة، من خلال تبني أدوات رقمية تساعد على تحليل بيانات الجمهور، ومتابعة الشكاوى، وقياس الرضا، وتحسين جودة الرسائل الاتصالية. كما يمكن أن تساعد نتائج البحث صناع القرار والمديرين في تحديد جوانب القصور المتعلقة بالتدريب، والبنية التقنية، وسهولة استخدام المنصات الرقمية، بما يدعم وضع خطط تطوير واقعية وقابلة للتطبيق (مظلوم وآخرون، 2022؛ قناوي، 2024).

وتبرز الأهمية التطبيقية كذلك في أن تحسين جودة ممارسات العلاقات العامة داخل مؤسسات البلديات والإسكان ينعكس على مستوى الثقة بين المؤسسة والجمهور، وعلى قدرة المؤسسة على إدارة صورتها الذهنية، والتعامل مع الأزمات، وتوضيح خدماتها وسياساتها بصورة أكثر فعالية. كما أن توظيف التقنيات الناشئة يمكن أن يدعم التحول من الاتصال الأحادي التقليدي إلى الاتصال التفاعلي القائم على الاستماع، والتحليل، والاستجابة، وهو ما يتوافق مع متطلبات الإدارة الحكومية الحديثة وتوجهات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية (الفحل، 2022؛ مشرفي وبوعمامة، 2021).

كما يمكن أن تفيد نتائج هذا البحث العاملين في وحدات العلاقات العامة من خلال توضيح أهمية تطوير المهارات الرقمية، والتدريب على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، وتوظيف المنصات الرقمية في إدارة العلاقة مع المستفيدين. وبذلك لا تقتصر قيمة البحث على الجانب النظري، بل تمتد إلى تقديم أساس عملي يساعد المؤسسات على تحسين الأداء، ورفع كفاءة التواصل، وتعزيز رضا الجمهور.

قائمة المراجع

1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. العلي، عقبة عبدالنافع، ومحمد 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>
5. 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>

6. 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>

7. مشرفي، سهام، وبوعمامة، العربي. (2021). العلاقات العامة: أهم التحولات في الويب 2.0. *مجلة*

الحوار الثقافي، 11(2)، 126-147. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1339131>

8. مظلوم، لينا خزل، وخماس، تهاني فلاح، والزهيبي، طلال ناظم. (2022). التقنيات الناشئة وتأثيرها

في الاتجاهات الموضوعية للبحوث والدراسات العربية في مجال علم المعلومات. *المجلة العراقية*

للمعلومات، 23(1-2)، 83-106. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1371605>

ثانيًا: المراجع الأجنبية

1. 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>

2. 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>

3. 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>