

عنوان البحث

اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات- بالتطبيق على موظفي قطاع الأحوال المدنية بمنطقة
الرياض

The impact of smart applications on the work of organizations - by application to civil status
sector employees in the Riyadh region

إعداد الطالب/

محمد يحيى عبد الله الشهري

إشراف/

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

شهد العالم تطورًا كبيرًا خلال السنوات الأخيرة، في تكنولوجيا التطبيقات الذكية وانتشارها الواسع في جميع أنحاء العالم. وقد أدى ذلك إلى تغيير جذري في كيفية تفاعل المنظمات مع العملاء والموظفين وكيفية تنفيذ الأعمال. وبفضل التطبيقات الذكية، أصبح من الممكن تحسين كفاءة وإنتاجية الموظفين. ويمكن للتطبيقات تسهيل إدارة المهام والمشاريع وتتبع التقدم وتوزيع الموارد بشكل أفضل. حيث يمكن للتطبيقات أن توفر نظامًا لإدارة المهام يسمح للموظفين بتحديد المهام وتعيين أولويات ومتابعة التقدم. وبذلك، يصبح من الأسهل تنظيم الأعمال وتحقيق الأهداف المحددة (الهادي، ٢٠١٨، ص ١١-١٢).

وتهدف رؤية ٢٠٣٠ إلى تحقيق تحوّل رقمي شامل في الاقتصاد السعودي. وتعتبر التطبيقات الذكية أحد أهم أدوات هذا التحوّل. فمن خلال استخدام التطبيقات الذكية، يمكن للشركات والمؤسسات تعزيز أنماط الأعمال الرقمية وتحسين التفاعلات مع العملاء والموظفين. ويمكن للتطبيقات أن تسهم في تطوير قطاعات الاقتصاد الرقمي (وزارة الإعلام، ٢٠٢٠، ص ٩).

إن التطبيقات الذكية أحدثت ثورة كبيرة في عالم التكنولوجيا وأثرت بشكل كبير على عمل المنظمات. فقد أصبحت التطبيقات الذكية جزءًا لا يتجزأ من استراتيجيات الأعمال والعمليات التشغيلية للعديد من المنظمات في جميع القطاعات. فالتطبيقات الذكية تسهل وتسرع عمليات التواصل والتنسيق بين أفراد المنظمة. ويمكن للموظفين استخدام التطبيقات للتواصل المباشر والفعال مع بعضهم البعض، سواء كان ذلك عن طريق المكالمات الصوتية أو الرسائل النصية أو الدردشة الفورية. مما يزيد من كفاءة العمل ويقلل من اعتماد الموظفين على البريد الإلكتروني الذي قد يكون أكثر بطئًا وتعقيدًا (أبو علي، ٢٠١٥، ص ٥٩-٦٠).

ومن خلال التطبيقات الذكية، يمكن للموظفين الوصول إلى معلومات المنظمة والملفات والوثائق الهامة في أي وقت ومن أي مكان. مما يعني أنه يمكن للعاملين في المنظمة

أن يكونوا أكثر مرونة في مواعيد عملهم ومكانهم، حيث يمكنهم العمل عن بعد بسهولة والوصول إلى المعلومات الضرورية لأداء مهامهم بفعالية. وبالتالي، فإن التطبيقات الذكية تساهم في زيادة إنتاجية الموظفين وتحسين توازن الحياة العملية. كما أن التطبيقات الذكية توفر وسائل مبتكرة لتحسين تجربة العملاء. يمكن للمنظمات تطوير تطبيقات خاصة بها لتوفير خدمات مباشرة للعملاء وتسهيل عمليات الشراء والدفع وتقديم الدعم وخدمة ما بعد البيع. مما يساهم في تعزيز الرضا والولاء للعملاء، وبالتالي زيادة إيرادات المنظمة وتحسين سمعتها (الزبيدي، ٢٠١٧، ص ١٤٧-١٤٨).

والتطبيقات الذكية توفر أدوات قوية لجمع وتحليل البيانات. يمكن للمنظمات استخدام التطبيقات لجمع البيانات ذات الصلة بأنشطتها وعملائها وموظفيها، ومن ثم تحليل هذه البيانات لاستخلاص رؤى قيمة. ويمكن استخدام هذه الرؤى في اتخاذ قرارات استراتيجية وتحسين عمليات المنظمة وتحقيق مزيد من الكفاءة والتنافسية. ويمكن أن تؤثر التطبيقات الذكية أيضا على ثقافة المنظمة وتفاعلاتها الاجتماعية. فعلى سبيل المثال، يمكن للتطبيقات الذكية تعزيز التعاون والتفاعل بين الموظفين من خلال إنشاء مجموعات ومنتديات للمناقشة وتبادل المعرفة. كما يمكن للتطبيقات أن تساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين الإدارة والموظفين وتعزيز ثقافة الشفافية والمشاركة (ياسين، ٢٠١٨، ص ٢٥-٢٦).

يتضح مما سبق أن التطبيقات الذكية أثرت بشكل كبير على عمل المنظمات، حيث ساهمت في تحسين التواصل وتنسيق العمل، وتمكين الوصول إلى المعلومات بسهولة، وتحسين تجربة العملاء، وتمكين جمع وتحليل البيانات، وتعزيز ثقافة المنظمة وتفاعلاتها الاجتماعية. كما تساعد في تعزيز الاقتصاد الرقمي، تحسين جودة الخدمات، تعزيز الشفافية والمساءلة، تحسين إدارة الموارد البشرية، وتعزيز الابتكار وريادة الأعمال. وتتناول تلك الدراسة موضوع اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات.

مشكلة الدراسة:

تحدد مشكلة الدراسة الحالية في محاولة التعرف على أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات، حيث يعد التواصل الفعال والتنسيق بين أفراد المنظمة أمرًا حاسمًا لنجاح العمل. وتوفر التطبيقات الذكية وسائل فعالة للتواصل الفوري والتعاون. ويمكن للموظفين المشاركة في المحادثات الجماعية، وإجراء مكالمات فيديو، وتبادل الملفات والوثائق، وإنشاء تعليقات وملاحظات مشتركة. مما يساهم في زيادة التفاعل وتعزيز روح الفريق والعمل على تحسين العمل الجماعي.

وقد أوضحت نتائج دراسة مازوتش Mazouch (٢٠٢١، ص١٣) أن التطبيقات الذكية تعد أداة قوية لتحسين تجربة العملاء. ويمكن للمنظمات تطوير تطبيقات خاصة بها لتوفير خدمات مباشرة للعملاء وتسهيل عمليات الشراء والدفع وتقديم الدعم وخدمة ما بعد البيع. كما يمكن للعملاء تنزيل التطبيقات والوصول إلى المنتجات والخدمات بسهولة وسرعة. وبفضل الإشعارات التلقائية، يمكن للعملاء البقاء على اطلاع دائم بالعروض والتحديثات الجديدة. يؤدي تحسين تجربة العملاء إلى زيادة الرضا لدى العملاء.

كما أوضحت نتائج دراسة غالي (٢٠٢٠، ص١٤٢) أن التطبيقات الذكية توفر القدرة على جمع وتحليل البيانات بشكل فعال. ويمكن للمنظمات استخدام تلك البيانات لفهم سلوك العملاء واحتياجاتهم وتفضيلاتهم. كما يمكن أيضًا تتبع أداء المنظمة وتحليل البيانات المالية والعمليات الداخلية. تساعد هذه التحليلات المنظمات في اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة وتحسين أداء العمل.

وتعتبر التطبيقات الذكية أداة قوية لتعزيز أمان وخصوصية المعلومات والبيانات. ويمكن للمنظمات تطبيق إجراءات أمان قوية مثل التشفير والمصادقة المزدوجة وإدارة الصلاحيات لضمان حماية المعلومات الحساسة. و، يمكن للموظفين تنفيذ إجراءات الأمان مثل الإبلاغ عن فقدان التطبيقات المحمولة وإجراء المسح البيولوجي للوصول إلى التطبيقات، مما يحمي المنظمة من التهديدات الأمنية (صالح، ٢٠١٨، ص٢٧).

يتضح مما سبق أن التطبيقات الذكية تؤثر بشكل كبير على عمل المنظمات من خلال تحسين الكفاءة والإنتاجية، وزيادة التواصل والتنسيق، وتحسين تجربة العملاء، وتحليل البيانات واتخاذ القرارات المستنيرة، وتوفير الوصول إلى المعلومات والموارد، وتعزيز الأمان والخصوصية. فمن خلال التطبيقات الذكية، يمكن للموظفين الوصول إلى المعلومات والموارد بسهولة وفي أي وقت ومن أي مكان. كما يمكن للمنظمات توفير الوثائق والتقارير والمعلومات الضرورية للموظفين من خلال التطبيقات، مما يسهل عليهم العمل بفاعلية وفعالية. كما يمكن للموظفين الوصول إلى أدوات العمل عبر التطبيقات، مثل التقويمات ومديري المهام وأنظمة إدارة علاقات العملاء مما يسهل تنظيم أعمالهم وإدارة وقتهم بشكل أفضل.

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة، فيما يلي:

الأهمية العلمية:

١. تساعد الدراسة في فهم كيفية استخدام التطبيقات الذكية في المنظمات وتأثيرها على عملها. وبالتالي، تساهم في زيادة المعرفة والفهم العلمي حول هذا الموضوع.
٢. قد تساعد الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية الحالية المتعلقة بالتطبيقات الذكية على عمل المنظمات. وذلك من خلال تقديم نتائج واستنتاجات جديدة أو توسيع النظريات القائمة.
٣. يمكن أن تساهم الدراسة في تطوير المنهجيات والأدوات المستخدمة في تقييم أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات. مما يمكن أن يعزز البحث في هذا المجال ويسهم في تحسين الجودة والدقة في الدراسات المستقبلية.

الأهمية التطبيقية:

١. يمكن أن توفر الدراسة رؤى قيمة حول كيفية استخدام التطبيقات الذكية لتحسين أداء المنظمات. وفهم تأثير هذه التطبيقات على عمل المنظمات يمكن أن يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية أفضل وتحسين عمليات العمل.
٢. من خلال دراسة أثر التطبيقات الذكية، يمكن تعزيز الابتكار والتطوير التكنولوجي في المنظمات. وقد تساهم الدراسة في اكتشاف استخدامات جديدة للتطبيقات الذكية وتحفيز التطور التكنولوجي الذي يعزز الكفاءة والإنتاجية.
٣. يمكن للدراسة أن تساهم في تحسين تجربة المستخدم للتطبيقات الذكية في المنظمات. ومن خلال فهم التأثيرات الإيجابية والسلبية لهذه التطبيقات، يمكن تحسين واجهات المستخدم وتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس:

التعرف على أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات.

الأهداف الفرعية:

١. التعرف على التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
٢. التعرف على الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
٣. التعرف على واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس :

ما أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات؟

التساؤلات الفرعية:

يتفرع من التساؤل الرئيس السابق، التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض؟
٢. ما الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض؟
٣. ما واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض؟

فروض الدراسة:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق تسجيل الأحوال المدنية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إصدار الوثائق الرسمية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إدارة المعلومات الشخصية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

الدراسات السابقة:

يتناول الباحث الدراسات السابقة مرتبة من الأقدم إلى الأحدث، كما يلي:

دراسة الشمري وعبد المجيد (٢٠١٧) بعنوان: أثر التطبيقات الذكية المقدمة من عمادة الجودة في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بجامعة حائل. وانعكاسها على اتجاه الطلاب نحو الدراسة الجامعية. هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على أثر التطبيقات الذكية المقدمة من عمادة الجودة في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بجامعة حائل وانعكاسها على اتجاه الطلاب نحو الدراسة الجامعية. وقد استخدمت تلك الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة. وتم اختيار مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس (رجال - نساء) الذين شاركوا في التطبيقات الذكية في جامعة حائل ، طلبة جامعة حائل (ذكور- إناث) ، وتم اختيار عينة عشوائية منهم، بلغ عددها (٢٠٢) عضو هيئة التدريس. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة، ومنها: أن التطبيقات الذكية التي شارك بها أعضاء هيئة التدريس ساهمت بدرجة عالية في تطوير الجانب الإداري من خلال الدورات الخاصة بالجوانب الإدارية مثل (الاتجاهات الحديثة في الإدارة الجامعية - المهارات القيادية - إدارة الأزمات - إدارة الوقت والاجتماعات).

دراسة بريجمان (Brigman, 2019) بعنوان: مدارس جوهانسبرج تتلمس طريقها نحو مجتمع المعرفة من خلال البرامج التطبيقات الذكية: هدفت الدراسة إلى التعرف على تجربة جوهانسبرج بجنوب إفريقيا في التوجه نحو مجتمع المعرفة بقيادة مديرها بعد تطبيق إستراتيجية تقوم على البرامج التطبيقات الذكية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واستخدم أداة الاستبانة، وطبق دراسته على عينة مكونة من ٦٤ من مديري المدارس بمدينة جوهانسبرج بجنوب إفريقيا، وتوصل من خلال دراسته إلى نتائج من أهمها: أن المعرفة أصبحت من أهم مكونات رأس المال في العصر الحالي، وأصبح تقدم أي مجتمع مرتبطا أساسا بالقدرة على استخدامها، وبفضل التكنولوجيات الحديثة أصبح العلم في متناول الجميع فلم يقتصر على مكان محدد أو نطاق معين، حيث أعطت

التكنولوجيا الحديثة نطاق واسع للإبداع والمشاركة والتعلم فهناك المزيد من الإمكانيات لتقاسم المعرفة وحفظها واستعادتها.

دراسة جوش (Josh,2020) بعنوان: الدور التكميلي للتطوير المهني في المملكة المتحدة، توحيد التطبيقات الذكية بمقاطعات المملكة. هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية توحيد التطبيقات الذكية التكنولوجية بمقاطعات المملكة كمكمل لدور تلبية التطبيقات الذكية وليس بديلا عنه. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وشبه التجريبي وأداة الاستبانة. وقد طبق الباحث دراسته على (١٢٨) من موظفي لندن وويلز. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها: هناك توجه بارز لدى عدد كبير من الموظفين المفحوصين نحو تدعيم كفاياتهم التكنولوجية في العمل، إن برنامج التدخل لتدعيم استخدام التكنولوجيا لدى هؤلاء الموظفين يحقق نتائج كبيرة وفعالة في تدعيم كفاياتهم التكنولوجية.

دراسة الحياصات (٢٠٢٠) بعنوان: أثر التطبيقات الذكية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في محافظة البلقاء. هدفت الدراسة إلى قياس أثر فاعلية التطبيقات الذكية على الأداء الوظيفي في البنوك التجارية في محافظة البلقاء، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية. وقد تمثلت وحدة المعاينة من موظفي البنوك التجارية في البلقاء، حيث تم توزيع الاستبانة على ٢٢٧ موظفا. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ومن أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية التطبيقات الذكية بمجالاتها (تخطيط وتصميم التطبيقات الذكية، والمدربون، وتقييم التطبيقات الذكية) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية التطبيقات الذكية بمجالاتها على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.

دراسة عبد المجيد (٢٠٢٠) بعنوان: دراسة تقييمية لأثر التطبيقات الذكية في عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل. هدفت الدراسة إلى تقييمي أثر التطبيقات الذكية في عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي،

وأداة الاستبانة. وتم تطبيق هذه الاستبانة على عينة من أعضاء وعضوات هيئة التدريس بجامعة حائل ، بلغ عددها ١٣١ عضوا موزعين على الكليات النظرية والكليات العملية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة، ومنها: أظهرت الدراسة أن درجة فاعلية التطبيقات الذكية المقدمة من عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل تقع ضمن درجة القبول والرضا في كل مجال من مجالات التدريب وذلك من وجهة نظر أفراد العينة ككل .

دراسة الزعبي (٢٠٢١) بعنوان : دراسة تقييمية للتطبيقات الذكية بمركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود من وجهة نظر المتدربين. هدفت الدراسة إلى تقييم التطبيقات الذكية بمركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود من وجهة نظر المتدربين. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وأداة الاستبانة وطبقت الدراسة على عينة بلغت ١٦٣ من المتدربين، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ، ومنها: لضمان نجاح البرنامج التدريبي فلا بد من التخطيط الجيد له في ضوء التطبيقات الذكية للمتدربين، وهذا يتطلب تحديد أهداف البرنامج التدريبي بدقة، ومن ثم اختيار المحتوى المناسب، والأساليب التدريبية المتنوعة، والتقييم المناسب.

دراسة كراي Kraay (٢٠٢١) بعنوان : تقييم التطبيقات الذكية لبناء النمذجة المعلوماتية في جامعة لندن المفتوحة. هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على سبل تقييم التطبيقات الذكية لبناء النمذجة المعلوماتية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأداة الاستبانة ، وتحددت عينة الدراسة في عدد ٥٦ من المتدربين بقسم إدارة المعلومات بكلية الحاسبات بجامعة لندن المفتوحة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج هامة ، ومنها: أهمية تحديد الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها القيام بإدخال بعض التحسينات لتطوير منظومة التدريب المعلوماتي ، ومساعد المتدربين على استخدام وتوظيف التقنية الحديثة في العملية التدريبية بشكل فعال.

دراسة أندرسون Andersson (٢٠٢٢) بعنوان: دور التطبيقات الذكية في تطوير قدرات الموظفين الحكوميين في مدينة تبيليسي بجورجيا. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور

التطبيقات الذكية في تطوير قدرات الموظفين الحكوميين في مدينة تبيليسي بجورجيا. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأداة الاستبانة وطبقت الدراسة على عدد يبلغ (١٥٦) من الموظفين الحكوميين في مدينة تبيليسي بجورجيا. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة ومنها: يساعد التطبيقات الذكية على تطوير قدرات الموظفين الحكوميين في مجال اتخاذ القرار، كما يساعد التطبيقات الذكية على حسن توظيف الموارد البشرية في البلاد.

التعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التركيز على اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات، كما اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي. واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة لاختلاف الزوايا التي تم تناولها ولاختلاف الأهداف التي سعت إليها كل دراسة. كما تناولت الدراسات السابقة موضوع الدراسة في بيانات مختلفة عن محيط الدراسة الحالية وأيضاً اختلاف الفترة الزمنية التي سوف تتم فيها الدراسة الحالية عن الفترات الزمنية التي تمت فيها الدراسات السابقة. وسوف يستفيد الباحث من الدراسات السابقة في عدة مواضع منها: التأصيل النظري للدراسة الحالية، في تحديد مصطلحات الدراسة، في الاطلاع على دراسات سابقة في موضوع الدراسة الحالية، وفي الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة، في بناء أداة الدراسة، تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، وفي تحليل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١-التطبيقات الذكية

عرف شتاتحة (٢٠١٩، ص٨) التطبيقات الذكية بأنها: برامج تم تصميمها وتطويرها للعمل على أجهزة الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والأجهزة القابلة للارتداء وغيرها من الأجهزة الذكية. وتتميز هذه التطبيقات بقدرتها على توفير وظائف وخدمات متنوعة للمستخدمين، وتعتمد على مزايا التكنولوجيا الحديثة مثل الاتصال اللاسلكي والاستشعار والمعالجة السحابية والذكاء الاصطناعي.

وتعرف الدراسة الحالية التطبيقات الذكية إجرائيا بأنها: برامج تقنية تهدف إلى تحسين وتسهيل العمليات المتعلقة بتسجيل الأحوال المدنية وإدارة المعلومات الشخصية للأفراد. وتستخدم هذه التطبيقات التكنولوجيا الذكية لتحويل الأنظمة التقليدية والورقية في قطاع الأحوال المدنية إلى محيط رقمية متكاملة. وتحددها الدراسة الحالية ، فيما يلي :

- تسجيل الأحوال المدنية: مثل الميلاد والزواج والوفاة عبر الإنترنت.
- إصدار الوثائق الرسمية: مثل شهادات الميلاد وشهادات الزواج وشهادات الوفاة .
- إدارة المعلومات الشخصية: من خلال تخزين المعلومات بشكل آمن وسهل الوصول إليها للاستخدام في المستقبل.

٢-عمل المنظمات

عرف الأبنودي (٢٠٢٣، ص١٧) عمل المنظمات بأنه: ممارسة العمل في هيكل تنظيمي يتكون من مجموعة من الأفراد والموارد والعمليات التي تعمل معًا لتحقيق أهداف مشتركة. ويمكن أن تكون المنظمات مؤسسات تجارية، أو غير ربحية، أو حكومية، وتعمل في مختلف القطاعات والصناعات. ويعتمد عمل المنظمات على مجموعة من العناصر الأساسية، وهي كالتالي: هيكل التنظيم ، الأهداف والرؤية ، التخطيط، الموارد، العمليات والإجراءات، التنسيق والتواصل ، والمراقبة والتقييم.

وتعرف الدراسة الحالية عمل المنظمات إجرائيا بأنه: ممارسة المهام الوظيفية في قطاع الأحوال المدنية ،وهو جزء من الجهاز الحكومي في العديد من الدول، ويتعامل بشكل رئيسي مع تسجيل الأحداث الحياتية للأفراد مثل الولادات والزيجات والوفيات، وتوفير وثائق رسمية تثبت هذه الأحداث. ويعد قطاع الأحوال المدنية جزءًا أساسيًا من البنية التحتية الإدارية للدولة، ويهدف إلى تنظيم وتسجيل الأحداث الحياتية بشكل دقيق وقانوني.

أهمية التطبيقات الذكية

حدد الأسطة (٢٠١٦، ص٣٢-٣٣) أهمية التطبيقات الذكية في مجال إدارة الأعمال ، فيما يلي:

- تحسين التواصل والتنسيق: تساعد التطبيقات الذكية في تحسين التواصل داخل المنظمة وبين أفراد الفريق ،ويمكن استخدام تطبيقات المراسلة الفورية والتعاون على المستندات لتسهيل التواصل والتنسيق بين أعضاء الفريق وتبادل المعلومات والأفكار بسرعة وفعالية.
- إدارة المشاريع: توفر التطبيقات الذكية أدوات قوية لإدارة المشاريع، يمكن استخدام التقويمات وتطبيقات التوزيع والتخطيط لتحديد المهام وجدولة المشاريع وتعيين الموارد ومراقبة التقدم. هذا يساعد في تحقيق الأهداف بفاعلية وفي الوقت المحدد.
- تحسين الإنتاجية الشخصية: توفر التطبيقات الذكية أدوات لتحسين الإنتاجية الشخصية للموظفين ، ويمكن استخدام تطبيقات إدارة المهام والتذكير والتنظيم الشخصي لتحسين إدارة الوقت وتنظيم المهام وزيادة الكفاءة الشخصية.
- تحليل البيانات واتخاذ القرارات: تتيح التطبيقات الذكية لإدارة الأعمال جمع وتحليل البيانات بشكل فعال ، ويمكن استخدام تقارير الأداء والتحليلات الذكية لفهم الاتجاهات والأنماط واتخاذ القرارات الاستراتيجية المستنيرة.

– توفير الوقت والجهد: بفضل التطبيقات الذكية، يتم توفير الوقت والجهد في إدارة الأعمال. ويمكن أتمتة العمليات المتكررة وتقليل الأعمال الروتينية، مما يسمح للفريق بتركيز جهودهم على المهام الهامة والإبداعية.

بينما حدد سمارة (٢٠١٧، ص ٥٩-٦٠) أهمية التطبيقات الذكية في مجال إدارة الأعمال ، فيما يلي:

– تحسين تجربة العملاء: يمكن استخدام التطبيقات الذكية لتحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. من خلال تطبيقات الدعم العملاء والتواصل الفعال، يمكن تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يؤدي إلى بناء علاقات قوية وزيادة الولاء.

– تعزيز التنافسية: بفضل التطبيقات الذكية، يمكن للشركات الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة والابتكارات للبقاء على اطلاع دائم بالتطورات في سوق الأعمال. ويمكن استخدام التطبيقات الذكية لتحليل السوق ومراقبة المنافسة وتوفير الفرص الاستراتيجية للشركة.

– الوصول إلى المعلومات: بفضل التطبيقات الذكية، يمكن لإدارة الأعمال الوصول إلى المعلومات الحيوية بسهولة وفي الوقت المناسب. واستخدام تطبيقات إدارة المستندات وقواعد البيانات للبحث والاسترجاع السريع للمعلومات، مما يزيد من كفاءة عملية اتخاذ القرار.

– التوسع والتواجد العالمي: يمكن للتطبيقات الذكية أن تساعد الشركات في التوسع والتواجد العالمي. ويمكن للتطبيقات المتعددة اللغات وتطبيقات التجارة الإلكترونية وتطبيقات التسويق الرقمي أن تسهل وتوسع عمليات الشركة عبر الحدود وتصل إلى جمهور عالمي.

خصائص التطبيقات الذكية

حدد البلتاجي (٢٠١٦، ص ٤٥-٤٧) خصائص التطبيقات الذكية ، فيما يلي:

- سهولة الاستخدام: تعتبر سهولة الاستخدام أحد الخصائص الرئيسية للتطبيقات الذكية. ويجب أن تكون واجهة المستخدم بسيطة وسهلة التنقل، مما يسمح للمستخدمين بالتعامل مع التطبيق بسهولة ودون صعوبة. وأن يتم تصميم التطبيقات الذكية بطريقة تعزز تجربة المستخدم وتقلل من حاجة التدريب والدعم الفني.
- التخصيص والمرونة: يجب أن توفر التطبيقات الذكية قدرا كبيرا من التخصيص والمرونة، حتى يتمكن كل مستخدم من تكييف التطبيق وفقا لاحتياجاته الخاصة. ويمكن للمستخدمين تعديل الإعدادات والتفضيلات وتخصيص واجهة التطبيق لتناسب احتياجاتهم الفردية وأساليب العمل الخاصة بهم.
- القدرة على التكامل: يعتبر التكامل مع أنظمة أخرى وتطبيقات الشركة أمرا هاما. يجب أن تتيح التطبيقات الذكية التكامل مع أنظمة إدارة المؤسسة المختلفة مثل نظام إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، ونظام إدارة الموارد البشرية (HRM)، ونظام إدارة الأوراق (DMS)، وغيرها. مما يسمح بتبادل البيانات بسهولة وتحقيق تكامل شامل للعمليات داخل المؤسسة.
- الأمان وحماية البيانات: تعتبر الأمان وحماية البيانات أمرا حيويا في التطبيقات الذكية. ويجب أن تتبع التطبيقات الذكية معايير الأمان العالية وتوفر آليات حماية البيانات والمعلومات الحساسة. ويتضمن ذلك تشفير البيانات، وتطبيق سياسات الوصول والتحكم في الصلاحيات، وتوفير آليات النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات.

بينما حدد الفرح (٢٠١٩، ص ٨١-٨٣) خصائص التطبيقات الذكية ، فيما يلي:

– التحليل والإحصاء: يجب أن تتيح التطبيقات الذكية إمكانية تحليل البيانات وإنشاء تقارير وإحصاءات مفصلة. ويمكن لإدارة الأعمال استخدام هذه المعلومات لتحليل أداء المؤسسة واتخاذ القرارات الاستراتيجية. ويتيح التحليل والإحصاء الفعالية والكفاءة في تتبع المؤشرات الرئيسية للأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتحقيق أهداف الأعمال المحددة.

– الوصول عبر الأجهزة المختلفة: تعد تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والحواسيب المحمولة وسيلة رئيسية للوصول إلى التطبيقات الذكية. ويجب أن تكون التطبيقات قادرة على التكيف مع مختلف الأجهزة والمنصات وتوفير تجربة متسقة ومتميزة عبر هذه الأجهزة المختلفة.

– التفاعل الاجتماعي: يمكن أن يكون التفاعل الاجتماعي جزءاً مهماً من التطبيقات الذكية، خاصة فيما يتعلق بالتطبيقات الاجتماعية والتعاونية. ويجب أن تتيح التطبيقات إمكانية التواصل والتفاعل بين المستخدمين، مثل مشاركة المعلومات والتعليقات والتقييمات. ويمكن أن يساهم التفاعل الاجتماعي في تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين أفراد المؤسسة.

– التحديثات والتطوير المستمر: يجب أن تتمتع التطبيقات الذكية بقدرة على التحديث والتطوير المستمر. يجب أن يتم توفير التحديثات الدورية للتطبيقات لتحسين الأداء وإصلاح الأخطاء وتلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة. ويتطلب ذلك وجود فريق تطوير مخصص للعمل على تحسين وتحديث التطبيقات بناءً على ردود الفعل واستجابة احتياجات المستخدمين.

أنواع التطبيقات الذكية

حدد كل من المانسترلي (٢٠١٥) ، الجبالي (٢٠١٦) ، و طلق (٢٠١٩) انواع التطبيقات الذكية، فيما يلي:

- تطبيقات إدارة العملاء (CRM): تهدف تطبيقات إدارة العملاء إلى تسهيل وتحسين عملية التفاعل مع العملاء وإدارة العلاقة معهم. ويمكن لهذه التطبيقات تتبع المعلومات الشخصية للعملاء، وتاريخ المشتريات، وتفصيل الاتصال، وتقديم تقارير تحليلية حول العملاء وسلوكهم. وتساعد تلك التطبيقات في تحسين رضا العملاء وتعزيز البيع المتقاطع والربحية (طلق، ٢٠١٩، ص ٦٧).
- تطبيقات إدارة الموارد البشرية (HRM): تهدف تطبيقات إدارة الموارد البشرية إلى تسهيل عمليات إدارة الموظفين والموارد البشرية في المؤسسة. وتشمل وظائف هذه التطبيقات إدارة معلومات الموظفين، والرواتب والمزايا، وعمليات التوظيف والتدريب، وإدارة الأداء. وتساعد تطبيقات إدارة الموارد البشرية في تحسين إدارة العمليات البشرية وتعظيم الإنتاجية وتنمية الموظفين (المانسترلي، ٢٠١٥، ص ١٠٧).
- تطبيقات إدارة المشاريع (PM): تهدف تطبيقات إدارة المشاريع إلى تسهيل وتنظيم عمليات التخطيط والتنفيذ والمتابعة للمشاريع داخل المؤسسة. وتتضمن وظائف هذه التطبيقات تعيين المهام ومواعيدها، وتوزيع الموارد، وتتبع التقدم، وإدارة المخاطر. وتساعد تطبيقات إدارة المشاريع في تحسين إدارة المشاريع، وتعزيز التعاون بين الفرق، وتحقيق أهداف المشروع بنجاح (طلق، ٢٠١٩، ص ٦٩).
- تطبيقات التسويق الرقمي: تهدف تطبيقات التسويق الرقمي إلى تعزيز استراتيجيات التسويق وزيادة الوعي بالعلامة التجارية وتوليد العملاء المحتملين. وتشمل وظائف هذه التطبيقات التسويق عبر وسائل الاعلام الاجتماعية، والتسويق عبر البريد الإلكتروني، وتحليلات التسويق. تساعد تطبيقات التسويق الرقمي في الوصول إلى جمهور أوسع (المانسترلي، ٢٠١٥، ص ١٠٩).
- تطبيقات التحليلات الأعمال (Business Analytics): تستخدم تطبيقات التحليلات الأعمال البيانات والمعلومات الاستراتيجية لتوليد تقارير وتحليلات تفصيلية تساهم في اتخاذ القرارات الذكية. وتعمل هذه التطبيقات على جمع وتحليل

البيانات من مصادر متعددة، مثل قواعد البيانات الداخلية والبيانات الخارجية، وتقديم إحصاءات ورسوم بيانية وتقارير مخصصة. وتساعد تطبيقات التحليلات الأعمال في فهم أداء الأعمال وتحديد الاتجاهات والفرص الاستراتيجية (الجبالي، ٢٠١٦، ص ٩٥).

– **تطبيقات إدارة العمليات (OPM):** تهدف تطبيقات إدارة العمليات إلى تحسين وتنظيم العمليات الداخلية للمؤسسة. وتتضمن وظائف هذه التطبيقات توفير سلاسة التنفيذ، وتحسين الكفاءة والجودة، ومراقبة أداء العمليات. وتستخدم تطبيقات إدارة العمليات تقنيات مثل الأتمتة العملية وتحسين العمليات لتحقيق تحسينات مستمرة في الإنتاجية والجودة (طلق، ٢٠١٩، ص ٧١).

– **تطبيقات التجارة الإلكترونية (E-commerce):** تهدف تطبيقات التجارة الإلكترونية إلى تسهيل وتعزيز عمليات البيع والشراء عبر الإنترنت. وتتضمن وظائف هذه التطبيقات إنشاء متاجر إلكترونية، ومعالجة المدفوعات الإلكترونية، وإدارة المخزون والشحن. وتساعد تطبيقات التجارة الإلكترونية الشركات في الوصول إلى عملاء جدد عبر الإنترنت وتوفير تجربة شراء سهلة ومريحة (الجبالي، ٢٠١٦، ص ٩٧).

– **تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (AI & Machine Learning):** تهدف تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي إلى توفير حلول ذكية قائمة على البيانات وتحليلها. ويمكن أن تستخدم هذه التطبيقات في تحسين العمليات واتخاذ القرارات، وتوفير تجارب عملاء مخصصة، وتنبؤ السلوك والاتجاهات المستقبلية. وتعتمد تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على قوة التحليل والتعلم من البيانات لتحقيق تحسينات فعالة وابتكارات في المؤسسة (المانسترلي، ٢٠١٥، ص ١١٢).

مميزات التطبيقات الذكية

حدد عبد القادر (٢٠١٥، ص ٧٩-٨١) مميزات التطبيقات الذكية، فيما يلي:

- زيادة الكفاءة: تعتبر التطبيقات الذكية أداة قوية لزيادة كفاءة العمليات في المؤسسة ، فهي تقلل من الأعمال الروتينية والتكرارية، وتحسن سرعة التنفيذ والتواصل بين الفرق، وتقلل من الأخطاء البشرية. وبفضل التطبيقات الذكية، يمكن للشركات تحقيق تحسينات ملحوظة في الإنتاجية وتقليل التكاليف.
- تحسين إدارة الوقت: يعتبر إدارة الوقت جانبا حاسما في إدارة الأعمال. والتطبيقات الذكية توفر أدوات وميزات تساعد في تنظيم وتحسين استخدام الوقت. فعلى سبيل المثال، يمكن لتطبيقات إدارة المشاريع تعيين المهام وإدارة المواعيد وتنظيم الأولويات، مما يساعد الفرق في تحقيق المهام بفعالية وفي الوقت المحدد.
- توفير البيانات والمعلومات المركزية: تعتبر التطبيقات الذكية وسيلة ممتازة لجمع وتوفير البيانات والمعلومات المركزية. ويمكن لهذه التطبيقات تجميع المعلومات من مصادر متعددة وتخزينها في مكان واحد قابل للوصول. مما يسهل عملية البحث والاسترجاع والمشاركة في المعلومات، مما يعزز التعاون والتنسيق بين الفرق ويسهل اتخاذ القرارات السليمة.
- تحليل البيانات وتوفير تقارير مخصصة: توفر التطبيقات الذكية قدرات قوية لتحليل البيانات وإنشاء تقارير مخصصة. ويمكن لهذه التطبيقات تجميع البيانات وتحليلها بشكل آلي، وتوليد تقارير مفصلة ورسوم بيانية توضح الأداء والاتجاهات والفرص. ويعزز هذا النوع من التحليلات القدرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية القائمة على البيانات وتحقيق تحسينات فعالة في العمليات.

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة

سوف يعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات. ويستطيع الباحث من خلال المنهج الوصفي التحليلي استخراج النتائج وفقا لشواهد وقرائن متنوعة. وتم جمع البيانات من مصدرين أساسيين هما:

١-المصادر الأولية: سوف يوزع الباحث في الجانب الميداني استبانة لدراسة مفرداتها، ثم سيقوم الباحث بحصر المعلومات التي تتعلق بالدراسة وجمعها.

٢-المصادر الثانوية: سوف يستخدم الباحث المصادر الثانوية لمعالجة الإطار النظري في الدراسة من خلال ما يلي: أ-الكتب والمراجع التي تناولت موضوع الدراسة. ب-المقالات والدوريات والدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة. ج-المؤتمرات والتقارير والنشرات الصادرة عن المؤسسات والمراكز ذات صلة بموضوع الدراسة.

متغيرات الدراسة

تحدد متغيرات الدراسة، فيما يلي:

المتغير المستقل: التطبيقات الذكية

المتغيرات التابعة: عمل المنظمات

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عددا من موظفي قطاع الأحوال المدنية. وعددهم حوالي (٥٥٠) فرد. وتحدد عينة الدراسة في نسبة لا تقل عن (٣٠%) من مجتمع الدراسة وسوف يتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية ، ثم سيقوم الباحث بتصميم استبانة إلكترونية لتحقيق أهداف الدراسة.

أدوات الدراسة :

سوف يقوم الباحث بتصميم استبانة من خلال النظر إلى الأدبيات والدراسات السابقة، ثم سيقوم بتطويرها لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، وسوف تتكون أداة الدراسة من قسمين، نوضحها كما يلي:

القسم الأول: البيانات الشخصية، ويشمل على خمسة أبعاد رئيسية، وهي:

١. الجنس
٢. العمر
٣. المستوى التعليمي
٤. الخبرة
٥. الوظيفة

القسم الثاني: محاور الاستبانة، ويشمل على ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي:

- المحور الأول : التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض
- المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
- المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

حدود الدراسة :

تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية

■ الحدود الموضوعية

ستركز الدراسة علي أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات

■ الحدود البشرية

ستطبق الدراسة على موظفي قطاع الأحوال المدنية.

■ الحدود المكانية

سوف يتم إجراء الدراسة في منطقة الرياض.

■ الحدود الزمنية

سوف تجري الدراسة خلال العام ٢٠٢٤ م.

المراجع المتوفرة عن المشروع

المراجع العربية:

- الأبنودي، محمد رمضان. (٢٠٢٣). تطبيقات إنترنت الأشياء. القاهرة: مكتبة الانجلو.
- الأسطة، عبد القادر محمد. (٢٠١٦). أساسيات الإدارة الاستراتيجية الحديثة. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.
- البلتاجي، حسن. (٢٠١٦). التطوير الإداري في المنظمات. القاهرة: مكتبة دار المعرفة.
- الحياصات، وائل بشير. (٢٠٢٠). أثر التطبيقات الذكية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في محافظة البلقاء. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال: عمان. ١٦ (٢٤).
- الزعبي، إبراهيم محمد. (٢٠٢١). دراسة تقويمية للتطبيقات الذكية بمركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود من وجهة نظر المتدربين. مؤتمر التأثيرات الاجتماعية على تطبيقات نظم الحكومة الإلكترونية. الكويت. (ج٢)، ١٣٢-١٤٦.
- الشمري، زيد مهلهل وعبد المجيد، هيثم. (٢٠١٧). أثر التطبيقات الذكية المقدمة من عمادة الجودة في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بجامعة حائل وانعكاسها على اتجاه الطلاب نحو الدراسة الجامعية. المجلة التربوية. كلية التربية: جامعة حائل. ٥ (١١).
- الجبالي، حمزة عبد العزيز. (٢٠١٦). تنمية الاداء الوظيفي والاداري. بيروت: مكتبة دار الحكمة.
- الحنيطي، رغد. (٢٠١٩). أثر الذكاء العاطفي على محيط عمل المنظمات في منظمات الأعمال: الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.

أبو علي، رياض سلطان. (٢٠١٥). نظم المعلومات الحاسوبية نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية. أكاديمية الخليج العربي للدراسات. المنامة: فرع المنامة.

أبو اليسر ، علي محمد. (٢٠٢٢). الإدارة المعاصرة. بيروت : مطبعة الهلال .

الهادي، محمد محمد. (٢٠١٨). الذكاء الاصطناعي معاملة وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. ط٢. بيروت: مكتبة بيروت الحرة.

عبد القادر، هشام أحمد. (٢٠١٥). مجتمع المعرفة. بيروت: مكتبة دار الحكمة.

عبد المجيد، عبد العزيز أحمد. (٢٠٢٠). دراسة تقييمية لأثر التطبيقات الذكية في عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل (رسالة ماجستير). كلية التربية، جامعة حائل، حائل.

عبوي، زيد. (٢٠٢٠). الاستراتيجية الحديثة في إدارة التخطيط والتطوير. ط٢. الرياض: مكتبة المتنبي.

العجيمي ، محمد حسنين . (٢٠٢١) . الإدارة ومتطلبات العصر. عمان : دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع .

الفرح ، وجيه محمد . (٢٠١٩) . دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين. ط٢. القاهرة : مكتبة دار المعارف .

المانسترلي، ناصر سعيد. (٢٠١٥). القيادة الإدارية والمداخل الحديثة في التطوير الإداري. القاهرة: مكتبة مبارك.

الزبيدي، ضبيان شمام. (٢٠١٧). نظم المعلومات واثرها في التخطيط الاستراتيجي. عمان: مكتبة وائل.

درويش، حسين علي. (٢٠١٨). مناهج البحث العلمي. ط٣. عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

- سمارة، فوزي. (٢٠١٧). أساسيات في الإدارة الحديثة. القاهرة: مكتبة الأنجلو.
- شتاتحة، عائشة محمد. (٢٠١٩). تطوير تطبيقات الهواتف الذكية باستخدام تقنيات التطوير للويب ذاتها. القاهرة: مكتبة دار المعرفة.
- صالح، أحمد علي. (٢٠١٨). إدارة الأعمال الدولية: منظور تقني واستراتيجي. بيروت: مطبعة الهلال.
- طلق، عبد العزيز. (٢٠١٩). مهارات المديرين وآليات اكتسابها. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- غالي، علي عبد الله. (٢٠٢٠). العلاقة بين التدريب المعلوماتي وتحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين الأكاديميين والإداريين في جامعات غزة (رسالة ماجستير). كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- هاشم ، محمد حسن . (٢٠١٧) . العمالة والتعليم والتنمية في بعض دول الخليج العربي. المنامة : أكاديمية الخليج العربي للدراسات .
- ياسين، سعد غالب. (٢٠١٨). نظم المعلومات الادارية. ط٢. الرياض: مكتبة العبيكان.
- وزارة الإعلام. (٢٠٢٠). رؤية ٢٠٣٠ في المجال التقني. الرياض. مطابع وزارة الإعلام.
- المراجع الأجنبية:**

- Andersson, H (2022). The role of smart applications in developing the capabilities of government employees in the city of Tbilisi, Georgia. Eric Digest. (237). Ed:996357.
- Brigman, G (2019). Johannesburg schools are finding their way towards a knowledge society through smart application programmes. Eric Digest. (293). <https://eric.ed.gov> Ed:584280.
- Josh, L (2020). The complementary role of professional development in the United Kingdom, unifying smart applications in the Kingdom's provinces. Eric Digest. (89). Ed:78511.

Kraay, B. (2021). Evaluating smart applications for building information modeling at the Open University of London. Eric Digest. (273). Ed:885963.

Mazouch, P (2021). The role of training in improving teachers' perceptions of the Nigerian education system. Eric Digest. (196). <https://eric.ed.gov> Ed:812987.