



توظيف العلاقات العامة لتطبيقات الهواتف الذكية كأداة للاتصال بالجمهور: دراسة تحليلية
للتطبيقات الحكومية الإماراتية في ضوء نظرية الحوار

Public Relations employment of Smart Mobile Applications as a mean of communication with the public: An Analytic study on UAE Government Applications using Dialogue Theory

Amel A. Bilal *, Wesam A. M. Almahallawi**

**Faculty of Leadership and Management, Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai, 71800, Nilai, Negeri Sembilan
E-mail: amel@raudah.usim.edu.my*

***Faculty of Leadership and Management, Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai, 71800, Nilai, Negeri Sembilan
E-mail: wesam@usim.edu.my*

Article Info

Article history:

Received: 18th November 2023

Accepted: 25th November 2023

Published: 1st December 2023

ABSTRACT

The research explored the utilization of smart mobile applications by public relations departments in Emirati government institutions in the context of communication and dialogue with audiences. By analyzing these apps, the study aimed to identify the interactive elements and mechanisms they offer in alignment with the principles of dialogue theory. The research adopted the survey method to answer its questions and employed a form to analyze the smart apps of UAE government institutions. Key findings revealed a discrepancy in how smart mobiles apps were used by public relations departments in Emirati government institutions for dialogue and communication. The apps sampled in the research gave more attention to "Ease of Interface", "Conservation of Visitors," and "Usefulness of Information" principles. While the mechanisms for achieving "Generation of Return Visits" were not fully leveraged, and "Dialogic loop" was not accomplished effectively. The research emphasized the need to educate public relations professionals in government institutions on the significance of smart mobile apps in communication. It also highlighted the importance of integrating smart apps into the strategic plans of public relations departments to enhance opportunities for interactive dialogue with users.

Keywords: *Public Relations, Smart Mobiles, Government Applications, Dialogue Theory*

الملخص

تناول البحث توظيف إدارات العلاقات العامة في الجهات الحكومية الإماراتية لتطبيقات الهواتف الذكية في مجال التواصل وإقامة الحوار مع الجماهير، وسعى إلى تحليل هذه التطبيقات بغرض التعرف على العناصر والآليات التفاعلية التي قدمتها لجماهيرها المستهدفة في إطار مبادئ نظرية الحوار. واعتمد البحث على المنهج المسحي باعتباره المنهج الملائم للإجابة عن تساؤلاتها وتوفير صورة كاملة لأبعادها، كما استخدم استمارة لتحليل التطبيقات الذكية الخاصة بالجهات الحكومية الإماراتية. وتوصل البحث إلى جملة من النتائج أبرزها: أن هناك تفاوت في مستوى توظيف إدارات العلاقات العامة في الجهات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة لتطبيقات الهواتف الذكية في إطار تحقيق الحوار مع الجمهور والتواصل معه، وأن التطبيقات -عينة البحث- تميزت بسهولة الاستخدام، والمحافظة على زوار التطبيق، وجدوى المعلومات المقدمة للمتصفحين، في حين لم توظف الآليات والخدمات التي تشجع الزوار على العودة للتطبيق بالمستوى المطلوب، كما أنها لم تحقق الحوار بشكل جيد. وأوصى البحث بأهمية توعية ممارسي العلاقات العامة في الجهات الحكومية حول استثمار المزايا الاتصالية لتطبيقات الهواتف الذكية، وضرورة دمجها ضمن الخطط الاستراتيجية لإدارات العلاقات العامة؛ لدعم فرص الحوار التفاعلي مع المستخدمين.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الهواتف الذكية، التطبيقات الحكومية، نظرية الحوار

المقدمة

شهد العصر ثورة عالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصبحت هذه الأخيرة مرتبطة بتطور المجتمعات، لأن التكنولوجيا تعد الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطوراً، فهي تساهم في بناء مجتمع يتوافق ويتكيف مع موجة التغيرات في هذا المجال (عربة، 2016). وقد سعت الحكومات بشكل حثيث -في العقود الثلاثة الأخيرة- إلى تطوير أدواتها وقدراتها؛ لتتمكن من إيصال الخدمات إلى المواطنين، وتحقيق تطلعاتهم بشكل مرضٍ من خلال تبني عدد من الممارسات والآليات، التي فرضها عليها التطور التكنولوجي، الذي اجتاحت العالم، فعكفت الحكومات في الكثير من الدول على تطوير خدماتها التقليدية وتحويلها إلى خدمات إلكترونية، أو ما يسمى بـ "الحكومات الإلكترونية"، التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الإنترنت، لتحقيق حكومة أفضل تمكّن المواطنين من الوصول إليها إلكترونياً (بلال، 2022)

ومع التطور الذي لحق بقطاع الهواتف الذكية، وبزوغ "الثورة الصناعية الرابعة" التي انطلقت مع بداية الألفية الجديدة، أدركت العديد من الدول والحكومات أهمية هذه الثورة التي تسير مدعومة بالذكاء الاصطناعي والعديد من التقنيات كالروبوتات، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والبلوك تشين والعملات الافتراضية، والطباعة ثلاثية الأبعاد، والواقع الافتراضي، والواقع المعزز.. الخ، فبادرت إلى تبني وتطبيق مفهوم "الحكومات الذكية"، من خلال توفير التطبيقات، التي تمكن المتعامل من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية عن طريق الهاتف الذكي (كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، ب.ت)

والجدير بالذكر أن الأجهزة الذكية تعد أحد أبرز العناصر الاتصالية الجديدة التي أصبحت تحظى بشعبية كبيرة في السنوات الأخيرة، وأصبح ينظر لها عالمياً كوسيلة إعلامية واتصالية حديثة تسهم في تطور

وظائف العلاقات العامة وزيادة كفاءتها، الأمر الذي جعل من استخدام ممارسي العلاقات العامة للتقنيات الحديثة بشكل عام وخدمات الأجهزة الذكية وتطبيقاتها بشكل خاص أهمية قصوى نظراً لما تقدمه من مزايا متعددة تسهم في تفعيل دور العلاقات العامة من خلال قدرة هذه الأجهزة على رصد الأحداث المختلفة، وإرسال واستقبال التقارير والبيانات الصحفية، والتواصل الفوري مع وسائل الإعلام، وتعزيز قدرة المنظمة على التواصل الفاعل مع الجماهير المتعددة، والتعرف على وجهة نظرهم وردود أفعالهم تجاه الرسائل التي تبثها عبر القنوات المختلفة (سعدان، 2020).

كما أن هذه الأجهزة لا تمنح المستخدمين إمكانية الوصول إلى كمية كبيرة من المعلومات فحسب، بل تساعد أيضاً في بناء وتحسين التواصل بين المؤسسة وأصحاب المصلحة من خلال تنفيذ الاتصال الحواري، ذلك لأن تطبيق المبادئ الخمسة لنظرية الحوار يتطلب توفير واجهة سهلة الاستخدام لأصحاب المصلحة، وآلية للمحافظة عليهم وإبقائهم لأطول فترة ممكنة في التطبيق، وتشجيعهم على العودة إليه باستمرار، بالإضافة إلى الانخراط في الاتصال الحواري (McCorkindale & Morgoch, 2013).

مشكلة البحث:

على الرغم من أن الأجهزة والهواتف الذكية سريعة الانتشار، فقد أشار تقرير (Digital 2023: Global Overview Report) الصادر عن (Datareportal) إلى أن عدد مستخدمي هذه الأجهزة قد بلغ 5.44 مليار ويُتوقع أن يرتفع العدد خلال السنوات المقبلة (Kemp, 2023)، إلا أنه لم يتم إجراء سوى القليل من الدراسات حول استخدام الهواتف الذكية كوسيلة من وسائل الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة، ودورها في تعزيز التفاعلية والفورية بشكل غير مسبوق مقارنة ببقية الوسائل (سعدان، 2020). كما أن نظرية الحوار تم تطبيقها في العديد من الدراسات التي تناولت استخدام مواقع الويب والمدونات ووسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة، إلا أنها لم تطبق في الأبحاث المتعلقة بتوظيف العلاقات العامة للأجهزة المحمولة (McCorkindale & Morgoch, 2013).

وقد أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى ضرورة الاهتمام بالتطبيقات الذكية الحكومية، حيث أوصت دراسة (سالم والخطاط، 2020) بتوفير الخدمات التفاعلية عبر التطبيقات الذكية، وإجراء البحوث العلمية والقياس والتقييم الدوري لمدى فاعلية تلك التطبيقات. كما أوصت دراسة (عبدالظاهر، 2019) بتبني إطار نظري واضح في دراسة تطبيقات الهاتف المحمول وعلاقتها بالصورة الذهنية للحكومات أو المؤسسات، بينما أكدت دراسة (مؤمنة، 2022) على جودة المحتوى المعلوماتي المقدم من خلال هذه التطبيقات، والحرص على تحديثه بشكل مستمر، وإضفاء الطابع الجذاب لضمان استمرار استخدام التطبيق. وفيما يتعلق بالجوانب الشكلية للتطبيقات والمحتوى المقدم من خلالها بشكل عام، أوصت دراسة (عبد و آخرون، 2021) بتوظيف الصور والرسوم بشكل يخلق تجربة تفاعلية جذابة وممتعة، كما أوصت دراسة (الحضرمية، 2017) بضرورة الاهتمام بواجهة المستخدم، وبجودة المحتوى والمعلومات المقدمة، وأنواع القوالب الفنية المستخدمة بما يتناسب واهتمامات الجمهور، وبما يتماشى مع مستجدات خصائص الهاتف الذكي.

وانطلاقاً مما سبق، يأتي هذا البحث للتعرف على مدى توظيف الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة للتطبيقات الذكية في مجال ممارسة العلاقات العامة للتواصل مع الجماهير المختلفة، ورصد العناصر والأدوات التفاعلية التي قدمتها إلى جماهيرها المستهدفة في إطار إقامة اتصال حواري

ثنائي الاتجاه معهم. ويمكن للباحثة بلورة إشكالية البحث في "التعرف على استخدام الجهات الحكومية الإماراتية للتطبيقات الذكية كأداة للتواصل مع الجمهور، والعناصر والأدوات التفاعلية التي تم التركيز عليها في هذا الإطار في ضوء نظرية الحوار".

أهمية البحث:

من الناحية العلمية:

1. تكمن الأهمية العلمية للبحث في أهمية موضوعه، فهو يتناول تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، للتعرف على الخصائص الحوارية المتاحة في تلك التطبيقات باعتبارها أداة للتواصل مع المستخدمين.
2. تتبع أهمية البحث من محدودية الدراسات الأكاديمية التي تناولت تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية كوسيلة من وسائل الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة.
3. يعد هذا البحث امتداداً لاتجاه بحثي واسع وممتد من الدراسات الغربية والعربية التي تهتم بتطبيق نظرية الحوار في مجال ممارسة معينة وعلى مجتمع بحثي معين.

من الناحية العملية:

1. تتحدد أهمية البحث على المستوى التطبيقي في مواكبته للتوجه العام لدولة الإمارات العربية المتحدة نحو الحكومة الذكية، حيث يدعم البحث عملية التحول الذكي، والتي تعد أحد الأهداف الاستراتيجية لدولة الإمارات.
2. تمثل نتائج البحث إطاراً معرفياً يمكن أن يسترشد به ممارسي العلاقات العامة -بشكل عام- والممارسين في الجهات الحكومية الإماراتية -على وجه التحديد- للاستفادة من التطبيقات الذكية وتوظيفها كأداة لإقامة الاتصال الحوارية مع المستخدمين.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على ما يلي :

1. مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة في الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة لتطبيقات الهواتف الذكية كأداة للتواصل مع الجمهور وفقاً لنظرية الحوار.
2. العناصر والأدوات التفاعلية التي يتم التركيز عليها في التطبيقات الذكية في إطار تحقيق الاتصال الحوارية والتفاعلية مع الجمهور.

تساؤلات البحث:

يسعى هذا البحث إلى الإجابة عن التساؤلات التالية :

1. ما مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة في الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة لتطبيقات الهواتف الذكية لإقامة اتصال حواري مع جماهير الجهة؟
2. ما هي العناصر والأدوات التفاعلية التي يتم التركيز عليها في التطبيقات الذكية الخاصة بالجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة في إطار تحقيق التواصل الحواري والتفاعلي مع الجمهور؟

مصطلحات البحث:

تطبيقات الهواتف الذكية: برامج حاسوبية صممت لتشغيل الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية (التابلت)، وتكون هذه التطبيقات متاحة على متاجر تطبيقات الهواتف الذكية مثل (Store Play Google) وأبل ستور (Store Apple) وغيرها (حميض، 2017).

وتعرف إجرائياً على أنها: برامج حاسوبية متاحة على الهواتف الذكية يمكن من خلالها الحصول على خدمات الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتهدف إلى تسهيل وصول الجمهور إلى الخدمات الحكومية، وتحسين تجربة المستخدمين بشكل عام، وتبسيط العمليات الحكومية.

نظرية الحوار: هي تطوير للنموذج الرابع من نماذج جرونج (النموذج المتمثل أو المتوازن) الذي يدعم التحول من التركيز على إدارة الاتصال إلى التأكيد على الاتصال كأداة للتفاوض حول العلاقات بين منظمة ما وجماهيرها (العدوي، 2011)، كما تقيم قدرة المنظمات على تقديم محتوى رقمي يدعم التفاعل بينها وبين مجموعات المصالح في سياق حواري من خلال خمسة مبادئ للعلاقات الحوارية بين المنظمة والجمهور عبر الإنترنت (خليل، 2020).

وتعرف إجرائياً على أنها: نظرية تستند إلى خمسة مبادئ أساسية هي: (سهولة استخدام التطبيق، الاحتفاظ بزوار التطبيق، تشجيع معاودة زيارة التطبيق، المعلومات المفيدة، وتوفير فرصة للحوار التفاعلي) لتقييم العلاقات العامة الحوارية عبر تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية الإماراتية.

الأدبيات السابقة:

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى ثلاثة محاور أساسية ذات علاقة بمشكلة البحث من زوايا مختلفة، ويتناول المحور الأول الدراسات المتعلقة بتوظيف نظرية الحوار في مجال ممارسة العلاقات العامة عبر المنصات الرقمية، بينما ركز المحور الثاني على الدراسات والبحوث التي تناولت تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية (القطاع العام)، أما المحور الثالث فقد تناول الدراسات المرتبطة بمعايير تصميم تطبيقات الهواتف الذكية.

أولاً: الدراسات التي تناولت توظيف نظرية الحوار في ممارسات العلاقات العامة عبر المنصات الرقمية:

دراسة (الصيفي، 2018): بحثت هذه الدراسة في استخدام العلاقات العامة في الجامعات السعودية لشبكات التواصل الاجتماعي، في إطار مبادئ الاتصال الحواري لكيننت وتايلور، ونماذج العلاقات العامة

لجرونج وهانت، وذلك من خلال تحليل محتوى مواقع جامعات الملك فيصل وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الفيصل الأهلية على موقع تويتر لمدة ثلاثة أشهر. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الجامعات لا تتبع المخططات التي وضعها كينت وتايلور وجرونج وهانت لإدماج الحوار وتطبيق نماذج العلاقات العامة ذات الاتجاهين في جهودها، حيث لا تتبنى تماماً فكرة دمج القدرات الحوارية وميزات الاتصال في اتجاهين في نشاطها عبر تويتر.

دراسة (حجازي، 2021): بحثت هذه الدراسة الوصفية في الآليات التي أدارت بها وزارة الصحة ووقاية المجتمع في دولة الإمارات العربية المتحدة أزمة كورونا، عبر الموقع الإلكتروني للوزارة ومنصتها الاجتماعية عبر الفيس بوك، والكيفية التي وظفت من خلالها هذه الإمكانيات التقنية في التعامل مع الجائحة في كافة مراحلها، ومدى نجاحها في إدارتها، واعتمدت الدراسة على نظرية الحوار، واستخدمت استمارة تحليل المضمون الكيفي للموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع بدولة الإمارات، وكذلك منصة الوزارة على الفيس بوك كأدوات لجمع البيانات. وأوضحت النتائج العديد من نقاط الاتفاق والاختلاف بين الموقع الإلكتروني وصفحة الفيس بوك في كيفية إدارة الأزمة، كما اتضح أن دولة الإمارات تعاملت باحترافية مع جائحة كورونا عبر موقعها الإلكتروني ومنصتها التواصلية عبر الفيس بوك من حيث المعلومات والخدمات التي تم تقديمها، والسهولة في التصفح والتنقل في الموقع والمنصة الاجتماعية.

دراسة (خليل، 2022): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل محتوى المنصات الرقمية للجامعات الحكومية للتعرف على التوجه الذي تتبناه في إدارة علاقاتها مع مجموعات المصالح، وتحديد قدرتها على توظيف المبادئ التي يقوم عليها نموذج بناء العلاقات الحوارية عبر الإنترنت، وذلك بالتطبيق على الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي تويتر وفيس بوك لكل من جامعة القاهرة بجمهورية مصر العربية وجامعة الإمارات بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتم استخدام منهج تحليل المضمون الكيفي لرصد أهم ملامح توظيف المبادئ الحوارية في إدارة علاقات الجامعتين عبر منصاتها الرقمية. وأشارت النتائج إلى تقدم المنصات الرقمية لجامعة الإمارات على منصات جامعة القاهرة في استخدام نموذج بناء العلاقات الحوارية عبر الإنترنت، مع ملاحظة تراجع توظيف مبادئ تنمية الحوار التفاعلي على منصات الجامعتين مقارنة بتوظيف مبادئ التصميم وسهولة الاستخدام.

دراسة (صلاح، 2022): اهتمت هذه الدراسة برصد الأساليب الاتصالية الرقمية لأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها المنظمات والشركات عبر منصة (CSR Egypt) من حيث طبيعتها والخصائص الشكلية للخطاب الذي تقدمه لمتابعي المنصة، وتحديد معايير قياس فاعلية الأنشطة الاتصالية، ومدى إمكانية الإسهام في إدارة الحوار المجتمعي، ونشر ثقافة التنمية المستدامة. واعتمدت الدراسة على نظريتي المسؤولية المجتمعية، والحوار، واستخدمت استمارة تحليل المضمون كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى توفر مبادئ الحوار الخمسة في الرسائل الاتصالية المتنوعة التي قدمتها المنصة، بالإضافة إلى وجود الخدمات الرقمية المتعددة التي شجعت على الحوار المجتمعي الفعّال مع الجمهور.

دراسة (جفال، 2022): سعت هذه الدراسة إلى البحث في توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في مجال العلاقات العامة في جامعة باتنة 01، والكشف عن أهمية الاتصال التفاعلي بين المؤسسة الجامعية وجمهورها عبر شبكات التواصل الاجتماعي، كما هدفت إلى تحديد أهم شبكات التواصل الاجتماعي

المستخدمة في مجال العلاقات العامة في جامعة باتنة 10، ودراسة مدى تحقيق العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية لأنشطتها على مستوى إدارة السمعة والصورة الذهنية عبر شبكات التواصل الاجتماعي، بالاعتماد على النظرية البنائية الوظيفية و نظرية الحوار، واستخدام استمارة الاستبيان التي تم تطبيقها على عينة قوامها 273 موظفاً في الجامعة، إلى جانب الملاحظة و المقابلة. وتوصلت الدراسة إلى أن 84.6 % من العينة يرون بأن العلاقات العامة توظف شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الحوار المؤسسي، كما أشار 87.6 % من العينة إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي تدعم الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة وتسهل عملية الاتصال بمختلف اتجاهاته.

ثانياً: الدراسات التي تناولت تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية (القطاع العام):

دراسة (سالم والخطاط، 2020): هدفت إلى استكشاف مدى فاعلية استخدام المؤسسات الحكومية لتطبيقات الهواتف الذكية في إدارة اتصالات الطوارئ والأزمات والكوارث، واستخلاص مقترحات تطبيقية لدعم الاتصالات الحكومية الذكية عبر فاعلية توظيف هذه التطبيقات لخدمة مختلف أصحاب المصالح. واعتمدت الباحثتان على أسلوب دراسة الحالة، وذلك بالتطبيق على الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتوصلتا إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن التطبيق يعد بمثابة دليل إرشادي وتوعوي متكامل لمعظم الطوارئ والأزمات والكوارث المحتملة بدولة الإمارات، حيث تم توظيفه في مجال التوعية والإرشاد للحد من المخاطر المحتملة في دولة الإمارات، كما ساهم في دعم جهود التعبئة العامة للمستخدمين الراغبين في التطوع عبر تحفيزهم على المشاركة في أنشطة الهيئة عند حدوث أي طوارئ أو كوارث.

دراسة (عبدالظاهر، 2019): سعت إلى رصد مدى اعتماد حكومة الإمارات على تطبيقات الهواتف كوسيلة للتفاعل مع الجمهور، والوقوف على أهم التطبيقات المقدمة عبر الهاتف الجوال لتقديم خدمات المؤسسات الحكومية للجمهور، بالإضافة إلى قياس مدى فاعلية تطبيقات الهواتف الذكية في الوصول إلى الجمهور لتعزيز القوة الناعمة لدى الدولة. وتستند الدراسة على نظرتي الغرس الثقافي، ونظرية انتشار المبتكرات "المستحدثات"، كما تعتبر من الدراسات الوصفية التي تعتمد على منهج المسح بأسلوبه الكيفي، حيث تستخدم استمارة تحليل المضمون كأداة لتحليل مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية لبعض المؤسسات الحكومية في الدولة، كما تستخدم المقابلة المتعمقة كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية من القائمين بالاتصال والجمهور المستفيد من الخدمات الحكومية. وأكدت نتائج الدراسة فاعلية التطبيقات التي تقدمها بعض المؤسسات الحكومية في تسهيل الخدمات على الجمهور، كما توصلت إلى أن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإماراتية عبر وسائل التواصل، وتطبيقات الهواتف زادت من فاعلية الحكومة وصورتها لدى الجنسيات المختلفة القاطنة داخل الدولة، وهو ما عزز من قوتها الناعمة.

دراسة (الصاوي، 2019): تستكشف هذه الدراسة تطبيقات الهواتف الذكية المتعلقة بمراكز الوثائق والأرشيف، وأسباب استخدامها، وأهميتها في تعزيز الخدمات المقدمة للمستخدمين، وسماتها، والتحديات التي واجهت مراكز الوثائق والأرشيف في تطوير تطبيقات للهواتف الذكية. وشملت الدراسة تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة لثلاثة أرشيفات وطنية هي: الولايات المتحدة. والمملكة المتحدة، والإمارات العربية المتحدة. وتعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الوصفي، كما تستعين بقائمة تحليل لرصد سمات هذه التطبيقات. وتشير نتائج الدراسة إلى إنشاء الأرشيفات لسبعة عشر (17) تطبيقاً

للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة. وشكلت التطبيقات ذات التغطية الموضوعية السياسية أكثر من نصف التطبيقات التي أنشأتها الأرشفات الوطنية بنسبة 53% تلتها التطبيقات ذات التغطية التاريخية بنسبة 17.5%، أما النسبة المتبقية 29.5% فشكلت تطبيقات لموضوعات متميزة؛ مثل المال قديماً، والأنساب، وأرشفات الويب للمؤسسات الحكومية.

دراسة (مؤمنة، 2022): سعت هذه الدراسة إلى تحديد مدى اهتمام المجتمع بالتطبيقات الصحية، وأيها أكثر استخداماً فيما يتعلق بالوضع الصحي للسكان، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تعتمد على المنهج الوصفي المسحي، وقد استخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات من عينة قوامها 517 ممارساً صحياً ومراجعاً للعيادات الخارجية لمدينة الملك عبدالله الطبية التابعة لوزارة الحرس الوطني، وخمسة مراكز للرعاية الصحية الأولية تابعة لوزارة الصحة في العاصمة الرياض. وأظهرت نتائج الدراسة انخفاض اهتمام أفراد المجتمع باستخدام التطبيقات الصحية لمتابعة أوضاعهم الصحية، حيث يستخدم 64% فقط من مفردات العينة تلك التطبيقات لمتابعة وضعهم الصحي، ومن ناحية أخرى 40% من العينة فقط أشارت إلى تأثر أوضاعهم الصحية إيجاباً باستخدام التطبيقات الصحية.

دراسة (عبدالجواد، 2018): سعى البحث إلى التعرف على استخدامات الجمهور في الإمارات للتطبيقات الحكومية على الهواتف الذكية، وقد ركزت على تطبيق دبي الآن الذي أطلقته حكومة دبي الذكية، باعتباره من أهم التطبيقات المفيدة والملائمة للمواطن والمقيم في الإمارة؛ إذ يقدم الكثير من الخدمات الحكومية التي تيسر لهم احتياجاتهم كافة في التعامل مع الدوائر الحكومية. واعتمد البحث على المنهج (المسحي، والوصفي، والتحليلي)، كما طبق طريقة الاستقصاء على عينة من الأفراد الذين يترددون على بعض المؤسسات الحكومية في إمارة دبي خلال الأسبوع الأول من شهر أكتوبر من عام (2017). وأكدت نتائج البحث على أن هناك علاقة بين استخدام التطبيقات وعدم التوجه إلى المؤسسات الحكومية لإنجاز المصالح المختلفة، أي أن التطبيقات التي وفرتها المؤسسات للمواطنين ساهمت بشكل كبير في توفير الراحة لهم، ذلك بأداء كل ما يتعلق بخدماتها عن طريق تلك التطبيقات.

ثالثاً: الدراسات التي تناولت معايير تصميم تطبيقات الهواتف الذكية:

دراسة (عبد و آخرون، 2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على المعايير البنائية الواجب مراعاتها عند تصميم تطبيقات الحكومة على أجهزة الاتصالات الذكية بما يسهم في إنشاء واجهة مستخدم تتسم بالجاذبية والفاعلية، ويحقق الهوية البصرية للمؤسسات الحكومية. ويطبق البحث المنهج الوصفي لوصف وتحليل تطبيق خدمات الكهرباء الذكية (EgyptERASes) كنموذج للتطبيقات التي أطلقتها الحكومة المصرية خلال الفترة (2015-2019). وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها: أن اختيار الاسم المناسب للتطبيق يساهم في تحديد الهوية، ويساعد على تعلق التطبيق في ذهن المستخدمين، كما أن ربط أيقونة التطبيق ببعض السمات المميزة للهيئة الحكومية بطريقة مبتكرة وجذابة يساعد في بناء هوية التطبيق، بالإضافة إلى أن استخدام الألوان المناسبة والخطوط المتسقة يساعد على تحقيق الوحدة والانسجام في هوية التطبيق، ويؤثر على جاذبيته البصرية مما يعطي انطباعاً إيجابياً لدى المستخدمين.

دراسة (حميض، 2017): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تصميم واجهات المستخدم لتطبيقات الهواتف الذكية للمؤسسات الحكومية الأردنية لتحديد الجانب الإيجابي والسلبي في تصاميم الواجهات بهدف تطويرها. واعتمدت الدراسة على نظريتي تفاعل الإنسان والحاسوب، والتصميم التفاعلي، كما

استخدمت المنهج الوصفي المسحي، من خلال تطبيق الاستبانة على عينة مقصودة أو غرضية مكونة من ثلاثة تطبيقات هواتف ذكية للمؤسسات الحكومية الأردنية هي: تطبيق استكشف البتراء، وتطبيق دائرة الافتاء العام، وتطبيق دائرة الأراضي والمساحة. وتوصلت الدراسة إلى أن توجه العينة كان إيجابياً نحو استخدام الواجهة الأساسية، والخطوط، والأزرار، والصور، بينما كان هناك توجه سلبي نحو استخدام الشعار، وتطبيق المنظومة التصميمية الخاصة بمتجر الأندرويد.

دراسة (أحمد، 2023): هدف البحث إلى دراسة أسس ومبادئ تصميم واجهة التطبيق، وتبسيط الضوء على الاعتبارات الخاصة بتصميم الواجهة وتجربة المستخدم لإنتاج تطبيقات جذابة وعالية الجودة تخاطب العميل وتلبي احتياجاته. واعتمد البحث على المنهج الوصفي لجمع البيانات حول عدد من التطبيقات المتوفرة على متجر التطبيقات والتي تم حصرها مكانياً بجمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية. وتضمن البحث إجراء دراسة استقصائية شملت العديد من التطبيقات على متجر تطبيقات آبل لدراسة مدى تطبيق مبادئ التصميم الجرافيكي التفاعلي على واجهة المستخدم. وأظهرت نتائج البحث نقص المعرفة لدى بعض القائمين على إنتاج التطبيقات بأساسيات ومبادئ تصميم التطبيق، وأوصت بضرورة تحسين تلك التطبيقات وإعادة تصميمها.

دراسة (الحضرمية، 2017): هدفت الدراسة إلى تحليل خصائص تطبيقات الهواتف الذكية للصحف والمجلات العمانية المتوفرة على الهواتف الذكية العاملة بنظامي الأندرويد وآبل من حيث الشكل والمضمون، وقد اعتمدت الدراسة على نظرية التشكل العضوي لوسائل الإعلام، كما استخدمت منهج المسح الإعلامي (مسح مضمون وسائل الإعلام)، من خلال المتابعة اليومية لتطبيقات الهواتف الذكية (عينة الدراسة) وتحليلها تحليلًا كميًا، بالإضافة إلى إجراء مقابلات غير مقننة مع القائمين على هذه التطبيقات. وكشفت نتائج الدراسة عن عدم استثمار واجهة المستخدم في أغلب التطبيقات -عينة الدراسة- من ناحية الشكل والمحتوى، مع افتقار الواجهة في معظم التطبيقات لعناصر جذب المستخدم. كما تشير النتائج أيضاً إلى محدودية توظيف التفاعلية من قبل تطبيقات العينة، وضعف سهولة الاستخدام، فضلاً عن عدم اهتمامها بتحديث محتواها الإخباري بشكل مستمر خلال اليوم باستثناء تطبيقي "واتس علوم" و"واتس نيوز".

دراسة (قطب وآخرون، 2023): هدفت إلى استكشاف كيفية الاستفادة من تطبيقات الحكومة الذكية في الحد من انتشار فيروس كورونا العالمي، ووضع اعتبارات تصميمية ووظيفية للتطبيقات الذكية للمؤسسات الحكومية المصرية، ويستخدم البحث المنهج الوصفي كإطار نظري للبحث، مع عمل دراسة تحليلية على نموذجين من تطبيقات الهواتف الذكية لمكافحة فيروس كورونا (تطبيق صحة مصر) و(تطبيق تولكلنا). وتوصلت الدراسة إلى أن التطبيقات الذكية أثرت بشكل إيجابي على المواطن المصري، كما ساهم التصميم الجيد في تفاعل المواطنين مع التطبيق الذكي وتحقيق الاستجابة المطلوبة، وأشارت النتائج إلى أن التوظيف الجيد لعناصر التصميم في التطبيقات الذكية يساهم في خلق تجربة تفاعلية تحقق الوظيفة المرجوة منها.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

ساهمت في بلورة المشكلة البحثية في ضوء التوصيات التي اقترحتها الدراسات السابقة وتحديد عناصر المشكلة ومتغيراتها، والتعرف على أهم المناهج والأساليب البحثية المستخدمة، وكيفية توظيفها لخدمة

البحث، فعلى المستوى الإجرائي ساهمت الدراسات الواردة في المحور الأول في تحديد الإطار النظري للبحث، وصياغة أهدافه، وتحديد المنهج الذي تم استخدامه للبحث. كما اعتمدت الباحثة عليها في تحديد متغيرات البحث وإعداد أداة جمع البيانات وصياغة فقراتها وعباراتها.

أما دراسات المحور الثاني والثالث فقد أدت إلى تعميق فهم الباحثة لاستخدام المؤسسات الحكومية لتطبيقات الهواتف الذكية، ومدى اعتمادها عليها كوسيلة للتفاعل مع الجمهور، وبالمقابل مدى استخدام الجمهور الإماراتي للتطبيقات الحكومية على الأجهزة الذكية، بالإضافة إلى المعايير البنائية الأساسية لتصميم التطبيقات الحكومية الذكية، كما تمت الاستفادة من دراسات المحور الثاني والثالث أيضاً في صياغة بعض فقرات أداة البحث وعباراتها.

الإطار النظري:

نظرية الحوار Dialogic Theory

قدم (Kent & Taylor, 1998) إطاراً نظرياً لتسهيل بناء العلاقات بين المنظمات والجمهور عبر شبكة الانترنت انطلاقاً من النموذج الرابع لـ (James Gruning) وزملائه حول الاتصال ثنائي الاتجاه. وتشير دراسة (الصادق، 2017) إل أن (Taylor & Kent) ركزا على خصائص الموقع الإلكتروني من حيث الشكل والمضمون، وتوصلا إلى أن الموقع الإلكتروني الفعال لابد أن يشتمل على عناصر تفاعلية تشجع الجمهور على التفاعل معه، إلى جانب أهمية تضمينه بعناصر تشجع الجمهور على إقامة علاقات حوارية تبادلية معه. ووفقاً لـ (Taylor and Kent) فإن إقامة العلاقة الحوارية مع الجمهور عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة يعتمد على توفر خمسة مبادئ أساسية هي (ثابت، 2023):

سهولة استخدام الموقع (Ease of Interface): حيث ينبغي أن يتسم الموقع الإلكتروني للمنظمة بسهولة التصفح والاستخدام.

الاحتفاظ بزوار الموقع (Conservation of Visitors): ينبغي للمنظمات إنشاء المواقع التي تبقى الزوار مستفيدين بتصفحهم الموقع دون أن يذهبوا إلى موقع آخر.

تشجيع معاودة زيارة الموقع (Generation of Return Visits): حيث تنشئ المنظمات مواقع الكترونية تحظى باهتمام المستخدمين مما يدفعهم إلى إعادة زيارة موقع المنظمة.

المعلومات المفيدة (Information Usefulness of): حيث يجب أن توفر المنظمة معلومات ذات محتوى مفيد من وجهة نظر المستخدم وليس من وجهة نظر تلبية احتياجات المنظمة.

توفير فرصة للحوار التفاعلي (Dialogue Loop): يمكن للعملاء المشاركة والتصويت على القرارات والموضوعات التي يتم تقديمها عبر الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى طرح الأسئلة التي ستقوم المنظمة بدورها بالإجابة عليها.

والجدير بالذكر أن هذه النظرية تم وضعها بالأساس لتحديد قدرة المواقع الإلكترونية على إدارة العلاقات التفاعلية بين المنظمات وجمهورها، ثم تم تطويرها لتصبح صالحة للتطبيق على حسابات التواصل الاجتماعي، في ضوء الاستفادة من الطبيعة التفاعلية لهذه الوسائل في دعم المزايا الحوارية لمنصات المؤسسة الرقمية، لذا يمكن اعتبارها بمثابة قاعدة أساسية يستخدمها ممارسو العلاقات العامة في تبادل ومشاركة المعلومات وإدارة المحادثات مع الجماهير عبر المنصات الرقمية للمنظمات، ومع استمرار التطور التكنولوجي يجب أن يستمر الباحثون في اختبار صلاحية هذه النظرية بالتطبيق على كل أشكال التواجد الرقمي للمنظمة (خليل، 2022).

وانطلاقاً مما سبق تعتمد الباحثة على نظرية الحوار كإطار نظري لموضوع البحث، وذلك بهدف تحديد مدى توظيف التطبيقات الذكية في ممارسة العلاقات العامة في الجهات الحكومية الإماراتية- وفقاً لمبادئ نظرية الحوار، ومدى استخدامها لإقامة اتصال ثنائي الاتجاه بين الجهة الحكومية وبين جماهيرها مستخدمي التطبيق، فضلاً عن مدى استجابة ممارسي العلاقات العامة لاستفسارات المستخدمين وطلباتهم، على اعتبار أن الاستجابة مطلب أساسي في دائرة الحوار. كما يعتمد البحث على المبادئ التي حددتها النظرية في صياغة محاور أداة جمع البيانات (استمارة التحليل) وبناء العبارات الخاصة بقياس المبادئ الخمسة.

الإطار المنهجي:

منهج البحث:

يعتمد البحث بصفة أساسية على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم للإجابة عن تساؤلات البحث وتوفير صورة كاملة لأبعاده، ولأننا بصدد وصف ظاهرة استخدام العلاقات العامة في الجهات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة للتطبيقات الذكية كأداة للتواصل وإقامة الاتصال الحوارية مع مستخدمي تلك التطبيقات في الوضع الراهن، أو كما في الوقت الحالي للبحث، فإننا سنقوم بوصف وتحليل البيانات وتفسيرها، وجمع أكبر قدر من المعلومات عن الموضوع، واستخلاص دلالاتها كمياً وكيفياً، من أجل الوصول إلى نتائج صحيحة.

مجتمع البحث والعينة:

يعرف مجتمع البحث بأنه "جميع المفردات التي تتوافق فيها الخصائص المطلوب دراستها" (العبيدي والعبيدي، 2010)، وهو "مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها أو عنها" (السيد، 2016). وقد أطلقت العديد من الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية تطبيقات ذكية لتقديم خدماتها عبر الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية الذكية والأجهزة المحمولة الذكية وأجهزة التلفاز الذكية. وعلى ذلك يشمل مجتمع البحث كافة تطبيقات الجهات الحكومية -الاتحادية والمحلية- في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وقد استخدمت الباحثة أسلوب العينة القصدية أو العمدية في البحث، " وتعني هذه العينة اختياراً كيفياً من قبل الباحث للمبحوثين استناداً إلى أهداف بحثه، ولا يتم اختيار المبحوثين من خلال الجدول العشوائي أو عن طريق القرعة، فهي بهذه الحالة لا تعطي الفرص المتكافئة لكل وحدة اجتماعية لأن تكون ضمنها " (مسلم وعبدالرحيم، 2011). واعتمدت الباحثة في اختيارها لعينة البحث على التطبيقات معيارين أساسيين: الأول: أن تكون العينة من التطبيقات الأكثر تحميلاً واستخداماً على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة، ونظراً لعدم وجود إحصائية متخصصة بتطبيقات الهواتف الذكية الحكومية على مستوى الدولة- بحدود علم الباحثة- فقد تم اعتماد معيار تجاوز معدل تحميل التطبيق 1M+. أما المعيار الثاني فيتمثل في: أن تغطي عينة التطبيقات قطاعات متنوعة كالقطاع الصحي، والموارد البشرية، والقطاع الأمني.. الخ. واستناداً لما سبق، فقد تضمنت عينة البحث التطبيقات الحكومية التالية:

جدول 1: تطبيقات الهواتف الذكية للمؤسسات الحكومية الإماراتية عينة البحث

وقد تم تحليل التطبيقات الواردة في الجدول خلال الفترة (سبتمبر - أكتوبر) 2023.

الأداة المستخدمة في البحث:

استمارة تحليل التطبيقات الذكية: يستخدم البحث استمارة لتحليل التطبيقات الذكية الخاصة بالجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وهدفت الباحثة من تحليل هذه التطبيقات الحكومية التعرف على مدى استخدامها كأداة لبناء العلاقات القائمة على الحوار مع الجمهور، والعناصر والأدوات التفاعلية

اسم التطبيق	وصف التطبيق	الفئة	مجاني-مدفوع	الإصدار	معدل التحميل	التقييم	المطور	منصة التشغيل
MOI UAE	تطبيق وزارة الداخلية	إنتاجية	مجاني	6.9.14	1M+	4,7	Ministry of Interior, UAE	غوغل بلاي ، و أبل ستور
Dubai now	تطبيق موحد لخدمات حكومة دبي	نمط حياة	مجاني	11.9	1M+	4,8	Dubai eGovernment Department	غوغل بلاي ، و أبل ستور
UAEICP	تطبيق الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ	إنتاجية	مجاني	4.9945	1M+	4.2	Federal Authority for Identity, Citizenship	غوغل بلاي ، و أبل ستور
ALHOSN UAE	تطبيق وزارة الصحة والوقاية	طب	مجاني	4.0.0	10 M+	3.9	Ministry of Health and Prevention	غوغل بلاي ، و أبل ستور
MOHRE UAE	تطبيق وزارة الموارد البشرية والتوطين	أعمال	مجاني	7.9.2	1M+	3.7	Ministry of Human Resources and Emiratization	غوغل بلاي ، و أبل ستور

التي تتيحها هذه التطبيقات في هذا الإطار.

وقد اشتملت الاستمارة على ست فئات رئيسية للتحليل، خمس فئات تعبر عن المبادئ الأساسية لنظرية الحوار، وفئة استحدثتها الباحثة تركز على خصائص اسم وأيقونة التطبيق، وتضمنت الاستمارة (38) بديلاً بواقع (5) للفئة الأولى: اسم وأيقونة التطبيق، و(6) للفئة الثانية: سهولة استخدام التطبيق وتصفحه، و(8) للفئة الثالثة: جدوى المعلومات التي يحتويها التطبيق وفائدتها، و(7) للفئة الرابعة: المحافظة على زوار التطبيق، و(7) للفئة الخامسة: خلق أسباب العودة للتطبيق، و(5) للفئة السادسة: مدى إتاحة الحوار المتبادل.

قياس الصدق والثبات :

يقصد بالصدق مقدرة الأداة على قياس ما وُضِعَ من أجلها المقياس، أو السمة المراد قياسها. وتهدف اختبارات الصدق بصفة عامة إلى اختبار مدى قدرة الاختبار ككل على قياس متغير ما بجميع جوانبه، وعلى صدق محتوى مفردات الاختبار (المقدادي، 2016). وقد تم تطبيق مقياس الصدق على استمارة التحليل من خلال مراجعتها مع عدد من الأساتذة¹، وبناء على ذلك فقد تم تعديل الاستمارة بما يتوافق مع ملاحظاتهم، والمقترحات التي أبدوها حول تطوير الأداة.

وللتأكد من ثبات فقرات الاستمارة استخدمت الباحثة طريقة الاختبار وإعادة الاختبار، حيث طبقت الاستمارة على عينة البحث، وبعد أسبوعين من التطبيق الأول للاختبار، تم تطبيقه للمرة الثانية على مساحات العينة ذاتها، وبحساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لفئات التحليل الرئيسية الخمس، بلغ معامل الارتباط (0.994)، ما يشير إلى ثبات استمارة التحليل.

نتائج البحث:

توصلت الباحثة فيما يتعلق باستعراض الدراسة التحليلية لتطبيقات الهواتف الذكية الحكومية الإماراتية في إطار تحقيق الاتصال والحوار مع المستخدمين إلى جملة من النتائج يمكن استعراضها من خلال الإجابة على تساؤلات البحث كما يلي:

السؤال الأول: ما مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة في الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة لتطبيقات الهواتف الذكية لإقامة اتصال حواري مع جماهير الجهة؟

للإجابة على هذا السؤال تمت صياغة خمسة فئات رئيسية للتحليل، انطلاقاً من المبادئ التي وضعها كلا من Kent & Taylor 1998 لإقامة الحوار عبر شبكة الإنترنت. وتتمثل هذه الفئات فيما يلي: سهولة استخدام التطبيق، وجدوى المعلومات التي يحتويها التطبيق وفائدتها، والمحافظة على زوار التطبيق، ومدى خلق أسباب العودة إلى التطبيق، ومدى إتاحة الحوار المتبادل. وقد أعدت الباحثة بدائل تم إدراجها

¹ المحكمين:

د. السيد بخيت، أستاذ صحافة وإعلام بقسم الاتصال الجماهيري – كلية في جامعة زايد
د. محمد عبدالظاهر، أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة بكلية الاتصال في جامعة الشارقة
د. شيرين موسى، أستاذ مساعد الإعلام الرقمي بقسم الإعلام – كلية الخوارزمي الدولية

ضمن كل فئة من الفئات السابقة، استخدمت -في حال وجودها- كمؤشر لقياس تلك الفئات. كما أضافت الباحثة فئة اسم وأيقونة التطبيق؛ نظراً لأهميتها في التعرف وتسهيل الوصول إلى التطبيق.

وبالاطلاع على هذه الفئات، يتضح أن الفئة الخامسة " المحافظة على زوار التطبيق " والفئة السادسة "مدى إتاحة الحوار المتبادل" يمكن أن تجيبا على الجزء المتعلق بالعناصر والأدوات التفاعلية التي يتم التركيز عليها في التطبيقات الذكية الحكومية -في إطار تحقيق الحوار مع المستخدمين-، والذي يتمحور حوله السؤال الثالث: ما هي العناصر والأدوات التفاعلية التي يتم التركيز عليها في التطبيقات الذكية الخاصة بالجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة في إطار تحقيق التواصل الحوارية والتفاعلي مع الجمهور؟. وعلى ذلك فإن استعراض النتائج المتعلقة بإقامة الاتصال الحوارية مع الجمهور من خلال تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية الإماراتية يجيب على التساولين الأول والثاني من تساؤلات البحث، في ذات الوقت، لذا يمكن للباحثة أن تدمج التساولين بالشكل التالي: " ما مدى توظيف ممارسي العلاقات العامة في الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة لتطبيقات الهواتف الذكية لإقامة اتصال حوارية مع جماهير الجهة؟ وما هي العناصر والأدوات التفاعلية التي يتم التركيز عليها في هذا الإطار؟". ويمكن للباحثة استعراض نتائج هذين التساولين على النحو التالي:

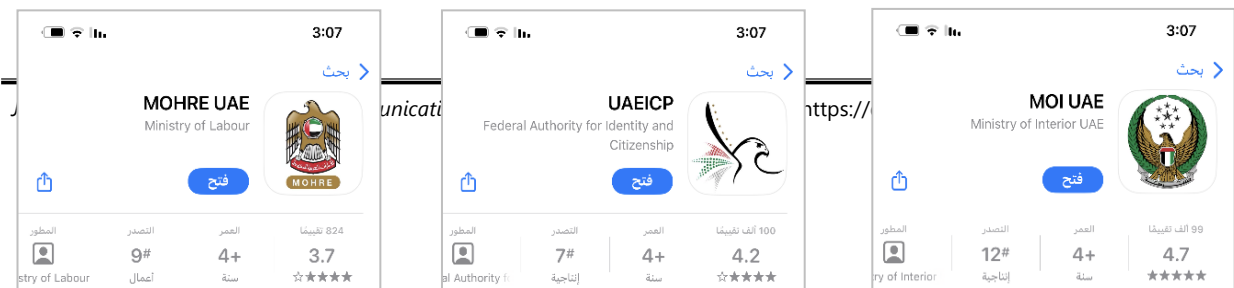
الفئة الأولى:

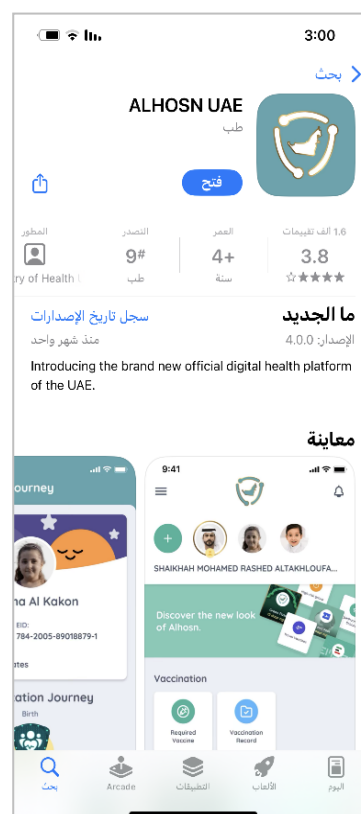
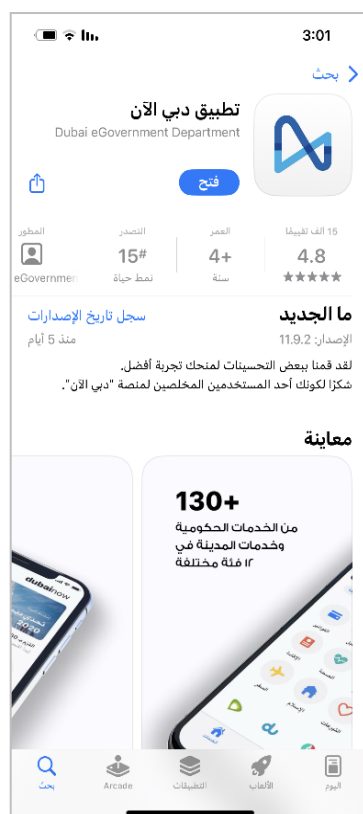
جدول 2: اسم وأيقونة التطبيق

البدائل	نعم	النسبة	لا	النسبة	لا ينطبق	النسبة
1-1: اسم التطبيق قصير وموجز	5	100%	0	0%	0	0%
2-1: اسم التطبيق باللغة العربية مطابق للاسم باللغة الإنجليزية	5	100%	0	0%	0	0%
3-1: أيقونة التطبيق مقترنة بالوظيفة الأساسية للمؤسسة الحكومية	0	0%	5	100%	0	0%
4-1: أيقونة التطبيق متوافقة مع الهوية البصرية للمؤسسة الحكومية	3	60%	2	40%	0	0%
5-1: أيقونة التطبيق تحتوي على شعار المؤسسة الحكومية	3	60%	2	40%	0	0%

يتضح من الجدول الوارد أعلاه أن أكثر الخصائص المرتبطة باسم وأيقونة التطبيقات -عينة البحث- كانت " اسم التطبيق قصير وموجز "، و"اسم التطبيق باللغة العربية مطابق للاسم باللغة الإنجليزية " بنسبة 100%، يليها كلاً من "أيقونة التطبيق متوافقة مع الهوية البصرية للمؤسسة الحكومية " و" أيقونة التطبيق تحتوي على شعار المؤسسة الحكومية " بنسبة 60%، أما البديل " أيقونة التطبيق مقترنة بالوظيفة الأساسية للمؤسسة الحكومية" فلم يتوفر في كافة التطبيقات التي تمت دراستها، حيث استخدم بعضها شعار المؤسسة الحكومية "MOI UAE" "UAEICP" "MOHRE UAE"، بينما استخدم البعض الآخر شعار خاص للتطبيق.

شكل 1: أسماء وأيقونات تطبيقات الهواتف الذكية عينة البحث





الفئة الثانية:

جدول 3: سهولة استخدام التطبيق وتصفحه

البدائل	نعم	النسبة	لا	النسبة	لا ينطبق	النسبة
1-2: استخدام محرك بحث للتطبيق	4	%80	1	%20	0	%0
2-2: استخدام العناوين التي تصف محتواها بوضوح	5	%100	0	%0	0	%0
3-2: تنظيم المعلومات المقدمة عبر التطبيق بشكل جيد	5	%100	0	%0	0	%0
4-2: وجود توجيهات الاستخدام عند الضرورة	4	%80	1	%20	0	%0
5-2: استخدام صيغ وأشكال ثابتة لجميع أقسام التطبيق	5	%100	0	%0	0	%0
6-2: اتصال صفحات التطبيق بعضها ببعض	5	%100	0	%0	0	%0

يتضح من الجدول السابق أن أكثر الآليات والخدمات التي تم التركيز عليها في التطبيقات -عينة البحث- لتحقيق سهولة استخدام التطبيق وتصفحه جاءت البدائل "استخدام العناوين التي تصف محتواها بوضوح"، و "تنظيم المعلومات المقدمة عبر التطبيق بشكل جيد"، و "استخدام صيغ وأشكال ثابتة لجميع أقسام التطبيق"، و "اتصال صفحات التطبيق بعضها ببعض" بنسبة 100%، يليهم البديلين "استخدام محرك بحث للتطبيق" و "وجود توجيهات الاستخدام عند الضرورة" بنسبة 80%. وترى الباحثة أن تصدر 4 بدائل ضمن هذه الفئة قد يعود إلى اعتماد الجهة الحكومية سياسة إجراء بحوث الجمهور (أو المستخدمين في السياقات الإلكترونية) خاصة فيما يتعلق بتفضيلات المتصفحين أو عادات استخدامهم للموقع الرسمي الخاص بالجهة الحكومية وحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي، وقد أثر ذلك إيجابياً بشكل أو بآخر على التطبيق الذكي للجهة الحكومية، وساهم في توظيف وسائل أكثر تسهلاً لعملية التصفح وذلك من خلال تنظيم المعلومات المقدمة عبر التطبيق، واستخدام صيغ وأشكال ثابتة لجميع أقسام التطبيق، بالإضافة إلى إتاحة خاصية اتصال وارتباط أقسام التطبيق ببعضها البعض، فضلاً عن استخدام العناوين التي تعكس مضامين المحتوى المقدم عبر التطبيق الذكي.

الفئة الثالثة:

جدول 4: جدوى المعلومات التي يحتويها التطبيق وفائدتها

البدائل	نعم	النسبة	لا	النسبة	لا ينطبق	النسبة
1-3: وجود شعار واسم الجهة الحكومية	5	%100	0	%0	0	%0
2-3: تقديم المعلومات المتعلقة بالجهة الحكومية	2	%40	3	%60	0	%0
3-3: تقديم المعلومات المتعلقة بخدمات أو منتجات الجهة الحكومية	4	%80	0	%0	1	%20
4-3: تقديم المعلومات بأكثر من لغة	5	%100	0	%0	0	%0
5-3: توفير بيانات الاتصال بالجهة الحكومية	5	%100	0	%0	0	%0

6-3: توفر روابط لموقع الجهة الحكومية وحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي	4	80%	1	20%	0	0%
7-3: تدوين تاريخ وتوقيت آخر عملية تحديث لمحتوى التطبيق	1	20%	4	80%	0	0%
8-3: توفير مركز صحفي افتراضي	2	40%	3	60%	0	0%

يتضح من الجدول الوارد أعلاه أن أكثر المضامين والأشكال الإعلامية التي تم التركيز عليها في التطبيقات -عينة البحث- في إطار تقديم المعلومات المفيدة ذات الجدوى- لمستخدمي تلك التطبيقات كانت "شعار واسم الجهة الحكومية"، و" تقديم المعلومات بأكثر من لغة" و" توفير بيانات الاتصال بالجهة الحكومية " بنسبة 100%، يليها كلاً من " تقديم المعلومات المتعلقة بخدمات أو منتجات الجهة الحكومية " و" توفر روابط لموقع الجهة الحكومية وحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي" بنسبة 80%، ثم " تقديم المعلومات المتعلقة بالجهة الحكومية " و" توفير مركز صحفي افتراضي " بنسبة 40%، وأخيراً " تدوين تاريخ وتوقيت آخر عملية تحديث لمحتوى التطبيق " بنسبة 20%.

وترجع الباحثة استحواد البدائل (1-3) و(4-3) و(5-3) على الجانب الأكبر والأهم من المضامين المقدمة في التطبيقات الحكومية -عينة البحث- إلى أنها تعتبر من أساسيات أي تطبيق حكومي، فوجود الشعار يساهم في تعزيز صورة المؤسسة كجهة حكومية، ووجود بيانات الاتصال بالجهة الحكومية قد يندرج ضمن استراتيجيتها الاتصالية القائمة على تنويع القنوات الإلكترونية المستخدمة للتواصل مع الجمهور. كما أن تقديم المعلومات بأكثر من لغة يرجع إلى استهداف تلك التطبيقات للمواطنين والمقيمين في الدولة وزائريها أيضاً، مع الأخذ بعين الاعتبار وجود أكثر من 200 جنسية على أرض الإمارات.

أما فيما يتعلق بترجع نسبة البديل (7-3) فقد يعود إلى اعتماد الجهات الحكومية على تطبيقات الهواتف الذكية كأداة لتقديم الخدمات الحكومية للجمهور؛ لذا فقد طغت المعلومات المتعلقة بخدمات ومنتجات الجهة على تلك التي تتعلق بالتعريف بالجهة الحكومية- كما في المواقع الإلكترونية الرسمية- ومثل هذه المعلومات (المتعلقة بالخدمات) تعتبر شبه ثابتة على المدى القصير أو المتوسط، ولا تتطلب عملية تحديث بشكل دوري.

الفئة الرابعة:

جدول 5: المحافظة على زوار التطبيق

البدائل	نعم	النسبة	لا	النسبة	لا ينطبق	النسبة
1-4: تصميم التطبيق بشكل يتناسب مع طبيعة الجمهور المستهدف	5	100%	0	0%	0	0%
2-4: تقديم المعلومات الهامة على واجهة التطبيق	4	80%	1	20%	0	0%
3-4: تعطي الواجهة انطباع أولي جيد عن التطبيق	4	80%	1	20%	0	0%
4-4: تشير الواجهة إلى كافة المعلومات	4	80%	1	20%	0	0%

والخدمات التي يتضمنها التطبيق					
5	100%	0	0%	0	4-5: تقديم المعلومات باستخدام الوسائط المتعددة
5	100%	0	0%	0	4-6: سهولة عملية الإنقرائية
4	80%	1	20%	0	4-7: سرعة تحميل المواد المقدمة عبر التطبيق

يتضح من الجدول السابق أن أكثر الآليات والخدمات المستخدمة للمحافظة على زوار التطبيق -عينة البحث- كانت " تصميم التطبيق بشكل يتناسب مع طبيعة الجمهور المستهدف " و " تقديم المعلومات باستخدام الوسائط المتعددة " و " سهولة عملية الإنقرائية " بنسبة 100%، حيث اتسمت التطبيقات بوجود تصنيف واضح للجماهير المستهدفة، فساعد الأمر على الوصول مباشرة للمعلومات التي يريدونها، كما أن عدم اكتظاظ التطبيق بالألوان والنصوص أدى إلى سهولة عملية الإنقرائية. وقد تضمنت التطبيقات - التي تمت دراستها- على صور وجرافيك وخرائط تفاعلية سهلت وصول المستخدمين إلى المعلومات، وأتاح تصفح الوثائق بشكل تفاعلي، بالإضافة إلى تفعيل خاصية قراءة النصوص.

أما بقية بدائل الفئة فقد حظيت بنسبة 80%، وشملت "تقديم المعلومات الهامة على واجهة التطبيق"، و " تعطي الواجهة انطباع أولي جيد عن التطبيق "، و " تشير الواجهة إلى كافة المعلومات والخدمات التي يتضمنها التطبيق " و " سرعة تحميل المواد المقدمة عبر التطبيق ". وترى الباحثة أن تقديم المعلومات الهامة على الصفحة الرئيسية للتطبيق قد يعود إلى رغبة القائمين على التطبيق في جذب انتباه المتصفح والحصول على اهتمامه ليبقى أطول فترة ممكنة، كما أن إدراكهم بسعي المتصفح لمعرفة المعلومات التي تمسه بشكل مباشر، يجعلهم يركزون على الموضوعات المثيرة لاهتمامه بوضعها في الصفحة الرئيسية، وذلك بغرض خلق الانطباع الجيد لدفع المتصفح للتعمق عبر صفحات التطبيق.

الفئة الخامسة:

جدول 6: مدى خلق أسباب العودة للتطبيق

البدائل	نعم	النسبة	لا	النسبة	لا ينطبق	النسبة
1-5: سهولة إجراء الخدمات الالكترونية عبر التطبيق	4	80%	1	20%	0	0%
2-5: الأمان في إجراء المعاملات الحكومية	4	80%	0	0%	1	20%
3-5: إضافة قسم "جديد التطبيق"	2	40%	3	60%	0	0%
4-5: إتاحة التحميل المجاني للملفات الصوتية أو الصور أو الفيديوهات	2	40%	3	60%	0	0%
5-5: إضافة (calendar) تقويم الأحداث والأنشطة المستقبلية	2	40%	3	60%	0	0%
6-5: إضافة خيار الإشعارات (Notifications)	5	100%	0	0%	0	0%
7-5: إضافة صفحة للأسئلة الأكثر شيوعاً	4	80%	1	20%	0	0%

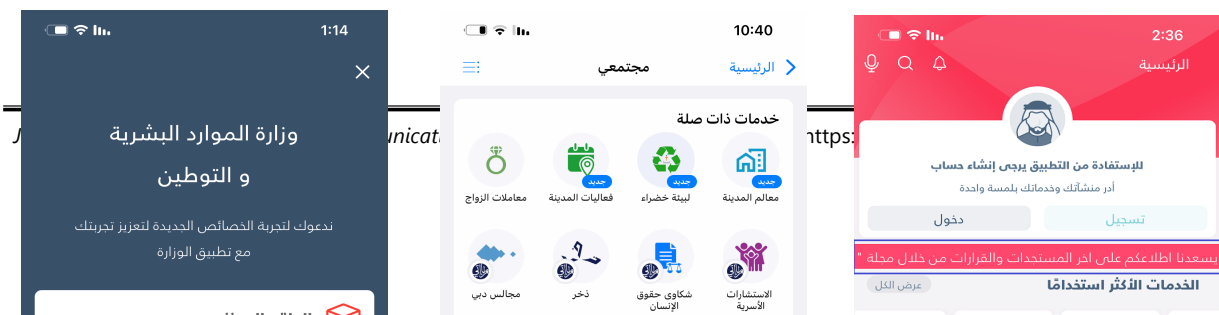
يتضح من الجدول السابق أن أكثر الآليات أو الخدمات التي تم استخدامها من قبل الجهات الحكومية لخلق حوافز وأسباب لعودة المستخدمين للتطبيق كانت " إضافة خيار الإشعارات (Notifications)" بنسبة 100%، وقد يرجع ذلك إلى سهولة تضمين التطبيق بخدمة تلقي الإشعارات، وضبطها بما يتوافق مع تفضيلات المتصفح، تليها "سهولة إجراء الخدمات الالكترونية عبر التطبيق" و"الأمان في إجراء المعاملات الحكومية" و"إضافة صفحة للأسئلة الأكثر شيوعاً" بنسبة 80%، على الرغم من أن بعض الخدمات المقدمة عبر تلك التطبيقات تتطلب زيارة مقر الجهة لإتمام الطلب أو الحصول على الخدمة، ثم جاءت البدائل " إضافة قسم "جديد التطبيق" و" إضافة (calendar) تقويم الأحداث والأنشطة المستقبلية" و" إتاحة التحميل المجاني للملفات الصوتية أو الصور أو الفيديوهات " بنسبة 40%.

وترى الباحثة أن كافة التطبيقات –عينة البحث- أتاحت إمكانية مشاركة وتحميل الملفات بصيغة PDF (الوثائق الرسمية والمطبوعات التوعوية) وصيغة Excel (البيانات المفتوحة والإحصائيات) باستثناء تطبيق " ALHOSN " حيث كانت خاصية تحميل الملفات غير مفعلة، إلا أن كافة التطبيقات لم تتوفر فيها خاصية تحميل ملفات الفيديو، واقتصرت تطبيقات فقط على خاصية تحميل الصور أو الملفات الصوتية.

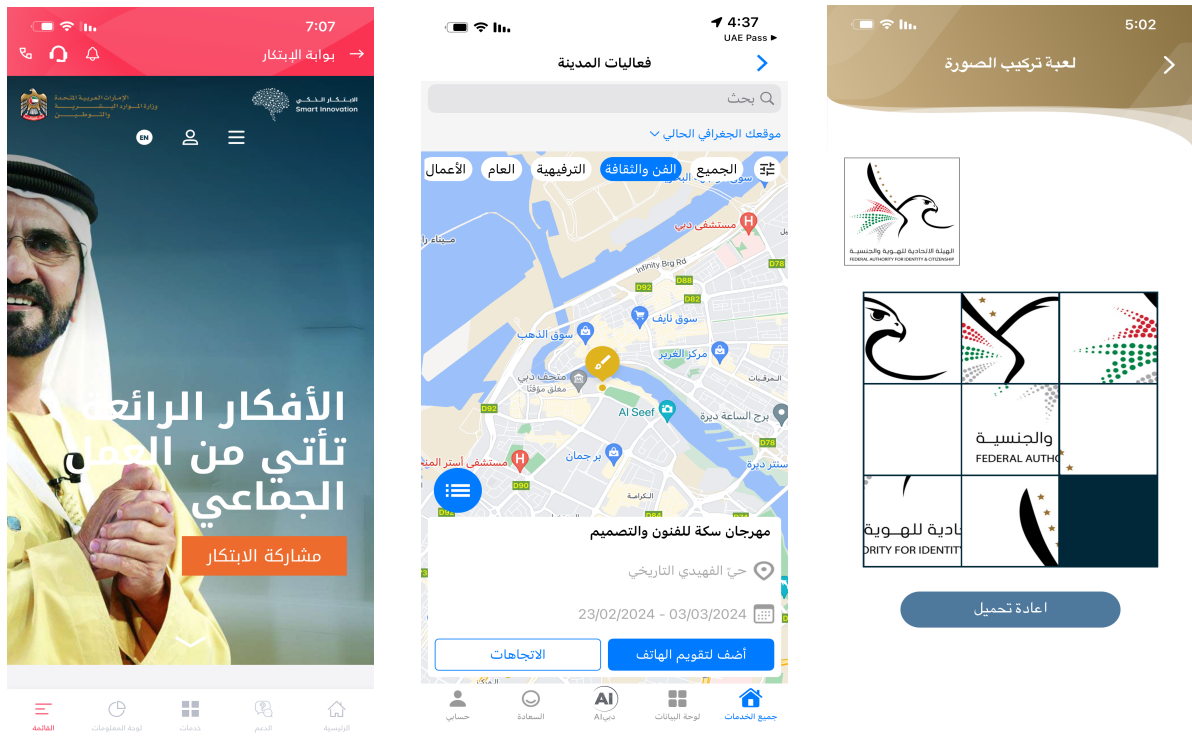
أما خدمة إضافة تقويم الأحداث والأنشطة فقد تمثلت في إتاحة تواريخ ومواقع الفعاليات الفنية والثقافية والترفيهية ومعارض الأعمال والأنشطة العامة في تطبيق "Dubai now"، والورش التوعوية في تطبيق " MOHRE UAE ". وفيما يتعلق بقسم "جديد التطبيق" فلم يتم تخصيص قسم في كافة التطبيقات -عينة البحث- يتضمن الخدمات أو المعلومات الجديدة في التطبيق، حيث أضاف تطبيق "Dubai now" الخدمات الجديدة ضمن صفحات الخدمات، أما تطبيق " MOHRE UAE " فقد تضمن على شريط متحرك يعرض آخر المستجدات والقرارات من خلال مجلة "سوق العمل"، بالإضافة إلى صفحة تتضمن الخصائص الجديدة التي تم توظيفها لتعزيز تجربة مستخدم التطبيق.

والجدير بالذكر أن بعض التطبيقات وفرت آليات وخدمات أخرى يمكن أن تشجع المتصفح على معاودة زيارة التطبيق، مثل: لعبة تركيب شعار المؤسسة الحكومية، ومشاركة الوثائق باستخدام رمز QR، ومنصة الأفكار الإبداعية، وبوابة الابتكار، وإضافة الفعاليات لتقويم الهاتف.

شكل 2: نماذج عرض الخدمات الجديدة في التطبيقات عينة البحث



شكل 3: نماذج من الآليات المستخدمة لخلق أسباب العودة إلى التطبيقات عينة البحث



الفئة السادسة:

جدول 7: مدى إتاحة الحوار المتبادل

البدايل	نعم	النسبة	لا	النسبة	لا ينطبق	النسبة
1-6: إتاحة آليات الحصول على ردود فعل المستخدمين واستجاباتهم	4	%80	1	%20	0	%0
2-6: استطلاع آراء الجمهور حول الجهة أو خدماتها ومنتجات	4	%80	1	%20	0	%0
3-6: توفير خدمة التصويت على المواضيع أو القضايا المطروحة في المجتمع	0	%0	5	%100	0	%0
4-6: إتاحة إمكانية تسجيل المستخدم لحسابه الخاص	5	%100	0	%0	0	%0
5-6: وجود مساعدين افتراضيين للرد على المستخدمين	4	%80	1	%20	0	%0

يتضح من الجدول الوارد أعلاه أن الخدمة الأكثر إتاحةً في تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية -عينة البحث- في إطار تحقيق الحوار المتبادل بين الجهة وجمهورها كانت " إمكانية تسجيل المستخدم لحسابه الخاص " بنسبة 100%، حيث أتاحت كافة التطبيقات إمكانية إنشاء حساب خاص للمستخدم، مع إضفاء الطابع الشخصي على الحساب وتصميم لوحة البيانات وفق تفضيلاته من حيث الألوان، وحجم الخط، وعرض الإشعارات، وإضافة الصورة الشخصية.

أما البدائل " إتاحة آليات الحصول على ردود فعل المستخدمين واستجاباتهم " و " استطلاع آراء الجمهور حول الجهة أو خدماتها ومنتجات " و " وجود مساعدين افتراضيين للرد على المستخدمين " فقد حظيت بنسبة 80%. في حين أن البديل " توفير خدمة التصويت على المواضيع أو القضايا المطروحة في المجتمع " لم يتوفر في كافة التطبيقات التي أخضعت للدراسة التحليلية. وتعتقد الباحثة أن إتاحة الآليات التي ترصد استجابات المستخدمين وردود أفعالهم، واهتمام القائمين عليها بإجراء الأبحاث المتعلقة بمستوى رضا المستخدمين عن المنتجات والخدمات الحكومية، ينم عن إدراكهم للمزايا الاتصالية لتلك التطبيقات الذكية واقتناعهم بجودها من حيث إتاحة رجع الصدى الآني واختصار الوقت والجهد، بالإضافة إلى الجدوى الاقتصادية. ويأتي هذا الإجراء في إطار اعتماد مؤشر السعادة في كافة المؤسسات الحكومية لقياس مدى رضا وسعادة الجمهور عن الخدمات المقدمة.

الخلاصة:

يتضح مما سبق وجود تفاوت بين تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية في مستوى إتاحتها وتوظيفها للآليات التي تتيح تحقيق الاتصال الحوارى بينها وبين جماهيرها. وإن أردنا عمل تقييم حسابي لمدى توفر بدائل هذه الفئات -بشكل عام- في كافة التطبيقات سنجد أن النتائج جاءت كالتالي :

جدول 8: مدى تحقيق الاتصال الحواري من خلال تطبيقات الهواتف الذكية الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

الفئات	اسم وأيقونة التطبيق	سهولة استخدام التطبيق	جدوى المعلومات وفائدتها	المحافظة على زوار التطبيق	خلق أسباب العودة للتطبيق	مدى إتاحة الحوار المتبادل
التطبيقات	البدائل	عدد البدائل	عدد البدائل	عدد البدائل	عدد البدائل	عدد البدائل
المجموع الكلي لبدائل الفئة	25	30	40	35	35	25
UAEICP	3	6	6	7	4	4
MOI UAE	4	6	7	6	5	4
MOHRE	4	6	6	7	6	4
Dubai now	3	6	4	7	6	3
ALHOSN	2	4	5	4	2	2
المجموع	16	28	28	31	23	17
المجموع الكلي لبدائل الفئة	25	30	40	35	35	25

يتضح من الجدول السابق أن أكثر الفئات والخصائص الحوارية التي توفرت عبر التطبيقات الذكية الحكومية –عينة البحث- كانت "سهولة استخدام المساحة" وذلك بنسبة 93.3 %، يليها "المحافظة على زوار التطبيق" بنسبة 88.5 %، ثم "جدوى المعلومات وفائدتها" بنسبة 70 %، في حين جاء "خلق أسباب العودة للتطبيق" في آخر قائمة الفئات المتوفرة في التطبيقات التي أخضعت للدراسة وذلك بنسبة 65.7 %.

كما تشير البيانات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن تطبيقات "UAEICP" و "MOI UAE" و "MOHRE" و "Dubai now" تصدرت التطبيقات الحكومية –عينة الدراسة- بإتاحتها للخدمات التي تسهل تصفح التطبيق، بينما حاز تطبيق "MOI UAE" على أعلى تكرار للبدائل المتعلقة بتقديم المعلومات المفيدة ذات الجدوى لمستخدمي التطبيق. أما فيما يتعلق بالمحافظة على زوار التطبيق فقد جاءت تطبيقات "UAEICP" و "MOHRE" و "Dubai now" على رأس قائمة التطبيقات –عينة البحث- في إتاحتها لبدائل هذه الفئة، بينما تشارك تطبيقا "MOHRE" و "Dubai now" الصدارة في قائمة التطبيقات التي-أخضعت للدراسة- في خلق أسباب العودة للتطبيق. ونالت التطبيقات "UAEICP" و "MOI UAE" و "MOHRE" على أعلى تكرار للبدائل المتعلقة بإتاحة الحوار المتبادل مع المستخدمين.

ومما سبق يمكننا أن نستنتج أن تطبيق وزارة الموارد البشرية والتوطين "MOHRE" تفوق على بقية التطبيقات –عينة البحث- بإتاحته لأكثر عدد من الآليات والخصائص الحوارية بشكل عام، وترجع الباحثة ذلك إلى إدراك القائمين على التطبيق سياسة التحول الرقمي التي تنتهجها الوزارة، والاتجاه الذي تتبناه نحو تقديم الخدمات الرقمية الذكية، فقد شكلت الوزارة فريق رواد التحول الرقمي الذي قام بالاطلاع على أفضل الممارسات العالمية والمحلية في مجال التحول الرقمي، ودراسة رحلة المتعامل في الحصول على الخدمة من خلال عقد عدد من "المجموعات المركزة" مع المتعاملين، بالإضافة إلى استخدام مختبر تجربة المستخدم UX lab للحصول على آراء المتعاملين ومشوراتهم حول الموقع الإلكتروني والتطبيق

الذكي للوزارة بطريقة دقيقة وعملية، ومن ثم تقديم التقارير والمقترحات الخاصة بالتطوير؛ لذا يبدو من المنطقي استثمارهم للمزايا التي يتيحها التطبيق الذكي في منح المتعامل تجربة أفضل، وتسهيل إجراءات إنجاز المعاملات.

التوصيات:

- تفعيل المبادئ الحوارية الخمسة بتوازن في التطبيقات الحكومية، والعمل على دعم التوجه الحوارية والعلاقة البناءة بين الجهة الحكومية وجمهورها من خلال توظيف علمي ومدرّس لكل مبدأ، حيث يجب أن تتميز التطبيقات بالموازنة ما بين سهولة الاستخدام وتوفير المعلومات المفيدة، بالإضافة إلى العمل على استقطاب المستخدمين بصفاتهم عملاء أوفياء عبر تشجيعهم على تكرار الزيارة وإقامة الحوار التفاعلي.
- إجراء المزيد من الأبحاث التحليلية لتطبيقات الهواتف الذكية الحكومية؛ للوقوف على الأدوات والعناصر التفاعلية التي ينبغي أن تتضمنها، وأوجه الاستفادة من الخدمات التي تتيحها تلك التطبيقات في إطار تعزيز التوجه الحوارية عبر التطبيقات الذكية، مع التأكيد على أهمية إجراء الأبحاث الميدانية المتعلقة بالعوامل التي تؤثر على توظيف ممارسي العلاقات العامة للتطبيقات الذكية كأداة للاتصال بالمستخدمين.
- توعية ممارسي العلاقات العامة في الجهات الحكومية بأهمية استثمار المزايا الاتصالية لتطبيقات الهواتف الذكية، وضرورة دمجها ضمن الخطط الاستراتيجية لإدارات العلاقات العامة؛ وذلك لدعم فرص الحوار التفاعلي مع المستخدمين؛ وإدارة وتنمية العلاقات الفعالة معهم وفق نهج يستند إلى المبادئ الحوارية الخمسة لـ "كنت وتايلور".

المراجع:

- أحمد، عبدالناصر. (2023). مردود تطبيق مبادئ واعتبارات تصميم واجهة تطبيقات الهواتف الذكية على تحسين تجربة المستخدم. مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية. المجلد 5، العدد 22.
- بلال، أمل. (2022). الاتصال الحكومي من العصر الإلكتروني إلى العصر الذكي. دائرة الثقافة. الشارقة. ص 15-16.
- ثابت، غادة. (2023). الاتجاهات الحديثة لاستخدامات العلاقات العامة في إدارة الخدمات الحكومية بأدوات الذكاء الاصطناعي. المجلة المصرية لبحوث الإعلام. العدد 82. ص 674.
- جفال، هارون. (2022). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تفعيل أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية الجزائرية. رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة باتنة 1. استرجع بتاريخ 10 يونيو 2023 من bit.ly/3qIPRyj
- حجازي، أسماء. (2021). إدارة المنصات الإلكترونية الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة لجائحة كورونا. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام. المجلد 20. العدد 4. ص 613-651.
- الحضرمية، خلود. (2017). خصائص تطبيقات الهواتف الذكية للصحف والمجلات في سلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة السلطان قابوس. عمان.

- حميض، شهد. (2017). واقع تصميم واجهات المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط. عمان. الأردن. ص 212-135.
- خلاصة الرقابة المؤسسية.. الرقابة المؤسسية استشعار المستقبل للتنافس في الحاضر. كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية. دبي. استرجع بتاريخ 26 سبتمبر 2023. من: <https://bit.ly/3FeB7KR>
- خليل، إنجي. (2022). استخدام نموذج بناء العلاقات الحوارية عبر الإنترنت على المنصات الرقمية للجامعات الحكومية. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد 19. العدد 3. ص 146-182.
- سالم، شيماء. الخطاط، دينا. (2020). استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في دعم ممارسات الاتصال الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية. المجلد 12. العدد 3. ص 291-344.
- سعدان، فؤاد. (2020). استخدام ممارسي العلاقات العامة لتطبيقات الأجهزة الذكية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد 47. العدد 3. ص 497-514.
- السيد، ابراهيم. (2016). المشكلات الاجتماعية داخل المجتمع العربي. دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع. الإسكندرية. ص 115.
- الصاوي، السيد. (2019). تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة في مراكز الوثائق والأرشيف. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا. المجلد 2. العدد 1. ص 1-17.
- الصديق، أسماء. (2017). استخدام المواقع الإلكترونية في أنشطة العلاقات العامة. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان. المجلد 2017. العدد 10. ص 190.
- صلاح، وفاء. (2022). الأساليب الاتصالية بالمنصات الرقمية للمسؤولية المجتمعية للشركات ودورها في إدارة الحوار المجتمعي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. المصرية لبحوث الإعلام. العدد 80. ص 1685-1714.
- الصيفي، حسن. (2018). استخدام العلاقات العامة في الجامعات السعودية لشبكات التواصل الاجتماعي. المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال. العدد 21. ص 40-68.
- عبدالجواد، خالد. (2018). استخدامات الجمهور في الإمارات للتطبيقات الحكومية على الهواتف الذكية. المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون. العدد 13. ص 1-30.
- عبدالظاهر، محمد. (2019). تطبيقات الهواتف الذكية وتأثيرها على القوى الناعمة للدولة "الإمارات نموذجاً". ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر العالمي السنوي لجامعة عين شمس " القوى الناعمة وصناعة المستقبل". جمهورية مصر العربية. 23-25 مارس 2019. ص 1-30.
- عبد، عبير. وآخرون. (2023). المعايير البنائية لتصميم تطبيقات الحكومة الذكية في مصر. مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية. المجلد 6. العدد 26. ص 278-296.
- العبيدلي، محمد. والعبيدلي، آلاء. (2010). طرق البحث العلمي. دار دبيونو للنشر والتوزيع. عمان. ط 1. ص 51.
- العدوي، فهمي. (2011). مفاهيم جديدة في العلاقات العامة. دار أسامة للنشر والتوزيع. عمان. ط 1. ص 98.

- عربة، سارة. (2016). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية مدينة دبي أنموذجاً. مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي. الجزائر. أم البواقي. ص 1.
- قطب، ميسون وآخرون. (2023). فاعلية تصميم تطبيقات حكومة ذكية مصرية في ظل جائحة فيروس كورونا. مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية. المجلد 8، العدد 41. ص 516-537.
- مسلم، عدنان. عبد الرحيم، آمال. (2011). دليل الباحث في البحث الاجتماعي. مكتبة العبيكان. الرياض. ط1. ص 80.
- المقادي، كاظم. (2016). حماية البيئة البحرية. مركز الكتاب الأكاديمي. عمان. ط 1. ص 209.
- مؤمنة، محمد. 2022. تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا. المجلد 2022. العدد 2. ص 1-20.
- McCorquodale & Morgoch. (2013). An analysis of the mobile readiness and dialogic principles on Fortune 500 mobile websites. Public Relations Review. Volume 39. Issue 3. P 193-197.
- Kemp, Simon. (2023). Digital 2023: Global Overview Report. Datareportal. <https://bit.ly/46Hm74e>. Accessed: 26 September 2023.
- Kent, Michael. & Taylor, Maureen. (1998). Building dialogic relationships through the world wide web. Public Relations Review. Volume 24. Issue 3. P 321-334

