

## فاعلية توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية

سعد مشيب سعد العريج

باحث دراسات عليا، تخصص الاتصال الاستراتيجي، كلية الآداب، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية  
saadorij@gmail.com

### المخلص

هدفت الدراسة إلى وصف فاعلية توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريفات بالخدمات في المؤسسات الحكومية، من خلال معرفة مظاهر اهتمام ممارسي العلاقات العامة بمعرفة معلومات حول روبوتات الدردشة وتوظيفه في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية، والخدمات ومجالات الاستخدام وكذا الفوائد المحققة والعوائق التي يواجهونها في هذا المجال، وصولاً إلى مقترحاتهم وكذا تقييمهم لأثر تلك التطبيقات على كفاءتهم المهنية، ومستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومن الأدوات تم استخدام المقابلة، واستبانة حول واقع استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريفات بالخدمات في المؤسسات الحكومية، وتكونت عينة الدراسة من (240) موظفاً في إدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، وبالنسبة لنتائج الدراسة أظهرت اهتماماً كبيراً من ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بروبوتات الدردشة واستخدامها في إدارة الاتصال المؤسسي، حيث تنوعت أوجه استخدامها بين إدارة الأزمات وتلبية احتياجات الجمهور. وقد ساهمت هذه التقنيات في تحسين الكفاءة المهنية لأغلب المبحوثين من خلال تعزيز الأداء اليومي وسرعة الإنجاز والتخطيط واتخاذ القرارات، ومع ذلك واجه المستخدمون تحديات مثل صعوبة فهم الروبوتات لمشاعر العملاء والخوف من فقدان الوظائف، واقترحوا ربط الترقيّة بقدرتهم على استخدامها وتوفير التدريب والدعم الفني، ورغم فوائد الروبوتات، تبقى هناك مخاوف حول مستقبل مهنة العلاقات العامة في ظل هذه التكنولوجيا.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة، روبوتات الدردشة، المؤسسات الحكومية.

---

## The Effectiveness of Using Chat bots in Introducing Public Relations Services in Government Institutions

**Saad Mushbab Saad Al-Areej**

Postgraduate Researcher, Strategic Communication, College of Arts, King Faisal University,  
Kingdom of Saudi Arabia  
saadorij@gmail.com

### Abstract

The study aimed to describe the effectiveness of employing public relations for chat bots in defining services in government institutions, by knowing the manifestations of public relations practitioners' interest in knowing information about chat bots and employing them in defining services in government institutions, services and areas of use, as well as the benefits achieved and the obstacles they face in this field, reaching their suggestions and their evaluation of the impact of these applications on their professional competence, and the future of public relations in light of chat bots. The study used the descriptive approach, and among the tools, the interview was used, and a questionnaire on the reality of public relations practitioners' use of chat bots in defining services in government institutions. The study sample consisted of (240) employees in the Corporate Communications and Public Relations Department in government institutions. As for the results of the study, it showed great interest from public relations practitioners in government institutions in chat bots and their use in managing corporate communication, as their aspects of use varied between crisis management and meeting the needs of the public. These technologies have contributed to improving the professional efficiency of most of the respondents by enhancing daily performance, speed of accomplishment, planning and decision-making. However, users faced challenges such as the difficulty of robots understanding customer feelings and fear of losing jobs. They suggested linking promotion to their ability to use them and provide training and technical support.

Despite the benefits of robots, there are still concerns about the future of the public relations profession in light of this technology.

**Keywords:** Public Relations, Chat Bots, Government Institutions.

### مقدمة

تُعد المؤسسات الحكومية أحد الأركان الأساسية الإرشادية التي تعمل على مساعدة المواطنين في إنجاز احتياجاتهم الحياتية المختلفة، وتختلف المؤسسات الحكومية ما بين مؤسسات خدمية ومؤسسات ربحية وغير ربحية، كما تتباين المؤسسات الحكومية في طرق تعاملها مع المستفيدين فهناك بعض المنظمات الحكومية التي لا تتطلب التعامل المباشر مع العملاء، بينما هناك العديد من المؤسسات الحكومية التي تقدم خدماتها من خلال التعامل المباشر مع المواطنين، مثل المؤسسات الصحية، والمؤسسات التعليمية، ومؤسسات خدمات المواطنين كوزارة الخارجية والبلديات والإسكان والعدل والبريد السعودي.

ونظرًا لحرص المملكة العربية السعودية على النهوض بالمجتمع وتحقيق جودة الحياة لمواطنيها ورفع كفاءة الخدمات المقدمة لهم بتفعيل نظام التعامل بتقنيات الذكاء الاصطناعي بالمؤسسات الحكومية لتقديم أفضل الخدمات لمواطنيها، إذ تُعد المملكة العربية السعودية من البلدان التي تسعى دومًا إلى تحقيق الرفاهية لمواطنيها وتقديم الخدمات بجودة فائقة.

ويُعد الذكاء الاصطناعي أحد المقومات الوطنية التي تتسابق لتفعيلها الدول المتقدمة، والمملكة العربية السعودية هي إحدى الدول التي تسعى وتعمل على تفعيل خدمات الذكاء الاصطناعي في ظل النهوض بمستوى الخدمات وتماشياً مع رؤية المملكة 2030م، وتماشياً مع ذلك تم إنشاء المركز الوطني للذكاء الاصطناعي بالمملكة (NCAI) عام (2019م) الذي يعمل على قيادة الأولويات الوطنية للذكاء الاصطناعي بالتشارك مع القطاعين العام والخاص (نور وعبد الجواد، 2023).

وقد تم تفعيل بعض وسائل الذكاء الاصطناعي التي تعمل على تيسير العلاقة مع المواطنين ممن يحتاجون الحصول على الخدمات المختلفة وتعزيز الأداء الرشيق للمؤسسات، وتشمل الوسائل ربورتات الدردشة (Chat bot) التي انتشرت بصورة كبيرة كإحدى تقنيات تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تعمل على تيسير الاتصال والتواصل الفوري (Malvin & Rangkuti, 2022).

ويرى كل من (ثابت، 2023؛ عبد اللطيف، 2024؛ عيواج، 2024) أن إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات المختلفة هي الجهات المنوطة لاستخدام هذه الوسائل التقنية الحديثة في تعاملاتها مع الجمهور، إذ تُعد العلاقات العامة هي الجزء الحيوي من البناء التنظيمي للمؤسسة والمنوط بالتواصل الداخلي والخارجي واستخدام وسائل الاتصال والتواصل، كما تعمل العلاقات العامة على تنظيم العلاقة بين المؤسسة وأفرادها وبين المؤسسة والمواطنين، ومن ثم فإن التطوير والابتكار من أهم مقومات العلاقات العامة، لذا تسعى العلاقات العامة الناجحة إلى استخدام التقنيات الحديثة للترويج والاستمرارية والحصول على المصداقية لدى الجمهور والمساهمة في حل الأزمات قبل وأثناء وبعد حدوثها.

### أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

1. أهمية دراسة وظيفة العلاقات العامة في ظل استخدام روبوت الدردشة (Chat bot)، حيث مازالت الدراسات والأبحاث في هذا الجانب محدودة.
2. ضرورة إلقاء الضوء على حرص المؤسسات الحكومية في تطوير خدماتها للجمهور من خلال استخدام روبوت الدردشة (Chat bot).
3. تسهم الدراسة في التعرف على مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوت الدردشة (Chat bot).
4. التعرف على مزايا استخدام روبوت الدردشة (Chat bot) في تقديم خدمات المؤسسات.

### دراسات سابقة

أولاً: محور الدراسات التي تناولت العلاقات العامة:

- دراسة (Arief & Arkan, 2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على التطورات التي سيغير بها الذكاء الاصطناعي وظيفة العلاقات العامة ومدى سرعة حدوث هذه التغيرات، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وطبقت على عينة قوامها (220) من ممارسي العلاقات العامة بإندونيسيا. أظهرت نتائج الدراسة أن وظيفة العلاقات العامة هي الوظيفة الوحيدة التي يمكن تحويلها بواسطة البيانات الضخمة للتكنولوجيا والذكاء الاصطناعي وتشمل قصص الأخبار وتحليلها بنسبة (45%)، وسائل الإعلام والجمهور بنسبة (37%)، إدارة محتوى الوسائط الاجتماعية بنسبة (34%)، الصور والفيديوهات

بنسبة (24%)، كما أظهرت النتائج أن الوظائف الأقل احتمالاً لاستبدالها بالآلات هي المتعلقة بالعرض التقديمي أو التواصل وجهاً لوجه بنسبة (18%)، وأن الذكاء الاصطناعي أفرز كفاءات جديدة في العلاقات العامة من أبرزها ما يلي: الكفاءات لتحليل البيانات، وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، والمؤثرون وصانعو المحتوى، فضلاً عن تأثير أوسع على تطبيق إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لمهنة العلاقات العامة.

• **دراسة (Kolo & Haumer, 2020)** هدفت الدراسة إلى التعرف على التأثير المحتمل للتقدم التكنولوجي وتقنيات الذكاء الاصطناعي على جوانب الاتصال المؤسسي، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي بشقيه النوعي والكيفي، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (470) خبيراً من خبراء الإعلام والعلاقات العامة، تم استخدام الاستبيان والمقابلة.

أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الذكاء الاصطناعي متعدد في (2030)، ومنها، افتراضي، مختلط، أو معزز للواقع وواجهات الآلة البشرية الجديدة، وإنترنت الأشياء (IOT)، وإنشاء المحتوى المعتمد على الأتمتة سيكون لها التأثيرات الأكثر جوهرية مع بروز الحاجة إلى تكامل أنشطة الاتصال المؤسسي المختلفة.

• **دراسة أحمد (2022)** هدفت الدراسة إلى محاولة رصد وتقييم العلاقات العامة داخل مؤسسات المجتمع المدني للتطبيقات الإلكترونية الحديثة لمؤسسات المجتمع المدني الحديثة؛ لتحقيق أهدافها وميزاتها التنافسية، ومميزات وسلبيات استخدام التطبيقات الإلكترونية الحديثة ورصد الإشباعات المختلفة منها، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، طبقت الدراسة على مؤسسي مصر الخير التنموية الغير هادفة للربح، وجمعية الأورمان الخدمية بمصر.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة بين نجاح توظيف وسائل الاتصال الحديثة بالمؤسسة في التعامل مع جمهورها الداخلي، ونجاحها في الإشباعات المتحققة منها للتسويق بالعلاقات، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لكل من (استخدام العاملين للتطبيقات الإلكترونية على الإنترنت والإشباعات المتحققة من التسويق بالعلاقات داخل مؤسسات المجتمع المدني)، واستخدام إدارة العلاقات العامة للتسويق بالعلاقات في مؤسسات المجتمع المدني عينة الدراسة، كما تبين وجود علاقة للعاملين على الإشباعات المتحققة من التسويق بالعلاقات بمؤسسات المجتمع المدني عينة الدراسة.

• **دراسة عبد الحليم (2023)** هدفت الدراسة إلى التركيز على الدور الذي تؤديه الرقمية في تطوير المؤسسات، وتعظيم قدراتها الإدارية والإنتاجية والتسويقية الفعلية بين المؤسسات المماثلة التي تفعل من الميزة التنافسية، ودور ممارسي العلاقات العامة في تطوير العلاقة بين التقنيات التكنولوجية ورفع الأداء الإداري والإنتاجي والتسويقي، واتبعت الدراسة المنهج المسحي، وطبقت على عينة قوامها (400) من ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية والخاصة بالقاهرة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود اهتمام من قبل ممارسي العلاقات العامة في الحصول على المعلومات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي؛ لأنه يمثل مستقبل عملية الإعلام والتواصل والنشر والأخبار والتسويق، كما أكدت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية بمستوى معلومات ممارسي العلاقات العامة عن الذكاء الاصطناعي على التقييم الإيجابي لدوره في التسويق الرقمي، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية بين اهتمام ممارسي العلاقات العامة بالذكاء الاصطناعي في مجال التسويق الرقمي على تقييم ممارسي العلاقات العامة لفعالية الحملات الإعلانية.

• **دراسة ثابت (2023)** هدفت الدراسة إلى رصد الاتجاهات الحديثة لاستخدام العلاقات العامة في إدارة الخدمات الحكومية بأدوات الذكاء الاصطناعي، اتبعت الدراسة المنهج تحليل المضمون بشقة الكيفي، وطبقت على عينة من البوابات الإلكترونية بدولة الإمارات، في إطار تطبيق نظريتي الحضور الاجتماعي الآلي والاتصال الحوارية، ونموذج تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقات العملاء.

أظهرت نتائج الدراسة استخدام روبوت الدردشة والتوقيع الإلكتروني باستخدام تطبيق الهوية الإماراتية، كما أظهرت إدارة علاقات أصحاب المصالح بتقنيات الذكاء الاصطناعي المورد الذكي وتقنية الميتافرس في إدارة الخدمات الحكومية.

• **دراسة البدوي والعايدي (2024)** هدفت الدراسة إلى تحليل الأدبيات الأجنبية والعربية التي تناولت أدوار ومهام واستراتيجيات العلاقات العامة في الفضاء الرقمي من الفترة (1999م) حتى (2023م)؛ بهدف التعرف على مقومات العلاقة الناجحة بين ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الربحية وغير الربحية من ناحية وأصحاب المصالح من ناحية أخرى، واستنتاج مدى مساهمة الإنترنت وفضائيات الويب في تفعيل مفهوم إدارة العلاقة الحوارية مع المستخدمين وإدارة علاقات تسويقية معهم انطلاقاً من النموذج الموقفى للاستراتيجيات لرولر (Situational Model of Communication Strategies)

والخصائص الحوارية لـ Kent&Taylor، اتبعت الدراسة المنهج التحليلي، وطبقت على (115) بحثًا مؤلفًا عربيًا وأجنبيًا.

أظهر نتائج الدراسة أن اختلاف استراتيجيات العلاقات العامة باختلاف فضاءات الويب ونوع المنظمة.

• **دراسة عيواج (2024)** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة بشركة الخطوط السعودية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، والتعرف على تقييمهم لانعكاسات التطبيقات على الكفاءة المهنية على ضوء نظرية قبول التكنولوجيا ونظرية استبدال الوظائف بالذكاء الاصطناعي، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي بشقية الكمي والتحليلي.

أظهرت نتائج الدراسة اعتماد ممارسي العلاقات العامة بشركة الخطوط السعودية على الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته، مما انعكس على استخداماتهم لتلك التطبيقات بصورة متوسطة من خلال صياغة رسائل إعلامية احترافية وكتابة الأخبار وفي عمليات رضا العملاء عن الخدمات، ويتم هذا من خلال استخدام الدردشة الآلية وتطبيقات البحث الذكي وتطبيقات الذكاء التوليدي، كما توصلت الدراسة إلى وجود العديد من التسهيلات التي توفرها الإدارة العليا بشركة الطيران لتوظيف الذكاء الاصطناعي، مما نتج عنه توفير الوقت والجهد وسرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات، وهو ما انعكس على زيادة درجة الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة، كما أوضح المبحوثون مدى رضاهم عن الذكاء الاصطناعي كونه يخدم وظيفة العلاقات العامة ويسهل العديد من العمليات أكثر من كونه مهددًا لوجود العنصر البشري.

**ثانيًا: محور الدراسات التي تناولت غرف الدردشة (Chat bot):**

• **دراسة مصطفى (2021)** هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية الشات بوت عبر تطبيق الرسائل الخاصة ماسنجر (Messenger) بموقع فيسبوك (Facebook) للمؤسسات الصحية ممثلة في وزارة الصحة والسكان المصرية في التوعية بفيروس كورونا المستجد، وذلك في إطار نموذج تقبل التكنولوجيا وعناصره تتضمن: (سهولة الاستخدام المدركة - الاستفادة المدركة - النوايا السلوكية للاستخدام - الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا)، بالإضافة إلى جانب الكشف عن أثر متغير النوع والمتغيرات الخارجية، ومنها: (النوع - نظام التشغيل - الساعات اليومية لاستخدام الإنترنت من خلال الهاتف) وعرضها على كل من عناصر نموذج تقبل التكنولوجيا ومستوى الوعي الصحي متمثلًا في "المعرفة الصحية والسلوك الصحي" لدى عينة الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج التجريبي.

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق على مقياس الوعي الصحي لدى عينة الدراسة قبل وبعد استخدام الروبوت شات، مما يدل على وجود أثر لاستخدام تقنية روبوت الدردشة، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية لمدى فاعلية تقنية روبوت الدردشة في التوعية الصحية في ضوء عناصر نموذج تقبل التكنولوجيا، كما تبين وجود فروق دالة إحصائية في عناصر نموذج تقبل التكنولوجيا تعزى إلى كل من: (النوع- نظام التشغيل- الساعات اليومية لاستخدام الإنترنت من خلال الهاتف).

• **دراسة عبد الغني (2022)** هدفت الدراسة إلى استكشاف تقنية روبوت الدردشة وتتبع نشأتها، والتعرف على استخداماتها في القطاعات المختلفة مع التركيز على إمكانية الاستفادة مؤسسات المعلومات منها، وتحليل مراحل تصميمها وبرمجيات إعدادها، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

أظهرت نتائج الدراسة أن الغرض من استخدام الروبوت في المكتبات هو تعزيز وليس استبدال العامل البشري، كما تم تطويرها لدعم الخدمات المقدمة في المكتبات وتقديم الخدمات لأكبر قدر من المستفيدين على اختلاف فئاتهم بشكلٍ ممتعٍ وجذاب.

• **دراسة (Jin & Youn, 2022)** هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تدفع العملاء إلى استخدام روبوت الدردشة، اتبعت الدراسة المنهج التجريبي، وطبقت على عينة قوامها (279).

أظهرت نتائج الدراسة أن التشابه البشري المتصور لدى العملاء ريبورتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي هو مؤشر إيجابي، كما تبين نية العملاء في الاستمرار في التعامل مع روبوت الدردشة.

• **دراسة (Malvin & Rangkuti, 2022)** هدفت الدراسة إلى تصميم نظام تصنيف النصوص على الشات بوت باستخدام طريقة الدعم النوعي (Support Vector Machine)؛ بهدف تبسيط وتسريع عملية تبادل معلومات المنتج بين العملاء والبائعين، كما يعمل نظام الشات بوت على تصنيف رسائل النصوص والرد عليها بناء على ذلك، كما يعمل على توفير الراحة والسرعة والوضوح في عملية تفاعل العميل والبائع.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن نظام الشات بوت المطور لخدمة العملاء يبسط عملية التفاعل بين المشتريين والبائعين، وأشارت النتائج أن (79%) من المستجيبين إلى أن النظام يسهل التفاعل، وأنه يسرع عملية توفير المعلومات؛ حيث يقلل وقت الاستجابة من (18.55%) دقيقة إلى (0.8%) ثانية، وقد حقق النموذج الذي يستخدم طريقة الدعم النوعي دقة عالية جدًا.

• **دراسة مرسى (2023)** هدفت الدراسة إلى الكشف عن اتجاهات الجمهور السعودي نحو تقنية الدردشة التفاعلية عبر روبوت الدردشة في خدمة العملاء ومدى تقييمهم لهذه التجربة، واتبعت الدراسة المنهج المسحي، وطبقت على عينة قوامها (220) مفردة من الجمهور السعودي في الفئات العمرية من (15) عامًا وحتى (60) عامًا من المستخدمين لخدمة العملاء. أظهرت نتائج الدراسة أن (57.7%) من العملاء أكدوا أن التعامل مع روبوت الدردشة يتسم بالسهولة، وأنهم يرشحون قطاعات حجز الفنادق وخدمات الملابس وخدمات المطاعم لتطبيق روبوتات الدردشة التفاعلية.

• **دراسة نور وعبد الجواد (2023)** هدفت الدراسة إلى التعرف على أتمتة الدردشة التفاعلية تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، طبقت الدراسة على عينة قوامها (102) مفردة من موظفي المستشفيات بالرياض. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين أتمتة الدردشة التفاعلية وتحسين تقديم الخدمة الصحية للمستفيدين من وجهة نظر موظفي المستشفيات عينة الدراسة، كما تبين أن الوزارة وضعت خطة شاملة لأتمتة الخدمات الصحية، ووضوح المعلومات الطبية المقدمة في الدردشة التفاعلية، وسرعة المعاملات الصحية والإدارية باستخدام الدردشة التفاعلية، واتخاذ القرارات العاجلة، وسرعة الوصول إلى المعلومات الصحية دون استخدام أجهزة الحاسوب خارج أوقات العمل على مدار (24) ساعة.

### التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت العلاقات العامة تبين ما يلي:

• تبين الدراسات السابقة في تناول موضوع العلاقات العامة وعلاقته بالذكاء الاصطناعي؛ حيث اهتمت دراسات (Kolo & Haumer, 2020) و (Arief & Arkan, 2019) و (ثابت، 2023) و (أحمد، 2022)، برصد الاتجاهات الحديثة لاستخدامات العلاقات العامة في إدارة الخدمات الحكومية بأدوات الذكاء الاصطناعي، والتعرف على التطورات التي سيغير بها الذكاء الاصطناعي وظيفة العلاقات العامة، والتعرف على السلبيات واليجابيات لاستخداماتها، كما أهتمت دراسة (عبد الحليم، 2023) بالكشف عن دور ممارسي العلاقات العامة في تطوير العلاقة بين التقنيات التكنولوجية ورفع الأداء الإداري والإنتاجي

والتسويقي، في حين سعت دراسة (عيواج، 2024) إلى التحري عن مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة للذكاء الاصطناعي، كذلك اهتمت دراسة (البدوي والعايدي، 2024) بالتحري عن مقومات العلاقة الناجحة بين ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الربحية وغير الربحية من ناحية وأصحاب المصالح من ناحية أخرى، واستنتج مدى مساهمة الإنترنت وفضاءات الويب في تفعيل مفهومي إدارة العلاقة الحوارية مع المستخدمين وإدارة علاقات تسويقية معهم.

• كما تبين اتباع معظم الدراسات السابقة للدراسات الوصفية، حيث اتبعت دراسات كل من (عبد الحلیم، 2023) و(Arief & Arkan, 2019) و(Arief & Arkan, 2019) المنهج الوصفي المسحي، أما دراسات (عيواج، 2024) و(Kolo & Haumer, 2020) فقد اتبعت المنهج المسحي بشقيه الكمي والتحليلي، كما اتبعت دراسة (ثابت، 2023) منهج تحليل المضمون بشقة الكيفي، بينما اتبعت دراسة (البدوي والعايدي، 2024) المنهج التحليلي.

• اتفقت الدراسات السابقة من حيث النتائج على أهمية الذكاء الاصطناعي بالنسبة لممارسي العلاقات العامة، وإظهار الكفاءات، وإظهار رضا الممارسين عن استخدامهم للذكاء الاصطناعي كدراسات (Arief & Arkan, 2019) و(عبد الحلیم، 2023) و(عيواج، 2024)، كما توصلت دراسة (البدوي والعايدي، 2024) إلى وجود اختلاف في استراتيجيات العلاقات العامة باختلاف فضاءات الويب ونوع المنظمة، أما دراسة (ثابت، 2023) فقد رصدت استخدام روبورت الدردشة والتوقيع الإلكتروني باستخدام تطبيق الهوية الإماراتية، كما أظهرت إدارة علاقات أصحاب المصالح بتقنيات الذكاء الاصطناعي، المورد الذكي، تقنية الميتافرس في إدارة الخدمات الحكومية، بينما أكدت دراسة (Kolo & Haumer, 2020) أن استخدام الذكاء الاصطناعي في (2030م) افتراضي، مختلط، أو معزز للواقع وواجهات الآلة البشرية الجديدة، وإنترنت الأشياء (IOT)، وإنشاء المحتوى المعتمد على الأتمتة سيكون لها التأثيرات الأكثر جوهرية، فضلاً عن بروز الحاجة إلى تكامل أنشطة الاتصال المؤسسي المختلفة.

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت غرف الدردشة (Chat bot) تبين ما يلي:

• تبين الدراسات السابقة من حيث تناول الموضوع، حيث اهتمت دراسة (مصطفى، 2021) بالتعرف على فاعلية الشات بوت عبر تطبيق الرسائل الخاصة ماسنجر (Messenger) بموقع فيسبوك (Facebook) للمؤسسات الصحية، كما سعت دراسة (عبد الغني، 2022) إلى استكشاف تقنية ربات الدردشة وتتبع نشأتها والتعرف على استخداماتها في القطاعات المختلفة، بينما هدفت دراسة (Malvin

(Rangkuti, 2022 &) إلى تصميم نظام تصنيف النصوص على الشات بوت باستخدام طريقة الدعم النوعي، كما سعت دراسة (Jin & Youn, 2022) إلى التعرف على العوامل التي تدفع العملاء إلى استخدام روبوت الدردشة، أما دراسة (نور وعبد الجواد، 2023) فقد هدفت إلى التعرف على أتمتة الدردشة التفاعلية في تحسين الخدمات الصحية، بينما سعت دراسة (مرسي، 2023) إلى الكشف عن اتجاهات الجمهور السعودي نحو تقنية الدردشة التفاعلية عبر روبوت الدردشة في خدمة العملاء ومدى تقييمهم لهذه التجربة.

• اتفقت دراسات (عبد الغني، 2022) و(نور وعبد الجواد، 2023) على اتباع المنهج الوصفي التحليلي، كما اتبعت دراسة (مرسي، 2023) المنهج المسحي، بينما اتبعت دراسات (مصطفى، 2021) و( Jin & Youn, 2022) المنهج التجريبي.

• اتفقت الدراسات السابقة من حيث النتائج على أهمية استخدام روبوت الدردشة حيث توصلت دراسات (Malvin & Rangkuti, 2022) و(مرسي، 2023) و(Jin & Youn, 2022) على سهولة استخدام روبوتات الدردشة ومدى الاستفادة منها، كما توصلت (مصطفى، 2021) إلى وجود أثر لاستخدام تقنية روبوت الدردشة لدى عينة الدراسة، أما دراسة (عبد الغني، 2022) فقد أكدت أن الغرض من استخدام الروبوت في المكتبات هو تعزيز وليس استبدال العامل البشري.

### مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

- استفاد الباحث على المستوى المعرفي والمنهجي، في اختيار وبلورة عنوان البحث في صورته النهائية.
- استفاد الباحث من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة بلورة مشكلة الدراسة ووضع تساؤلاتها بشكل دقيق.
- استفاد الباحث من خلال تنفيذ الدراسات السابقة اختيار عينة البحث الملائمة.
- استفاد الباحث من الأدب النظري للدراسات السابقة في إثراء بعض أجزاء البحث الحالي.
- استفاد الباحث من خلال الاطلاع على المقاييس والاستبانات تصميم الاستبانة الخاصة بالبحث الحالي.
- استفاد الباحث من نتائج الدراسات السابقة في عرض مقارنة في نتائج الدراسة الحالية.

• وتتفرد الدراسة الحالية بالتعرف على فاعلية توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في المؤسسات الحكومية.

### مشكلة الدراسة

تتمحور المشكلة حول أهمية استخدام العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في المؤسسات الحكومية لخدمة المواطنين، وتنبع مشكلة الدراسة من خلال حرص المملكة على مواكبة الحداثة واستخدام التقنيات الحديثة وتوظيفها بما يحقق جودة الحياة لمواطنيها، وتُعد حاجة المواطن للخدمات الحكومية من الحاجات الضرورية بل والمصيرية له، وأن إهدار الوقت والجهد والمال يُعد عبئاً على المواطن، لذا ظهرت الحاجة إلى تفعيل دور العلاقات العامة في بالمؤسسات الحكومية إلى تفعيل التقنيات الحديثة والاستفادة من الذكاء الاصطناعي في خدمة مواطني المملكة، وتقديم الخدمات بدقة ويسر من خلال روبوتات الدردشة التي تجيب على الاستفسارات والأسئلة وتقدم النصح والإرشاد.

### تساؤلات الدراسة

ومن ثم تتبلور المشكلة البحثية في الإجابة على السؤال التالي:

"ما مدى فاعلية توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية؟"

وتتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. "ما مظاهر اهتمام ممارسي العلاقات العامة بمعرفة معلومات حول روبوتات الدردشة وتوظيفه في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية؟"
2. "ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة؟"
3. "ما هي الخدمات في المؤسسات الحكومية التي تستخدم روبوتات الدردشة؟"
4. "ما هي المجالات التي يوظف ممارسي العلاقات العامة روبوتات الدردشة للتعريف بالخدمات فيها؟"
5. "ما هي الفوائد التي يحققها ممارسي العلاقات العامة من توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية؟"

6. "ما هي العوائق والتحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية؟"
7. "كيف يقيم ممارسي العلاقات العامة تأثير توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية على أدائهم المهني؟"
8. "كيف يرى ممارسي العلاقات العامة مستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة؟"
9. "هل توجد فروق في توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية تعزي إلى متغيرات (السن، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟"

### فروض الدراسة

1. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة ومتغيرات النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا".
2. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة وتحسن أدائهم الوظيفي".
3. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة والمتغيرات الآتية: (السن، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)".
4. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى معلومات ممارسي العلاقات العامة نحو روبوتات الدردشة وتوقعاتهم باستبدال العلاقات العامة بروبوتات الدردشة".

### أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى:

- تحديد مظاهر اهتمام ممارسي العلاقات العامة بمعرفة معلومات حول روبوتات الدردشة وتوظيفه في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
- تقييم مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة.
- معرفة الخدمات في المؤسسات الحكومية التي تستخدم روبوتات الدردشة.

- حصر المجالات التي يوظف ممارسي العلاقات العامة روبوتات الدردشة للتعريف بالخدمات فيها.
- تحديد الفوائد التي يحققها ممارسي العلاقات العامة من توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
- رصد العوائق والتحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
- تعرف تقييم ممارسي العلاقات العامة تأثير توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية على أدائهم المهني.
- رصد تقييم ممارسي العلاقات العامة لمستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة.
- تعرف الفروق في توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية والتي تعزي إلى متغيرات (السن، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي).

### مفاهيم الدراسة

- العلاقات العامة: **Public Relations** هي الجهود التي تبذل من جانب المؤسسات للتأثير على الجمهور أو تقديم خدمة أو إجابة تساؤلات، عن طريق وسائل التواصل المختلفة (الجنحي، 2006).
- التعريف الإجرائي للدراسة: هي تلك النشاط المخطط والمنظم والهادف والنابع من استراتيجيات المؤسسة الذي يبني على المصادقية؛ بهدف إقامة علاقات إيجابية داخلية بين منسوبي المؤسسة وعلاقات خارجية مع الجمهور من شأنها التوعية والإرشاد، والتوجيه، وكشف الغموض والاستفسارات.
- روبوت الدردشة: **Chat bot** أحد برامج الذكاء الاصطناعي التوليدي التي تم اطلاقها عام (2022م) بوصفه نموذجًا لغويًا محسنًا للمحادثات، وبإمكانه توليد الردود الملائمة للإجابة على التساؤلات المطروحة بأسلوب يضاهي الردود البشرية (Dale, 2016).
- المؤسسات الحكومية: **Government institutions** هي القطاعات المملوكة للدولة والتي قد تكون استثمارية ربحية أو استثمارية خيرية أو غير ذلك، وتعمل على خدمة المجتمع، وتقع تحت إشراف ومسؤولية الدولة، كما يتقاضى منسوبيها رواتبهم من الدولة (حسن، 2015).

التعريف الإجرائي للدراسة: هي المؤسسات الحكومية الخدمية التي تسعى لتقديم الخدمات للمواطنين بطرق مباشرة.

### حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- حدود موضوعية: يتحدد موضوع الدراسة بممارسي العلاقات العامة واستخدامهم لبروتات الدردشة في تقديم الخدمات للجمهور بالمؤسسات الحكومية.
- حدود مكانية: الوزارات الخدمية بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: امتدت من الفترة 2023 إلى 2024

### الإطار النظري

أولاً: محور العلاقات العامة:

#### 1. تعريف العلاقات العامة:

تُعرف العلاقات العامة بأنها تلك الوظيفة الإدارية التي تقوم على التواصل والاتصال؛ بهدف بناء وتعزيز العلاقات المتبادلة والثقة بين المؤسسة والجمهور (Cutlip et al., 2021).

كما يعرفها دورلي وجارسيا (2015) Doorley & Garcia بأنها جهود محددة تتسم بالاستمرارية تؤدي من خلال إدارة محددة تسمى إدارة العلاقات العامة، تنحصر مهامها في التواصل بين أعضائها وبين الجمهور المستفيد؛ لتحقيق أقصى درجات الرضا من خلال تقديم الدور التوعوي والإرشادي للجمهور. بينما يرى جرادات والشامي (2009) أن العلاقات العامة هي النشاط المنظم الذي يسعى إلى تحقيق الثقة المتبادلة والرضا بين المؤسسة والجمهور.

ويضيف الخثلان (2018) أن العلاقات العامة هي علم وفن يمارس من خلال إدارة العلاقات العامة؛ بهدف إقناع الجمهور بالخدمات التي تقدمها المؤسسة.

## 2. أهمية العلاقات العامة:

تكمن أهمية العلاقات العامة في المؤسسة فيما يلي:

- إدارة الأزمات التي تواجه مجتمع المؤسسة أو المجتمع الخارجي (الجمهور).
- التعرف على آراء الجماهير بالمؤسسة.
- كسب ثقة الجمهور.
- كسب ثقة مجتمع المؤسسة الداخلي ودعمه.
- إعلام الجمهور في السياسة العامة للمؤسسة.
- الترويج لمنتجات وخدمات المؤسسة.
- بناء سمعة طيبة للمؤسسة.
- التنبؤ باحتياجات الجمهور (Graham, 2013).

## 3. دور العلاقات العامة في تحقيق استراتيجية المؤسسات الحكومية:

يختلف دور العلاقات العامة داخل المؤسسات تبعاً لنوع المؤسسة وتبعاً لاستراتيجية المؤسسة سواء كانت خدمية أو ربحية، كما تختلف المؤسسات تبعاً لنشاط المؤسسة (سياحي - تعليمي - صحي - اقتصادي).

إذ تسعى العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية إلى تنفيذ استراتيجياتها سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، حيث تقوم إدارة العلاقات العامة بالتواصل الداخلي مع العاملين بالمؤسسة كدور الوسيط بين الإدارة العليا والإدارات التابعة، كما تسعى للتعرف على مشكلات العاملين ومطالبهم والتغلب عليها، والعمل على تسليط الضوء على هذه المشكلات، كما تقوم إدارة العلاقات العامة إلى جانب ذلك بتفعيل العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل المؤسسة، كما تختص إدارات العلاقات العامة بتصدير الصورة الحسنة عن المؤسسة وسمعتها (الدليمي، 2015).

أما دور العلاقات العامة الخارجي فهو الدور الذي يختص بالتفاعل مع الجمهور والجهود المبذولة؛ للتعرف على احتياجات الجمهور والعمل على توعيتهم وإرشادهم، والرد على الاستفسارات المبهمة لديهم (سلطان، 2010).

كما تساهم العلاقات العامة بالمؤسسات الهادفة للربح بدور حيوي في عمليات التسويق وتحقيق الربح، من خلال دراسة السوق وعوامل المنافسة خصائص العملاء (خطاب، 2015) كما تهدف إلى تعزيز سمعة المؤسسة وتحقيق الأهداف التنظيمية من خلال تنفيذ استراتيجيات متعددة تشمل التواصل والتفاعل مع الجمهور (الحوشان والشهري، 2011).

ويضيف الزهراني (2016) أن من أهم أدوار العلاقات العامة بالمؤسسات إدارة الأزمات الطارئة، ويتم من خلال تحديدها وتقديم المساعدات خلال الأزمة ومتابعة التنفيذ وتقييمه.

#### 4. دور العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية في ظل ربورتات الدردشة:

يوفر الذكاء الاصطناعي للعلاقات العامة قيمة إيجابية تبدأ من خلال قدرة برامج الذكاء الاصطناعي على مساعدة ممارسي العلاقات الهامة في إنجاز أعمالهم، وخاصة التي تتعلق بخدمات الجمهور لدى المؤسسات الحكومية، ويُعد ربورت الدردشة أحد وسائل الذكاء الاصطناعي التوليدي الذي يساعد ممارسي العلاقات العامة من حيث توفير الوقت والجهد في إنجاز أعمالهم ممثلة في الرد على الاستفسارات، وتلقي الشكاوى والعمل على تنظيمها وتوجيهها للمسار المناسب (Rouhinen, 2018).

#### 5. مميزات تفعيل روبوت الدردشة في العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية:

- الأتمتة: تعني تقليل مقدار العمل المتكرر الذي يقوم به ممارسي العلاقات العامة.
- السرعة: تتمثل في الحصول على المعلومات بشكلٍ أسرع.
- الدقة: تتمثل الحصول على الإجابات بشكلٍ أفضل (Biswal, 2020).

#### ثانيًا: محور ربورت الدردشة: (Chat bot)

بدأ ظهور تقنية روبوت الدردشة عام (1966م) بمعهد ماساتشوستس (Massachusetts) للتكنولوجيا بواسطة جوزيف ويزنباوم (Joseph Weizenbaum)، الذي أطلق عليه Eliza، وتقوم بدور الطبيب من خلال الأسئلة والأجوبة، ثم أعقب ذلك العديد من الربوتات (Gamble, 2020).

وتتنوع برامج ربوت الدردشة من حيث مجال المعرفة إلى ربوت دردشة عام وربوت دردشة متخصص، كما يمكن تصنيفه حسب الخدمة المقدمة إلى ربوت دردشة للتواصل مع الذات كخدمات حجز المطاعم وتذاكر الطيران، وربوت دردشة للتواصل مع الآخرين كتطبيقات واتساب ومانسجر (Biswal, 2020)

كما يوجد نوعاً آخر يتمثل في روبوت الدردشة المعلوماتي الذي يستخدم بهدف توصيل المعلومات حول موضوع محدد، وربوت الدردشة المحادثة، يهدف إلى إجراء محادثة مع المستخدمين يقوم من خلالها الرد على أسئلة العملاء، كما يوجد روبوت (Task based) وهو قائم على مهام محددة كحجز القطارات ورحلات الطيران (Adam et al., 2020).

كما يصنف وفقاً لمعالجة المدخلات إلى ما يلي:

النموذج القائم على القواعد الثابتة (Rule-Based)، والنموذج القائم على الاسترجاع (Retrievalbased)، والنموذج القائم على الخلق (Generative). (Abd alhamid, 2015).

وحديثاً مكنت تقنيات الذكاء الاصطناعي روبوتات الدردشة من تلقي التعزيزات البشرية، بما يضمن فهم أعمق للكلمات مع مراعاة اللهجات وأخطاء النطق والكتابة (Dilmegani, 2021).

### 1. تعريف ربوت الدردشة: Chat bot

هي إحدى تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي التي تتفاعل مع البشر من خلال المحادثات، ويطلق عليها بالمساعد الشخصي أو المندوب الافتراضي، وتستخدم بهدف الإجابة عن التساؤلات أو حل بعض المشكلات أو للمساعدة في اتخاذ القرارات (Dale, 2016).

كما يُعرفه وانج وبرتينا (Wang & Petrina, 2013) بأنه أحد التطبيقات التي صممت للتفاعل بين طرفين: الأسئلة والأجوبة والتغذية الراجعة الفعالة.

كما يُعرف بأن أحد الأدوات البرمجية التي يمكن من خلال التفاعل مع المواطنين (العملاء) حول موضوع معين (استطلاع رأي)، أو مجال معين باستخدام النص والصوت، ويكثر استخدامها بمجالات التسويق وخدمة العملاء والدعم الفني (Pavel & Schreiberova, 2020).

بينما يُعرفها الفار وشاهين (2019) بأنها عبارة عن تطبيقات مصغرة تستخدم في إجراء محادثات مع المستخدم بلغة البشر، ويتم ذلك من خلال وسائل مختلفة، ومنها (سمعية - مرئية - بصرية).

## 2. أهمية روبوت الدردشة:

وتأتي أهمية روبوت الدردشة من خلال قدرته على الإنجاز وتوفير الوقت والجهد والعامل البشري، عن طريق القيام بدور الموظف الافتراضي الذي يجب على الاستفسارات والتساؤلات، مما يسهل وييسر العديد من المهام على الجهة المسؤولة والجمهور (Ukpabi et al., 2019).

## 3. مزايا استخدام روبوت الدردشة:

- إنشاء النصوص المكتوبة.
- الإجابة عن التساؤلات.
- التعليم والتدريب.
- المساعدة في الاستفسارات.
- القدرة على استيعاب عيوب النطق والكتابة.
- الدردشة والتفاعل.
- توفير التغذية الراجعة (Wang & Petrina 2013).

## 4. مجالات استخدام روبوتات الدردشة:

قام روبين وآخرون (Rubin et al (2010) مجالات استخدام روبوت الدردشة إلى أربعة أغراض كما يلي:

### • أغراض تعليمية، وتتمثل في:

- التدريب: حيث يمكن للأفراد تلقي التدريب عبر روبوت الدردشة سواء في المجال المدني أو العسكري.
- التعليم: حيث يمكن لروبوت الدردشة القيام بدور فعال في العملية التعليمية من خلال تقديم الدروس والحلول والمشورة، والقيام بدور المستشار الافتراضي للمتعلم.

### • أغراض إعلامية ومعلوماتية:

حيث سمح روبوت الدردشة للمؤسسات من التواصل مع كل مستخدم على حده حسب احتياجاته وثقافته، وهو ما يساعد في التأثير على القرارات الشرائية بمجالات السياحة والتجارة، كما يمكن لروبوت الدردشة التعامل مع العديد من العملاء بوقت واحد، ما إلى يؤدي توفير الوقت والجهد والمال.

• أغراض المساعدة:

حيث تم تطوير بعض ربورتات الدردشة للتعامل مع ذوي الإعاقات الذين لا يستطيعون النطق أو الكتابة، كبرامج مساعدة ذوي لغة الإشارة من خلال ربورت دردشة ثلاثية الأبعاد.

• أغراض تفاعلية اجتماعية:

حيث يمكن استخدام ربورت الدردشة في سياقات اجتماعية مختلفة، مما يؤدي إلى تعزيز الروابط بين الأفراد.

5. مجالات استخدام روبوت الدردشة في خدمة المواطنين بالمؤسسات الحكومية: وتتمثل في:

- الرد على الاستفسارات.
- الإجابة عن تساؤلات الجمهور.
- تلقي الشكاوى من الجمهور.
- متابعة الشكاوى الجمهور.
- الإرشاد والنصح للمستفيدين.
- توفير المعلومات عن الخدمة المتاحة.
- حجز المواعيد. (حسن، 2015)

منهجية الدراسة

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، كونها تهدف إلى وصف فاعلية توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريفات بالخدمات في المؤسسات الحكومية، وسيركز الوصف على معرفة مظاهر اهتمام ممارسي العلاقات العامة بمعرفة معلومات حول ربورتات الدردشة وتوظيفه في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية، والخدمات ومجالات الاستخدام وكذا الفوائد المحققة والعوائق التي يواجهونها

في هذا المجال، وصولاً إلى مقترحاتهم وكذا تقييمهم لأثر تلك التطبيقات على كفاءتهم المهنية، ومستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة.

واعتمدت الدراسة على منهج المسح الذي يعرف على أنه "مجموعة من الخطوات يتم إجراؤها من خلال استجواب مجموعة من الأفراد للحصول على المعلومات التي تساعد الباحث في الوصول إلى النتائج". وتم توظيف هذا المنهج على اعتبار أنه من أكثر الأساليب المنهجية المناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات الوصفية.

### أولاً: مجتمع البحث

تمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في القائمين على العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، وتكونت عينة الدراسة من المبحوثين المقدر عددهم بـ (240) موظفاً في إدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، وتمثلت الخصائص الديموغرافية للمبحوثين فيما يأتي:

جدول رقم (1): يبين أهم الخصائص الديموغرافية للمبحوثين

المتغيرات	الفئات	ك	%
الجنس	ذكر	146	60.8
	أنثى	94	39.2
	المجموع	240	100
السن	أقل من 40	140	58.33
	أكثر من 40	100	41.67
	المجموع	240	100
المستوى التعليمي	بكالوريوس	168	70
	دراسات عليا	72	30
	المجموع	240	100
الخبرة	أقل من 10 سنوات	139	57.9
	أكثر من 10 سنوات	101	42.1
	المجموع	240	100

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- من حيث النوع: بلغت نسبة الذكور (60.8%) في مقابل نسبة الإناث المقدرة بـ (39.2%) وهذا راجع إلى خصوصية المجتمع السعودي، وخصوصية المؤسسات الحكومية.

- من حيث السن: تتمركز نسب التوزيع عند الفئات العمرية التي نعتبرها شابة، حيث بلغت نسبة الفئة العمرية أقل من (40 سنة) نسبة (58.33%) أما نسبة فوق ال (40 سنة) تمثل (41.67%).

- من حيث المستوى التعليمي: يعتبر مستوى ممارس في العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية من المستويات التعليمية العالية، حيث يمثل نسبة البكالوريوس (70%) من العاملين، بينما حاملي درجة الدراسات العليا بنسبة (30%).

- من حيث الخبرة: يحظى كثير من ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية بخبرة جيدة، حيث بلغت فئة الخبرة أقل من (10 سنوات) نسبة 57.9%، بينما نسبة أكثر من (10 سنوات) بلغت (42.1%).

### ثانياً: أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الميدانية للإجابة على التساؤلات المطروحة على أداتين هما استمارة الاستبيان والمقابلة.

1. **المقابلة:** تعرف المقابلة على أنها "محادثة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة"، وسيجري الباحث مقابلة مفتوحة مع عينة من ممارسي العلاقات العامة لتدعيم البيانات المجمعة من الاستبيان.

2. **أداة الاستبيان:** وهو أحد الأدوات التي تستخدم بكثرة في الدراسات الإعلامية لجمع البيانات من مفردات مجتمع البحث في هذه الدراسة تم تصميم أسئلة الاستبيان استناداً على تساؤلات وأهداف الدراسة وبالرجوع إلى أدبيات الموضوع والدراسات السابقة، وكذا الأخذ بآراء وتوجيهات الخبراء والأكاديميين المهتمين بموضوع روبوتات الدردشة وتطبيقاته في مجال العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية.

تضمنت استمارة الاستبيان (68) سؤالاً موزعاً على ثمانية محاور بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية. وتمثلت المحاور فيما يأتي:

- محور مظاهر اهتمام ممارسي العلاقات العامة بمعرفة معلومات حول روبوتات الدردشة وتوظيفه في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
- محور استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة.

- محور الخدمات في المؤسسات الحكومية التي تستخدم روبوتات الدردشة.
- محور المجالات التي يوظف ممارسي العلاقات العامة روبوتات الدردشة للتعريف بالخدمات فيها.
- محور الفوائد التي يحققها ممارسي العلاقات العامة من توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
- محور العوائق والتحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
- محور تقييم ممارسي العلاقات العامة تأثير توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية على أدائهم المهني.
- محور تقييم ممارسي العلاقات العامة لمستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة.

### أولاً: اختبار صدق وثبات الاستبيان

1- صدق الاستبيان: استخدم الباحث أسلوبين للتأكد من صدق استمارة الاستبيان وهما:

أ- الصدق الظاهري: تم التأكد من الصدق الظاهري لأسئلة الاستبيان وأنه بإمكانها قياس الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفروضها من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء الأكاديميين المهتمين بموضوع روبوتات الدردشة.

وبناء على آراء واقتراحات هؤلاء الخبراء تم إجراء بعض التعديلات سواء بزيادة أسئلة، أو حذف أخرى، أو إعادة صياغة أخرى، حتى تم إخراجها في صيغتها النهائية التي وزعت على المبحوثين.

ب- صدق الاتساق الداخلي: للتأكد من وجود اتساق بنائي لكل محور بالدراسة تم اختبار قوة العلاقة بين كل محور من محاور الدراسة بالعناصر المكونة له، وحذف العناصر والعبارات ضعيفة الاتساق، وقد اتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كل المحور وعناصره، وتؤكد قوة الاتساق الداخلي لكل محور حيث تراوح معامل ارتباط بيرسون لكل العبارات ما بين (0.83 : 0.58) في بعض العبارات، وبذلك تأكد الباحث من صلاحية الاستبيان للتطبيق.

2- اختبار الثبات: استخدم الباحث طريقة معامل ألفا كرونباخ عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لقياس ثبات الاستبيان، والجدول أدناه يبين ذلك.

جدول (2): قياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا	العناصر	المحور
0.733	8	محور مظاهر اهتمام ممارسي العلاقات العامة بمعرفة معلومات حول روبوتات الدردشة وتوظيفه في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
0.962	1	محور استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة.
0.789	6	محور الخدمات في المؤسسات الحكومية التي تستخدم روبوتات الدردشة.
0.901	14	محور المجالات التي يوظف ممارسي العلاقات العامة روبوتات الدردشة للتعريف بالخدمات فيها.
0.829	10	محور الفوائد التي يحققها ممارسي العلاقات العامة من توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
0.785	8	محور العوائق والتحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية.
0.612	10	محور تقييم ممارسي العلاقات العامة تأثير توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية على أدائهم المهني.
0.836	8	محور تقييم ممارسي العلاقات العامة لمستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة.

تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع ثبات جميع محاور الدراسة، حيث تراوحت درجات الثبات ما بين 0.612 إلى 0.962 مما يشير إلى تجانس مفردات كل مقياس بشكل مستقل، وأيضا فهم عينة الدراسة لمفردات كل مقياس بالطريقة نفسها، وهو ما يؤكد صلاحية النتائج التي سيتم التوصل إليها.

### المعالجة الإحصائية للبيانات

اعتمد الباحث في تفرغ البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم توظيف الاختبارات التالية: النسب المئوية والتكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري معامل ارتباط بيرسون.

### متغيرات الدراسة

جدول رقم (3): يوضح متغيرات الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات الوسيطة	المتغير المستقل
الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية	السن، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة.	فاعلية توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريفات بالخدمات في المؤسسات الحكومية

## نتائج الدراسة

أفرزت البيانات المجمعة من الاستبيان والمقابلة على النتائج الآتية:

أ- نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات:

المحور الأول: مظاهر اهتمام ممارسي العلاقات العامة ببروبات الدردشة وتطبيقاته في مهنة العلاقات العامة.

جدول رقم (4): يوضح مظاهر اهتمام ممارسي العلاقات العامة بمعرفة معلومات حول ربورات الدردشة وتوظيفه في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية

الخيار	ك	%	المتوسط	الانحراف المعياري
نعم بدرجة كبيرة	115	47.9	4.23	0.934
نعم بدرجة متوسطة	85	35.4		
نعم بدرجة صغيرة	26	10.8		
نادراً ما أهتم	9	3.8		
غير مهتم	5	2.1		

تكشف المعطيات الإحصائية للجدول أعلاه وجود اهتمام بربويات الدردشة من طرف ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، ودليل ذلك أولاً: أن خيار "نعم بدرجة كبيرة" جاء بنسبة فقط، 47.9%، وخيار "نعم بدرجة متوسطة" قدرت نسبته بـ 35.4%، كما كانت النسب لدى خيار "نادراً ما أهتم" وخيار "غير مهتم نهائياً"، قليلة جداً، وهذه النتيجة دعمتها بيانات المقابلة، حيث صرح كل من مديري إدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة ومديري الفعاليات بالمؤسسات الحكومية أن هناك اهتمام من طرف المرؤوسين بربويات الدردشة، لأنه سيصبح أحد الضرورات الملحة مستقبلاً في بيئة عمل العلاقات العامة، مما يستدعي الاهتمام به من الآن قصد مساندة تطوراتها.

هذه النتيجة تتفق مع دراسة عبد الحليم، (2023) ودراسة (Arief & Arkan, 2019) التي توصلت إلى وجود اهتمام من قبل ممارسي العلاقات العامة بالحصول على المعلومات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وتطبيقاته والتي منها ربويات الدردشة كونه يمثل مستقبل عملية الإعلام والنشر والأخبار والتسويق.

جدول رقم (5): يوضح مستوى معلومات ممارسي العلاقات العامة حول روبوتات الدردشة واستخداماتها في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية

الانحراف المعياري	المتوسط	%	ك	الخيار
0.886	4.24	45.8	110	كبيرة جداً
		38.8	93	كبيرة
		11.3	27	متوسطة
		2.1	5	صغيرة
		2.1	5	صغيرة جداً

تدعم نتائج الجدول أعلاه نتائج الجدول السابق؛ إذ نتيجة وجود اهتمام من طرف المبحوثين بروبوتات الدردشة في بيئة العمل انعكس ذلك على مستوى معلوماتهم حول هذا المجال، حيث قدرت نسبة خيار كبيرة جداً بـ 45.8%، ثم خيار مستوى كبيرة بـ 38.8% لنجد في الأخير خيار مستوى صغيرة وصغيرة جداً بنسبة 2.1% فقط لكل منهما.

جدول رقم (6): يوضح طرق زيادة معرفة ممارسي العلاقات العامة بروبوتات الدردشة واستخداماتها في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية

الانحراف المعياري	المتوسط	معارض		معارض		مؤيد		مؤيد		مؤيد		التعليق
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.659	4.59	0	0	0	0	9.6	23	21.7	52	68.8	165	حضور دورات تدريبية
0.599	4.52	0	0	0	0	5.4	13	36.7	88	57.9	139	قراءة كتب ومجلات حول روبوتات الدردشة
0.743	4.21	0	0	0	0	19.2	46	40.4	97	40.4	97	متابعة حسابات ومواقع تهتم بروبوتات الدردشة
0.481	4.74	0	0	0	0	2.1	5	21.3	51	76.7	184	أسعى لاكتساب مهارات جديدة حول روبوتات الدردشة
0.828	4.21	0	0	5.4	13	9.6	23	43.3	104	41.7	100	أهتم بالمناقشات حول تطور روبوتات الدردشة واستخداماتها في مجال العمل
0.768	4.12	0	0	1.7	4	18.8	45	44.6	107	35	84	أتابع أحدث الأخبار والتطورات حول روبوتات الدردشة

حسب نظرية قبول التكنولوجيا فإن الجهد المبذول أحد المتغيرات المهمة لقبولها، لذلك طرح الباحث سؤالاً يصب في هذا الخصوص، وقد كشفت نتائج الجدول أعلاه وتعدد وتنوع الجهود المبذولة من طرف ممارسي العلاقات العامة فكانت نسب الخيارات في الغالب متقاربة، حيث حظي خيار "أسعى لاكتساب مهارات جديدة حول روبوتات الدردشة" بالموافقة في المرتبة الأولى، متبوعاً بخيار "حضور دورات تدريبية"،

يليه خيار "قراءة كتب ومجلات حول روبوتات الدردشة" ليليه في نفس المرتبة خيار "أهتم بالمناقشات حول تطور روبوتات الدردشة واستخداماتها في مجال العمل" بعدهما خيار "أتابع أحدث الأخبار والتطورات حول روبوتات الدردشة" في المرتبة الأخيرة، وقد كانت كل الخيارات بدرجة عالية ونسبة موافقة كبيرة جداً، وفي هذا الإطار صرح السيد مدير الإدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة أنه يتعين على موظف الوحدة أن يكون مسؤولاً على الارتقاء بمهاراته في استخدام روبوتات الدردشة، وهذا من خلال التعلم الذاتي؛ الذي أضحى في زمننا هذا متاحاً وفي شتى المجالات يكفي فقط أن تتوفر الإرادة للتعلم. كما تتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسات دراسة أحمد (2022)، ودراسة (Arief & Arkan, 2019) التي أشارت إلى طرق زيادة المعرفة بالذكاء الاصطناعي وتطبيقاته لدى ممارسي العلاقات العامة.

### المحور الثاني: مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة:

جدول رقم (7): يوضح مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية

الخيار	ك	%	المتوسط	الانحراف المعياري
دائماً	76	31.7	4.12	0.723
غالباً	123	51.3		
أحياناً	37	15.4		
نادراً	4	1.7		
أبداً	0	0		

توضح نتائج جدول أعلاه وجود استخدام لروبوتات الدردشة من طرف جميع المبحوثين على مستوى إدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، حيث انعدمت نسبة خيار "أبداً" هذا من جهة، ومن جهة أخرى يكشف هذا الجدول أيضاً درجة الاستخدام، حيث صرح أكثر من 83.33% من المبحوثين أنهم يستخدمون روبوتات الدردشة بدرجة دائماً، وغالباً، هي نسبة مرشحة للزيادة مع التطورات الهائلة التي يعرفها مجال روبوتات الدردشة عموماً. بعد ذلك خيار "أحياناً، و نادراً" حيث قدرت النسبة بأقل من 17% وتتوافق هذه النتائج مع بيانات المقابلة، حيث صرح كل من مديري الإدارة ومديري الفعاليات أن هناك استخدام كبير لروبوتات الدردشة في العمل، والنسبة حسبهما مؤكداً ستعرف الزيادة لأن روبوتات الدردشة يوماً بعد يوم سيصبح من الضرورات المهمة التي يعتمد عليها بشكل مكثف، لكن في المجالات المناسبة طبعاً لأنه حسب تصريحاتهما هناك مجالات لا يستطيع روبوتات الدردشة أن يؤديها بأي حال من الأحوال.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Kolo & Haumer, 2020)، ودراسة عيواج (2024) التي توصلت إلى زيادة الاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جوانب الاتصال المؤسسي المختلفة، وخاصة من قبل ممارسي العلاقات العامة.

### المحور الثالث: الخدمات في المؤسسات الحكومية التي تستخدم روبوتات الدردشة:

جدول رقم (8): يوضح أهم الخدمات المقدمة من العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والتي تستخدم روبوتات الدردشة

الانحراف المعياري	المتوسط	أبداً		نادراً		أحياناً		غالباً		دائماً		الخيار
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.629	4.61	0	0	0	0	7.9	19	22.5	54	69.6	167	الرد على استفسارات الجمهور
1.199	3.18	7.9	19	22.5	54	30.8	74	20.8	50	17.9	43	تقديم معلومات عن الخدمات
1.020	3.16	3.8	9	24.6	59	32.5	78	30	72	9.2	22	توجيه الشكاوى
1.119	3.47	2.1	5	20.8	50	27.9	67	26.3	63	22.9	55	حجز المواعيد
1.258	3.61	2.5	6	24.6	59	16.7	40	21.3	51	35	84	استقبال بيانات العملاء
1.434	3.77	7.5	18	19.6	47	12.5	30	8.8	21	51.7	124	استقبال المقترحات

حسب بيانات الجدول وبيانات المقابلة هناك تعدد في الخدمات المقدمة من العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والتي تستخدم روبوتات الدردشة، ويمكن ترتيب هذه الخدمات من الأكثر استخداماً إلى الأقل استخداماً على النحو الآتي:

حيث جاءت العبارة "الرد على استفسارات الجمهور" كأعلى عبارة من حيث الخدمات، وذلك بديهي نظراً لكثرة اتصالات الجمهور لحل مشكلات أو استفسار عن الخدمات الحكومية، يليها عبارات استقبال المقترحات، ثم استقبال بيانات العملاء، ثم حجز المواعيد، وفي مرتبة أخرى تأتي عبارات تقديم معلومات عن الخدمات، وتوجيه الشكاوى، ويتفق ذلك مع ما أتى في المقابلة من قبل مديري العلاقات العامة من أن معظم الاتصالات تأتي كاستفسار عن خدمات، وطلب مساعدة في حل مشكلات.

المحور الرابع: المجالات التي يوظف ممارسي العلاقات العامة روبوتات الدردشة للتعريف بالخدمات فيها:

جدول رقم (9): يوضح المجالات التي توظف فيها روبوتات الدردشة للتعريف بالخدمات فيها

الانحراف المعياري	المتوسط	معارض جداً		معارض		محايد		موافقة		شديدة الموافقة		الإجمالي
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1.210	4.09	5	12	7.9	19	15	36	17.1	41	55	132	إدارة الأزمات التي تواجه المجتمع الخارجي (الجمهور)
1.342	3.38	5.4	13	27.5	66	24.6	59	8.3	20	34.2	82	التعرف على آراء الجماهير حول الرضا عن المؤسسة الحكومية
1.223	3.51	3.8	9	20	48	27.9	67	17.5	42	3.8	74	تستخدم كبديل عن تواصل الموظف مع العميل بشكل مباشر
1.323	3.64	3.3	8	24.2	58	18.8	45	12.1	29	41.7	100	لتحليل البيانات والملفات
1.290	3.52	3.8	9	27.1	65	13.8	33	23.3	56	32.1	77	كسب ثقة الجمهور
1.498	3.25	19.2	46	15.8	38	15	36	20.8	50	29.2	70	كأداة للتعريف بالخدمات الحكومية المقدمة
1.451	3.68	13.3	32	10.4	25	14.2	34	18.3	44	43.8	105	إعلام الجمهور بالمستجد في السياسة العامة للمؤسسة
1.506	3.61	16.3	39	10.4	25	10.8	26	20.4	49	42.1	101	الترويج لمنتجات وخدمات المؤسسة
1.559	3.74	16.3	39	12.5	30	2.1	5	18.8	45	50.4	121	بناء سمعة طيبة للمؤسسة
1.179	4.07	4.2	10	10	24	10.8	26	24.2	58	50.8	122	التنبؤ باحتياجات الجمهور
1.357	3.87	9.2	22	9.2	22	16.3	39	15.8	38	49.6	119	تستخدم في تحسين استراتيجية التسويق والمنافسة
1.704	3.51	21.3	51	15	36	8.3	20	2.1	5	53.3	128	تستخدم في تحسين الاستراتيجية الاتصالية مع الجمهور
1.369	3.31	11.7	28	21.7	52	15.8	38	25	60	25.8	62	التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للعملاء
1.338	3.98	9.2	22	8.8	21	8.8	21	21.3	51	52.1	125	لتحسين كفاءة العمليات اللوجستية

أفرزت نتائج الجدول أعلاه تعدد مجالات توظيف المبحوثين لروبوتات الدردشة في بيئة العمل، وكعينة من هذه المجالات نجد أنها تستخدم إدارة الأزمات التي تواجه المجتمع الخارجي (الجمهور) كمرتبة أولى، يليها التنبؤ باحتياجات الجمهور، كذلك تستخدم في تحسين كفاءة العمليات اللوجستية، وفي تحسين استراتيجية التسويق والمنافسة، وفي بناء سمعة طيبة للمؤسسة، وفي إعلام الجمهور بالمستجد في السياسة العامة للمؤسسة، ولتحليل البيانات والملفات، وقد كانت كل هذه المجالات بنسب عالية ومرتفعة، كما جاءت باقي المجالات بنسب عالية، ومتوسطة، وهذا ما أكد عليه مديري الإدارة والاتصال المؤسسي والعلاقات العامة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Kolo & Haumer, 2020)، التي توصلت إلى زيادة الاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جوانب الاتصال المؤسسي المختلفة.

**المحور الخامس: الفوائد التي يحققها ممارسي العلاقات العامة من توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية**

جدول رقم (10): يوضح الفوائد التي يحققها ممارسي العلاقات العامة من توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية

الإنحراف المعياري	المتوسط	معارض جداً		معارض		محايد		موافق		موافق جداً		البيانات
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	
1.460	3.88	12.5	30	11.7	28	2.5	6	21.3	51	52.1	125	تحسين العمليات داخل المؤسسة الحكومية
1.464	3.73	12.9	31	12.5	30	8.3	20	20.4	49	45.8	110	تحسين تجربة خدمة العملاء
1.523	3.65	16.7	40	11.3	27	5.4	13	23.8	57	42.9	103	تحليل البيانات والملفات الكبيرة بشكل أفضل
1.501	3.67	15.4	37	10.8	26	9.2	22	20.4	49	44.2	106	الرد السريع على الاستفسارات والشكاوى والمقترحات
1.446	3.75	14.2	34	8.3	20	9.2	22	24.2	58	44.2	106	توفير وقت وجهد أداء المهام
1.511	3.75	14.6	35	12.9	31	2.5	6	22.1	53	47.9	11	السرعة في اتخاذ القرارات الإدارية
1.379	3.67	12.9	31	7.1	17	17.9	43	24.2	58	37.9	91	تحسين التواصل والتفاعل مع الجمهور
1.369	3.73	6.7	16	21.3	51	6.3	15	23.3	56	42.5	102	كتابة الاخبار والتقارير حول المؤسسة بشكل أفضل
1.580	3.30	23.8	57	11.3	27	6.7	16	27.1	65	31.3	75	تحسين عملية إدارة الأزمات
1.182	1.78	56.3	135	28.3	68	2.5	6	6.3	15	6.7	16	لا تحقق أي فائدة

حسب بيانات الاستبانة وبيانات المقابلة فلقد تعددت أوجه الاستفادة من روبوتات الدردشة في المؤسسات الحكومية مما يسرع من قبول أي مبتكر جديد حسب نظرية قبول التكنولوجيا، ومن أوجه استفادة ممارسي العلاقات العامة نذكر: بدرجة تأييد كل خيار، حيث أيد المبحوثون بدرجة عالية ومرتفعة كل العبارات الإيجابية والتي تدل على تعدد الفوائد وجاء على رأس هذه الفوائد ما يلي: تحسين العمليات داخل المؤسسة الحكومية، وتحسين تجربة خدمة العملاء، والرد السريع على الاستفسارات والشكاوى والمقترحات، وتوفير

وقت وجهد أداء المهام، والسرعة في اتخاذ القرارات الإدارية، وتحسين التواصل والتفاعل مع الجمهور، وكتابة الاخبار والتقارير حول المؤسسة بشكل أفضل.

بينما جاء في المرتبة الأخيرة في الفوائد تحسين عملية إدارة الأزمات، وفي النهائية أكد المبحوثين على رفض خيار لا توجد أي فوائد، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة عبد الحليم (2023)، ودراسة عيواج (2024) التي أظهرت وجود اهتمام من قبل ممارسي العلاقات العامة في الحصول على المعلومات المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي ومنها روبوتات الدردشة نظراً لكثرة الفوائد التي تعود عليهم من خلال استخدامه.

### المحور السادس: العوائق والتحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية

جدول رقم (11): يوضح العوائق والتحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية

الانحراف المعياري	المتوسط	معارض جداً		معارض		محايد		موافق		شديد موافق		النسبة
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	
1.379	3.00	10.8	26	35.8	86	21.7	52	5.4	13	26.3	63	صعوبة استخدام روبوتات الدردشة
1.217	2.82	10.8	26	35.4	85	29.6	71	8.3	20	15.8	38	نقص الخبراء المتخصصين داخل المؤسسة لتوظيف الروبوتات
1.262	2.90	10.4	25	35	84	26.7	64	9.6	23	18.3	44	الخوف من القرصنة والهكر
1.148	2.76	10.4	25	37.5	90	29.2	70	11.3	27	11.7	28	تمسك الإدارة بالتقنيات القديمة وإغفال الجديدة داخل المؤسسة
1.199	2.68	10.4	25	46.7	112	21.7	52	6.7	16	14.6	35	نقص تدريب العاملين على استخدام الروبوتات
1.477	2.99	10.4	25	46.7	112	7.5	18	4.2	10	31.3	75	قلة ضمانات الحماية للبيانات والمعلومات الشخصية
1.302	4.07	4.6	11	15.8	38	5.8	14	14.6	35	59.2	142	الخوف لدى البعض من خسارة وظائفهم بسبب روبوتات الدردشة
0.634	4.55	0	0	1.7	4	3.8	9	32.5	78	62.1	149	صعوبة فهم الروبوتات لمشاعر وقيم العملاء

حسب بيانات الجدول أعلاه جاءت نسبة خيار "معارض جداً، ومعارض" كأقل خيار في كل الخيارات، مما يوحي بوجود عوائق تواجه ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية عند استخدامهم روبوتات الدردشة، ومن أهم التحديات التي تواجههم نذكر: صعوبة فهم الروبوتات لمشاعر وقيم العملاء كأعلى نسبة لتحدي، يليه الخوف لدى البعض من خسارة وظائفهم بسبب روبوتات الدردشة، يليه صعوبة استخدام

روبوتات الدردشة، وقد كانت هذه التحديات كأعلى تحديات بينما جاءت باقي التحديات في مرتبة أقل، وقد كان أقلها نقص تدريب العاملين على استخدام الروبوتات، وجاءت باقي التحديات في مرتبة متوسطة. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة ثابت (2023)، ودراسة عيواج (2024) من وجود تحديات تواجه ممارسي العلاقات العامة في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وروبوتات الدردشة، وتحد من فاعلية استخدامه داخل المؤسسات.

أظهرت نتائج الدراسة استخدام روبوت الدردشة والتوقيع الإلكتروني باستخدام تطبيق الهوية الإماراتية.

جدول رقم (12): يوضح أهم مقترحات ممارسي العلاقات العامة لمواجهة هذه التحديات عند استخدام روبوتات الدردشة

الانحراف المعياري	المتوسط	لا		نعم		الخيار
		%	ك	%	ك	
0.470	1.67	32.9	79	67.1	161	نشر ثقافة العمل بروبوتات الدردشة داخل المؤسسة
0.440	1.73	26.3	63	73.8	177	تدريب العاملين على استخدام روبوتات الدردشة
0.490	1.60	39.6	95	60.4	145	الاستفادة من الخبرات والتجارب الناجحة في مجال تطبيق روبوتات الدردشة داخل المؤسسات الحكومية
0.400	1.80	20	48	80	192	ربط الترقيات والتقدم الوظيفي بالقدرة على استخدام روبوتات الدردشة
0.490	1.60	39.6	95	60.4	145	تقديم مكافآت وحوافز للمتميزين في استخدام الروبوتات
0.470	1.67	32.9	79	67.1	161	توفير الدعم الفني المستمر
0.490	1.60	40	96	60	144	توفير سياسات وإجراءات صارمة لحماية البيانات
0.490	1.60	40	96	60	144	إقامة ورش عمل لمناقشة التحديات وكيفية مواجهتها

قدم ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية مجموعة من المقترحات قصد تذليل العقبات والعوائق التي تواجههم عند استخدامهم روبوتات الدردشة، ومن أمثلة هذه المقترحات نذكر: ربط الترقيات والتقدم الوظيفي بالقدرة على استخدام روبوتات الدردشة، وقد جاء في أعلى مرتبة، يليه مقترح تدريب العاملين على استخدام روبوتات الدردشة، يليه مقترحين بنفس الدرجة وهما نشر ثقافة العمل بروبوتات الدردشة داخل المؤسسة، ومقترح توفير الدعم الفني المستمر، كما جاءت مقترحات الاستفادة من الخبرات والتجارب الناجحة في مجال تطبيق روبوتات الدردشة داخل المؤسسات الحكومية، وتقديم مكافآت وحوافز للمتميزين في استخدام الروبوتات، وتوفير سياسات وإجراءات صارمة لحماية البيانات، وإقامة ورش عمل لمناقشة التحديات وكيفية مواجهتها بنسبة متساوية تقريباً حيث جاءت كل المقترحات بدرجة موافقة أكبر من الرفض، وفي مدى متوسط وعالي.

## المحور السابع: تقييم ممارسي العلاقات العامة تأثير توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية على أدائهم المهني:

جدول رقم (13): يوضح تأثر كفاءة ممارسي العلاقات العامة المهنية من توظيف روبوتات الدردشة

الخيار	ك	%	المتوسط	الانحراف المعياري
نعم تحسنت بشكل كبير	159	66.3	4.58	0.634
نعم تحسنت قليلاً	62	25.8		
بقيت ثابتة ولم تتغير	19	7.9		
تراجعت وأصبحت أقل	0	0		
تراجعت بشكل كبير	0	0		

تكشف المعطيات الإحصائية للجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين بنسبة قدرت بـ 66.3%، قد تحسنت كفاءتهم المهنية بشكل كبير، ونسبة 25.8% تحسنت بدرجة صغيرة، بعد استخدامهم لروبوتات الدردشة وهذا من خلال تحسن مستوى أدائهم، مما يعكس وجود أثر جيد لهذه التقنيات على الأداء الوظيفي عموماً، وهذا ما يفسر انعدام النسبة لدى خيارى "أن الكفاءة تراجعت وأصبحت أقل بدرجة كبيرة".

جدول رقم (14): يوضح أهم المجالات التي تحسنت فيها كفاءة ممارسي العلاقات العامة المهنية في ظل استخدام روبوتات الدردشة

الانحراف المعياري	المتوسط	معايير		معايير		معايير		معايير		معايير		البيان
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن			
0.780	4.13	0	0	1.7	4	19.6	47	42.5	102	36.3	87	تحسن أداء المهام اليومية داخل العمل
1.511	4.02	13.3	32	9.6	23	3.8	9	7.9	19	65.4	157	تحسن سرعة ودقة انجاز المهام
1.136	3.99	9.6	23	3.3	8	19.2	46	14.2	34	53.8	129	تحسن مستوى التخطيط
1.296	4.07	5.8	14	12.5	30	7.5	18	16.3	39	57.9	139	تحسنت القدرة على اتخاذ القرار
1.549	3.66	17.1	41	9.6	23	10.8	26	15	36	47.5	114	تحسنت جودة العمل الذي أقدمه
0.939	4.38	3.3	8	0.8	2	9.6	23	26.7	64	59.6	143	تحسن مستوى الابتكار والإبداع في العمل
0.862	4.31	1.7	4	1.7	4	11.3	27	34.2	82	51.3	123	تحسنت قدرتي على الاتصال بالزملاء والعملاء
0.684	4.50	0	0	0	0	10.8	26	27.9	67	61.3	147	تحسنت قدرتي على تنظيم وقي
0.790	4.15	0	0	2.1	5	18.3	44	41.7	100	37.9	91	تحسنت قدرتي في الكتابة والتحرير

تظهر نتائج الجدول أعلاه تعدد وتقارب النسب للمجالات التي تحسنت فيها الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة، حيث جاءت كل المجالات تقريباً بدرجة عالية، وخاصة مجالات تحسن أداء المهام اليومية داخل العمل، وتحسن سرعة ودقة انجاز المهام، وتحسن مستوى التخطيط، وتحسنت القدرة على اتخاذ القرار، وتحسن مستوى الابتكار والإبداع في العمل، وتحسنت قدرتي على الاتصال بالزملاء والعملاء،

وتحسنت قدرتي على تنظيم وقتي، وتحسنت قدرتي في الكتابة والتحرير، حيث جاءت جميعها بنسبة موافقة أعلى من 80%، يليهم في المرتبة الأخيرة خيار تحسنت جودة العمل الذي أقدمه، ومن الملاحظ أن الموافقة الأعلى جاءت في تحسن قدرات المبحوث، قبل العمل.

### المحور الثامن: تقييم ممارسي العلاقات العامة لمستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة:

جدول رقم (15): يوضح رؤية ممارسي العلاقات العامة لمستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة

الانحراف المعياري	المتوسط	معارض جداً		معارض		متوسط		مؤيد		مؤيد جداً		النسبة
		%	ن	%	ن	%	ن	%	ن			
0.760	4.41	0.8	2	0	0	11.7	28	31.7	76	55.8	134	تساعدني روبوتات الدردشة على التطور المستقبلي
0.527	4.75	0	0	0	0	4.6	11	15.4	37	80	192	أخاف على مستقبلي في وجودها
0.947	4.13	0	0	3.8	9	16.3	39	38.8	93	41.3	99	سيتم الاستغناء عن الموظفين غير المتقنين للتعامل مع روبوتات الدردشة
0.755	4.42	0	0	2.5	6	8.8	21	32.9	79	55.8	134	سيقدم روبوتات الدردشة حلول مبتكرة للعمل
0.684	4.48	0	0	0	0	10.8	26	30	72	59.2	142	سيزيد استخدام روبوتات الدردشة في مجال عملي مستقبلاً
0.794	4.23	0	0	1.7	4	17.5	42	36.7	88	44.2	106	ستزيد المنافسة بين الزملاء بسبب روبوتات الدردشة
1.007	3.03	6.7	16	22.5	54	37.5	90	27.1	65	6.3	15	ستزيد قيمة من يتقن التعامل مع الروبوتات مستقبلاً
1.253	3.46	5.4	13	20	48	27.1	65	17.9	43	29.6	71	سيتم استبدال موظفي العلاقات العامة بروبوتات الدردشة

تكشف بيانات ونتائج الجدول أعلاه أن ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية لديهم رؤية سلبية في بعض الجوانب لمستقبل المهنة في ظل روبوتات الدردشة، كما يرى بعضهم أنه سيخدم وظيفة العلاقات العامة برغم كونه مهدداً لوجود العنصر البشري فيها، وقد تشكلت ملامح هذه الرؤية من خلال الخيارات الآتية:

- جاء الخيار أخاف على مستقبلي في وجودها في أعلى مرتبة من بين الخيارات المتاحة، يليه سيزيد استخدام روبوتات الدردشة في مجال عملي مستقبلاً، يليه خيار سيقدم روبوتات الدردشة حلول مبتكرة للعمل، وبعدهم بقليل خيار سيتم الاستغناء عن الموظفين غير المتقنين للتعامل مع روبوتات الدردشة، وفي مرتبة متأخرة سيتم استبدال موظفي العلاقات العامة بروبوتات الدردشة، مما ينبئ بالخوف من الاعتماد عليها في العمل على حساب العنصر البشري.

- جاءت رؤية البعض لاختيار تساعدي روبوتات الدردشة على التطور المستقبلي، يليه خيار ستزيد المنافسة بين الزملاء بسبب روبوتات الدردشة، وبعدها بمراحل خيار ستزيد قيمة من يتقن التعامل مع الروبوتات مستقبلاً مما يعكس نظرتهم الإيجابية لروبوتات الدردشة.

**الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لروبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات الحكومية والمتغيرات التالية: السن، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمية

وللتأكد من الفرضية السابقة قام الباحث باستخدام اختبار "ت" للمجموعات المتباينة للتأكد مما سبق كما يلي:

جدول (16): يبين العلاقة بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لروبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات الحكومية وبين متغيرات (السن، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمية)

المتغير	المجموعات	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
السن	أقل من 40	140	231.27	14.846	4.326	238	0.01
	أكبر من 40	100	241.90	23.152			
الجنس	ذكر	146	235.71	18.462	0.015	238	0.988
	أنثى	94	235.68	20.961			
الخبرة	أقل من 10 سنوات	139	234.17	18.179	1.435	238	0.153
	أكثر من 10 سنوات	101	237.81	20.954			
المستوى التعليمي	بكالوريوس	168	235.31	18.271	0.472	238	0.637
	دراسات عليا	72	236.61	22.027			

تكشف نتائج الجدول أعلاه ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لروبوتات الدردشة ومتغير السن حيث بلغت قيم "ت" 4.326، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، لصالح مجموعة أكبر من (40) سنة.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لروبوتات الدردشة ومتغيرات الجنس والخبرة والمستوى التعليمي حيث بلغت قيم "ت" (0.988 - 0.153 - 0.637) على التوالي، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

## النتائج العامة للدراسة

- وجود اهتمام بربويات الدردشة من طرف ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية.
- وجود اهتمام من طرف المبحوثين بربويات الدردشة في بيئة العمل انعكس ذلك على مستوى معلوماتهم حول هذا المجال.
- تعدد وتنوع الجهود المبذولة من طرف ممارسي العلاقات العامة فكانت نسب الخيارات في الغالب متقاربة.
- وجود استخدام لروبوتات الدردشة من طرف جميع المبحوثين على مستوى إدارة الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية.
- هناك تعدد في الخدمات المقدمة من العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والتي تستخدم روبوتات الدردشة.
- تعدد مجالات توظيف المبحوثين لروبوتات الدردشة في بيئة العمل، وكعينة من هذه المجالات نجد أنها تستخدم إدارة الأزمات التي تواجه المجتمع الخارجي (الجمهور) كمرتبة أولى، يليها التنبؤ باحتياجات الجمهور.
- تعددت أوجه الاستفادة من روبوتات الدردشة في المؤسسات الحكومية مما يسرع من قبول أي مبتكر جديد حسب نظرية قبول التكنولوجيا، ومن أوجه الاستفادة ممارسي العلاقات العامة نذكر: بدرجة تأييد كل خيار، حيث أيد المبحوثون بدرجة عالية ومرتفعة كل العبارات الإيجابية والتي تدل على تعدد الفوائد.
- بوجود عوائق تواجه ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية عند استخدامهم روبوتات الدردشة، ومن أهم التحديات التي تواجههم نذكر: صعوبة فهم الروبوتات لمشاعر وقيم العملاء كأعلى نسبة لتحدي، يليه الخوف لدى البعض من خسارة وظائفهم بسبب روبوتات الدردشة.
- قدم ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية مجموعة من المقترحات قصد تذليل العقبات والعوائق التي تواجههم عند استخدامهم روبوتات الدردشة، ومن أمثلة هذه المقترحات نذكر: ربط الترقيات والتقدم الوظيفي بالقدرة على استخدام روبوتات الدردشة، وقد جاء في أعلى مرتبة، يليه مقترح

تدريب العاملين على استخدام روبوتات الدردشة، يليه مقترحين بنفس الدرجة وهما نشر ثقافة العمل بروبوتات الدردشة داخل المؤسسة، ومقترح توفير الدعم الفني المستمر.

- غالبية المبحوثين بنسبة قدرت بـ 66.3%، قد تحسنت كفاءتهم المهنية بشكل كبير، ونسبة 25.8% تحسنت بدرجة صغيرة، بعد استخدامهم لروبوتات الدردشة وهذا من خلال تحسن مستوى أدائهم، مما يعكس وجود أثر جيد لهذه التقنيات على الأداء الوظيفي عموماً.

- تعدد وتقارب النسب للمجالات التي تحسنت فيها الكفاءة المهنية لممارسي العلاقات العامة، حيث جاءت كل المجالات تقريباً بدرجة عالية، وخاصة مجالات تحسن أداء المهام اليومية داخل العمل، وتحسن سرعة ودقة إنجاز المهام، وتحسن مستوى التخطيط، وتحسنت القدرة على اتخاذ القرار، وتحسن مستوى الابتكار والإبداع في العمل، وتحسنت قدرتي على الاتصال بالزملاء والعملاء، وتحسنت قدرتي على تنظيم وقتي، وتحسنت قدرتي في الكتابة والتحرير.

- ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية لديهم رؤية سلبية في بعض الجوانب لمستقبل المهنة في ظل روبوتات الدردشة، كما يرى بعضهم أنه سيخدم وظيفة العلاقات العامة برغم كونه مهدداً لوجود العنصر البشري فيها.

### خاتمة وتوصيات الدراسة

في ختام هذه الدراسة الوصفية حول استخدام ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية لروبوتات الدردشة، يظهر بوضوح تعدد أوجه اهتمام المبحوثين بروبوتات الدردشة في مجال العلاقات العامة، خصوصاً مع توفير الإدارة العليا تسهيلات متعددة تشجع الممارسين على توسيع نطاق استخدامهم لهذه التقنيات الحديثة.

وفي سياق استخدام روبوتات الدردشة من قبل ممارسي العلاقات العامة، يُلاحظ مساهمتها الكبيرة في تعزيز الكفاءة المهنية؛ حيث أدى تبني استراتيجيات العلاقات العامة الذكية واستخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، كما ساهمت في تعزيز الاتصال والتفاعل الفعال مع العملاء، وتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة المهنيين في التعامل معهم، بالإضافة إلى تحسين إدارة الأزمات وسرعة الاستجابة للمشكلات.

استنادًا إلى النتائج، يُعد استخدام روبوتات الدردشة في ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية إضافةً نوعية أثرت بشكل إيجابي على الكفاءة المهنية للمبشرين. ومع استمرار تطور التكنولوجيا وتقدم روبوتات الدردشة، يتعين على المؤسسات مواصلة مراقبة وتقييم تأثير هذه الروبوتات على الكفاءة المهنية لجميع الموظفين، مع العمل على استكشاف فرص جديدة للاستفادة منها. كما يجب أن تستثمر المؤسسات في تدريب وتطوير الموظفين لتمكينهم من التعامل بفعالية مع هذه التقنيات والاستفادة من إمكانياتها بشكل كامل.

### وفي الأخير فإن هذه الدراسة تقدم بعض التوصيات البحثية الآتية:

- قياس رضا الجمهور وتقييم الأثر: إجراء دراسات دورية لقياس رضا العملاء حول تجربة استخدام روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات، مع التركيز على الأثر الذي تُحدثه هذه الروبوتات على جودة الخدمة وسرعة الاستجابة ووضوح المعلومات.
- تطوير المهارات التقنية: التوصية بتدريب موظفي العلاقات العامة على أساسيات الذكاء الاصطناعي واستخدام روبوتات الدردشة، مما يساعد في صقل مهاراتهم التقنية وتحسين قدرتهم على تطوير المحتوى الذي تقدمه الروبوتات للعملاء.
- تحليل تفاعل الجمهور: إجراء دراسات لفهم نمط تفاعل الجمهور مع روبوتات الدردشة، وتحديد الأسئلة والاستفسارات الأكثر شيوعًا. سيساعد هذا التحليل في تحسين المحتوى والردود التي تقدمها الروبوتات وفقًا لاحتياجات الجمهور.
- تعزيز الأمن والخصوصية: دراسة وتطوير استراتيجيات لتعزيز أمن المعلومات وحماية بيانات العملاء عند استخدام روبوتات الدردشة، خاصة في ظل تزايد القلق بشأن خصوصية البيانات.
- التكامل مع أنظمة أخرى: التوصية بإجراء أبحاث حول فاعلية دمج روبوتات الدردشة مع الأنظمة الأخرى في المؤسسة، مثل قواعد البيانات ونظم إدارة الموارد، لتعزيز كفاءة الخدمة وسرعة استجابة الروبوتات لمختلف طلبات الجمهور.
- تقييم تأثير الروبوتات على الهوية المؤسسية: دراسة تأثير توظيف روبوتات الدردشة على هوية المؤسسة وصورة العلاقات العامة لدى الجمهور، والتحقق من مدى حفاظ الروبوتات على قيم وأهداف المؤسسة أثناء التفاعل مع الجمهور.

- ابتكار محتوى تفاعلي: البحث عن وسائل مبتكرة لتطوير محتوى تفاعلي لروبوتات الدردشة، مثل إضافة الرسوم التوضيحية والفيديوهات التفاعلية لتعزيز فهم الجمهور للخدمات، مما يساهم في تحسين تجربة المستخدم وزيادة نسبة الرضا.
- التوسع في استخدام اللغات المحلية: دراسة أثر تقديم خدمات متعددة اللغات، وخاصة اللغات المحلية، عبر روبوتات الدردشة لضمان وصول المعلومات بشكل أوضح لشريحة أكبر من الجمهور، وتعزيز سهولة التواصل.
- تحسين معالجة الشكاوى: التوصية ببحوث تركز على تطوير دور روبوتات الدردشة في معالجة شكاوى العملاء بفاعلية، بما يضمن تقديم حلول سريعة وإجابات دقيقة للمشكلات، مما يساهم في تحسين الثقة بين المؤسسة والجمهور.
- التوجه نحو التعلم الآلي: التوصية بإجراء أبحاث حول إمكانية استخدام تقنيات التعلم الآلي لتعزيز ذكاء روبوتات الدردشة، بحيث تتعلم من تفاعل الجمهور وتتطور استجاباتها مع مرور الوقت، مما يحسن دقة وملاءمة المعلومات المقدمة.

### قائمة المراجع

- أحمد، نورة عبد الله. (2022). استخدام إدارة العلاقات العامة للتطبيقات الإلكترونية على الإنترنت للتسويق بالعلاقات في مؤسسات المجتمع المدني والإشاعات المتحققة منها، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، جامعة القاهرة، 24، 237-267.
- البدوي، ثريا أحمد، والعايدي، هالة رشاد. (2024). الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الرقمية في المنظمات الربحية وغير الربحية، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، 32، 1-49.
- ثابت، غادة سيف. (2023). الاتجاهات الحديثة لاستخدامات العلاقات العامة في إدارة الخدمات الحكومية بأدوات الذكاء الاصطناعي، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، 72، 657-695.
- جرادات، عبد الناصر، والشامي، لبنان. (2009). أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الجنحي، علي بن فايز. (2006). مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، مركز الدراسات والبحوث، الرياض: مطابع جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- حسن، عبد الصادق. (2015). نماذج ممارسة العلاقات في المؤسسات الحكومية العربية، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، 3، 95-180.
- الحوشان، بركة، والشهري، فايز. (1431). العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- خطاب، أحمد. (2015). إدراك العلاقات العامة التسويقية في مصر وأساليب ممارستها، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، 14(4)، 415-463.
- الدليمي، عبد الرازق. (2015). العلاقات العامة وإدارة الأزمات، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- سلطان، بن سعد الخثلان. (2018). جهود إدارة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات "دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- عبد الحلیم، سمر. (2023). إدراك ممارسي العلاقات العامة لدور الذكاء الاصطناعي في تطوير أداء التسويق الرقمي، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، جامعة القاهرة، 25، 243-286.
- عبد الغني، سميرة أحمد. (2022). روبوتات الدردشة CHATBOTS واستخداماتها في مؤسسات المعلومات دراسة استكشافية تحليلية، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، 5(15)، 269-310.
- عبد اللطيف، كريم دسوقي. (2024). دور إدارة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الصحية الحكومية المصرية، مجلة بحوث كلية الآداب، جامعة المنوفية، 130(4)، 53-99.
- عيواج، عذراء عليوة. (2024). استخدام ممارسي العلاقات العامة في شركة الخطوط السعودية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتقييمهم لتأثيرها على الكفاءة المهنية، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، جامعة القاهرة، 27، 139-183.
- الفأر، إبراهيم عبد الوكيل، وشاهين، ياسمين محمد. (2019). فاعلية روبوتات الدردشة التفاعلية لإكساب المفاهيم الرياضية واستبقائها لدى تلاميذ الصف الأول الإعدادي، مجلة تكنولوجيا التربية - دراسات وبحوث، 543، 83-571.
- مرسي، إيمان أحمد. (2023). اتجاهات الجمهور السعودي نحو استخدام روبوتات الدردشة التفاعلية (Chat bot) في خدمة العملاء، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، 87، 238-265.

- مصطفى، ولاء يحيى. (2021). فاعلية تقنية الشات بوت (ربوتات المحادثة) بالمؤسسات الصحية في التوعية الصحية بفيروس كورونا المستجد، مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر، 58(1)، 264-308.  
- نور، نورة أحمد، وعبد الجواد وليد سليمان. (2023). أثر أتمتة الدردشة التفاعلية على تحسين الخدمات الصحية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2، 50-84.

### قائمة المراجع الأجنبية

- Abd alhamid, M. (2015), Albahth Aleilmi Fi Aldirasat Al'iielamiati, Alqahirati Ealam Alkatub.
- Adam S. Miner, L., & Baki, K. (2020) "Chatbots in the fight against the COVID-19 pandemic" Retrieved from <http://venturebeat.com>
- Alzahrani, F. (2016). The Role of Public Relations in Organizational Crisis Management, International Journal of Scientific & Engineering Research, 7(1), 1075-1086.
- Arief, N., & Arkan, A. (2019). Kompetensi baru Public Relationsm (PR) PADA era artificial intelligence case study praktisi (PR) DI Indonesia, Journal of Sistem Cerdas 02, 1 - 12
- Biswal, S. (2020) The Space of Artificial Intelligence in Public Relations: The Way Forward, in book: Optimization in Machine Learning and Applications, Singapore: Springer, Pp. 169-176.
- Cutlip, M., Center, H., & Broom, G. (2021). Cutlip and Center's Effective Public Relations, 11th edition, Published by Pearson Education (July 14, 2021).
- Dale, R. (2016). The return of the chatbots, Journal of Natural Language Engineering, 22(5), 811-817.
- Dilmegani, C. (2021). How to Build a Chatbot: Components & Architecture. Ai Multiple. <https://research.aimultiple.com/chatbot-architecture>
- Doorley, J., & Garcia, H. (2015). Reputation Management: The Key to Successful Public Relations and Corporate Communication, Routledge Tyler & Farcis Group: London.
- Gamble, A. (2020), "Artificial intelligence and mobile apps for mental healthcare: a social informatics perspective", Aslib Journal of Information Management, 72 (4) 509-325.
- Graham, M., & Avery, E. (2013). Government Public Relations and Social Media: An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Level, Public Relations Journal, 7(4), 1-21.

- 
- Jin, V., & Seounmi Y. (2022). "Social Presence and Imagery Processing as Predictors of Chatbot Continuance Intention in Human-AI-Interaction", International Journal of Human-Computer Interaction .38, 1-14.
  - Kolo, C., & Florian, H. (2020). "Technological advances and the future of corporate and marketing communication" Journal of JOCIS, 6, 17-35.
  - Malvin, C., & Rangkuti, A. (2022). WhatsApp Chatbot Customer Service Using Natural Language Processing and Support Vector Machine. International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering, 12(3), 130–136.
  - Pavel, S., & Schreiberova, P. (2020). "Chatbots for learning: A review of Educational" chatbots for the Facebook Messenger, Journal of Computers & Education 151, 10- 34.
  - Rouhinen, L. (2018). Artificial Intelligence: 101 things you must know today about our future, USA: Amazon Books, Retrieved from <https://lasserouhiainen.com>
  - Rubin, L., Chen, Y., & Thorimbert, L. (2010). "Artificially intelligent conversational agents in libraries", Journal of Library Hi Tech, 28 (4), 496-522.
  - Ukpabi, D., Aslam, B., & Karjaluoto, H. (2019), Chatbot Adoption in Tourism Services: A Conceptual Exploration, Ivanov, S. and Webster, C. (Ed.) Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality, Emerald Publishing Limited, Bingley.
  - Wang, F., & Petrina, S. (2013). Using learning analytics to understand the design of an intelligent language tutor – Chatbot Lucy. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 4(11), 124–131.

### الملاحق

ملحق (1): استبانة حول واقع توظيف العلاقات العامة لروبوتات الدردشة في التعريفات بالخدمات في المؤسسات الحكومية

البيانات الأولية: .....

الاسم: .....

السن: .....

الجنس: ذكر  أنثى

الخبرة: أقل من خمس سنوات  أكثر من خمس سنوات

المستوى التعليمي: بكالوريوس  ماجستير أو دكتوراه

- ما مدى اهتمامك بمعرفة المزيد عن روبوتات الدردشة في مجال العلاقات العامة؟

بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة صغيرة	نادراً ما أهتم	غير مهتم

- ما مستوى معلوماتك حول روبوتات الدردشة واستخداماتها في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية؟

كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	صغيرة	صغيرة جداً

- ما هي الطرق التي تتبعها لزيادة معرفتك باستخدامات روبوتات الدردشة في العلاقات العامة؟

معارض جداً	معارض	محايد	موافق	موافق جداً	الخيار
					البحث عبر الإنترنت
					حضور ندوات ومؤتمرات
					التواصل مع خبراء في المجال
					حضور دورات تدريبية
					قراءة كتب ومجلات حول روبوتات الدردشة
					متابعة حسابات ومواقع تهتم بروبوتات الدردشة
					أسعى لاكتساب مهارات جديدة حول روبوتات الدردشة
					أهتم بالمناقشات حول تطور روبوتات الدردشة واستخداماتها في مجال العمل
					أتابع أحدث الأخبار والتطورات حول روبوتات الدردشة

- هل سبق لك استخدام روبوت دردشة للحصول على خدمة من مؤسسة حكومية؟"

أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً

- ما أهم الخدمات المقدمة من العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والتي تستخدم روبوتات الدردشة؟

الخيار	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
الرد على استفسارات الجمهور					
تقديم معلومات عن الخدمات					
توجيه الشكاوى					
حجز المواعيد					

- ما هي المجالات التي توظف روبوتات الدردشة للتعريف بالخدمات فيها؟

الخيار	موافق جداً	موافق	محايد	معارض	معارض جداً
خدمات الجمهور					
التواصل مع المواطنين					
الدعم الفني					
إدارة الأزمات التي تواجه المجتمع الخارجي (الجمهور).					
التعرف على آراء الجماهير حول الرضا عن المؤسسة الحكومية.					
بدل عن تواصل الموظف مع العميل بشكل مباشر					
تحليل البيانات والملفات					
كسب ثقة الجمهور.					
أداة للتعريف بالخدمات الحكومية المقدمة					
إعلام الجمهور بالمستجد في السياسة العامة للمؤسسة.					
الترويج لمنتجات وخدمات المؤسسة.					
بناء سمعة طيبة للمؤسسة.					
التنبؤ باحتياجات الجمهور.					
تحسين استراتيجيات التسويق والمنافسة					
تحسين الاستراتيجية الاتصالية مع الجمهور					
التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للعملاء					
لتحسين كفاءة العمليات اللوجستية					

- ما هي الفوائد التي تحققها من توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية؟

معارض جداً	معارض	محايد	موافق	موافق جداً	الخيار
					تحسين العمليات داخل المؤسسة الحكومية
					تحسين رضا العملاء
					تحليل البيانات والملفات الكبيرة بشكل أفضل
					الرد السريع على الاستفسارات والشكاوى والمقترحات
					توفير وقت وجهد أداء المهام
					السرعة في اتخاذ القرارات الإدارية
					تحسين التواصل والتفاعل مع الجمهور
					كتابة الأخبار والتقارير حول المؤسسة بشكل أفضل
					تحسين عملية إدارة الأزمات
					لا تحقق أي فائدة

- ما هي العوائق والتحديات التي تواجهك في توظيف روبوتات الدردشة في التعريف بالخدمات في المؤسسات الحكومية؟

معارض جداً	معارض	محايد	موافق	موافق جداً	الخيار
					صعوبة استخدام روبوتات الدردشة
					تكلفة تطوير وتشغيل روبوتات الدردشة،
					صعوبة دمجها مع الأنظمة الحالية
					نقص الخبراء المتخصصين داخل المؤسسة لتوظيف الروبوتات
					الخوف من القرصنة والهكر
					تمسك الإدارة بالتقنيات القديمة وإغفال الجديدة داخل المؤسسة
					نقص تدريب العاملين على استخدام الروبوتات
					قلة ضمانات الحماية للبيانات والمعلومات الشخصية
					الخوف لدى البعض من خسارة وظائفهم بسبب روبوتات الدردشة
					صعوبة فهم الروبوتات لمشاعر وقيم العملاء

- ما أهم مقترحاتك لمواجهة هذه التحديات عند استخدام روبوتات الدردشة؟

لا	لا بدرجة كبيرة	محايد	نعم	نعم بدرجة كبيرة	الخيار
					وضع معايير لأداء روبوتات الدردشة
					تقييم فعاليتها بشكل دور
					نشر ثقافة العمل بروبوتات الدردشة داخل المؤسسة
					تدريب العاملين على استخدام روبوتات الدردشة
					الاستفادة من الخبرات والتجارب الناجحة في مجال تطبيق روبوتات الدردشة داخل المؤسسات الحكومية
					ربط الترقيات والتقدم الوظيفي بالقدرة على استخدام روبوتات الدردشة
					تقديم مكافآت وحوافز للمتميزين في استخدام الروبوتات
					توفير الدعم الفني المستمر
					توفير سياسات وإجراءات صارمة لحماية البيانات
					إقامة ورش عمل لمناقشة التحديات وكيفية مواجهتها

- هل تأثرت كفاءتك المهنية من توظيف روبوتات الدردشة؟

تراجعت بشكل كبير	تراجعت وأصبحت أقل	بقيت ثابتة ولم تتغير	تحسنت قليلاً	بشكل كبير	
					زادت إنتاجي
					تحسنت دقة عملي
					قل الضغط الوظيفي على

- ما أهم المجالات التي تحسنت فيها كفاءتك المهنية في ظل استخدام روبوتات الدردشة؟

معارض جداً	معارض	محايد	موافق	موافق جداً	الخيار
					سرعة إنجاز المهام
					سرعة ودقة إنجاز المهام
					تحسن مستوى التخطيط
					حسنت القدرة على اتخاذ القرار
					حسنت جودة العمل الذي أقدمه
					تحسن مستوى الابتكار والإبداع في العمل
					زادت قدرتي على الاتصال بالزملاء والعملاء
					حسنت قدرتي على تنظيم وقتي
					حسنت قدرتي في الكتابة والتحرير

- ما رؤيتك لمستقبل العلاقات العامة في ظل روبوتات الدردشة؟

معارض جداً	معارض	محايد	موافق	موافق جداً	الخيار
					تساعدني روبوتات الدردشة على التطور المستقبلي
					أخاف على مستقبلي في وجودها
					سيتم الاستغناء عن الموظفين غير المتقنين للتعامل مع روبوتات الدردشة
					سيقدم روبوتات الدردشة حلول مبتكرة للعمل
					سيزيد استخدام روبوتات الدردشة في مجال عملي مستقبلاً
					ستزيد المنافسة بين الزملاء بسبب روبوتات الدردشة
					ستزيد قيمة من يتقن التعامل مع الروبوتات مستقبلاً
					سيتم استبدال موظفي العلاقات العامة بروبوتات الدردشة