



كلية إدارة الأعمال

برنامج الماجستير في إدارة الأعمال

أثر تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية

دراسة حالة محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد: الطالب

أحمد بن خميس الكاسبي

إشراف الدكتور

ياسر محمد

1445م/2024هـ

إقرار الباحث

أقر بأن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي، وأن محتوى الرسالة غير مقدم للحصول على أي درجة علمية أخرى، وأن مضمون هذه الرسالة يعكس آراء الباحث الخاصة وهي ليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحث:

الاسم:

التوقيع:



أَمَّنْ هُوَ قَانِتٌ آنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٩﴾

صدق الله العظيم

سورة الزمر، الآية (9)

الإجازة

أثر تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية
إعداد: الطالب/ أحمد بن خميس الكاسبي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ: / / 2024م، وتم إجازتها

المشرف الدكتور / ياسر محمد

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	التوقيع
1.	
2.	
3.	
4.	

الإهداء

إلى الذي أحمل اسمه بكل افتخار، إلى من علمني أن الحياة كفاح، وتجرع مر الحياة وكأس
المرارة، وعلمني العطاء دون انتظار، وكلله الله بالهيبة والوقار ...

(أبي أطل الله في عمره)

إلى من دعاؤها سر نجاحي، إلى من أسكنتني في القلب ... أمي الغالية إلى التي يعتصر
قلبها ألماً وخوفاً إن حاصرتني الظنون إلى الصابرة المحتسبة أمد الله في عمرها

(أمي أمد الله في عمرها)

إلى فلذات قلبي، وكبدي الذي يمشي على الأرض، روعي التواقة للحياة
(زوجتي، أبنائي، بناتي)

إلى من شاركوني وخطوا معي نحو الحلم خطوة بخطوة وكانوا خير سند...
(إخواني وأخواتي)

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع

شكر وتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، فقد سدّد الخطى وشرح الصدر ويسر الأمر حتى وصل هذا العمل العلمي إلى صورته الحالية.

فإذا كان الوفاء يقتضي أن يرد الفضل إلى أهله فإنني أتوجه بأسمى آيات الشكر والوفاء والامتنان إلى هيئة الإشراف على هذا البحث، فخالص الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل الدكتور/ ياسر محمد وذلك على كل ما بذله بتواضع العلماء من جهد ووقت في توجيهي ومتابعته لي باستمرار، مما كان له عظيم الأثر في نفسي فله خالص الشكر ومن الله نعم الثواب وحسن الجزاء.

كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالكلية على ما قدموه من إرشادات ساهمت في إتمام هذا البحث، ولا أنسى أن أتقدم بالشكر والامتنان لكل من قدم لي نصحاً أو معلومة أو مساعدة فجزاهم الله خيراً، وأشكر على وجه الخصوص أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة وكل من شارك في تطبيقها.

والله ولي التوفيق والحمد لله رب العالمين.

الباحث

المستخلص

في ظل التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في تقديم الخدمات الحكومية أداة هامة لتحسين رضا المواطنين. هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيقات الهاتف المحمول بأبعاده (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) على رضا المواطنين بأبعاده (رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية) دراسة حالة محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أسلوب العينة الميسرة وكانت الاستبانة الاداة الرئيسية لجمع البيانات، وكانت مجتمع الدراسة مكون من جميع افراد المجتمع بمحافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان ، حيث بلغت حجم العينة الموزعة (353) استبانة على مجتمع الدراسة في محافظة جنوب الشرقية، وقد تم معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) وتم استخدام الاساليب الاستدلالية لقياس أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وإظهار النتائج ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها تأكيد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين أثر تطبيقات الهاتف المحمول و رضا المواطن عن الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. تتميز هذه الدراسة بكونها تتطرق لابعاد تطبيقات الهاتف المحمول وربطها بجودة الخدمات الحكومية المقدمة لمجتمع محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان والكشف إلى أي مدى ترتبط أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول برضا المواطنين. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بتحويل جميع العمليات الإدارية والخدمات الحكومية في المحافظة الى تطبيقات في الهواتف المحمولة لما لها من أثر مباشر في تحقيق رضا المواطنين . كما أوصت بتدريب القائمين على هذه التطبيقات لتحسينها وتطويرها للوصول إلى جودة عالية في تقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات الهاتف المحمول ، رضا المواطنين ، جودة الخدمات الحكومية

Abstract

With the rapid advancement of information and communication technology, using mobile phone apps to provide government services has become a significant tool for increasing public happiness. This study aimed to measure the impact of mobile phone applications in its dimensions (ease of use, confidentiality, privacy) on citizens' satisfaction in its dimensions (citizens' satisfaction with the quality of government services). A case study of the South Al Sharqiyah Governorate in the Sultanate of Oman. The study used the descriptive analytical approach using the facilitated sampling method, and the questionnaire was the tool. The study population was composed of all members of society in the South Al Sharqiyah Governorate in the Sultanate of Oman. The size of the sample distributed was (353) questionnaires among a community of employees. The data was processed and analyzed using the Statistical Package in the Social Sciences (SPSS) program, and inferential methods were used. To measure the objectives of the study and test its hypotheses, and the results showed, the study reached a set of conclusions, most notably the study confirmed that there is a statistically significant relationship between the impact of mobile phone applications on citizen satisfaction with government services in the South Al Sharqiyah Governorate in the Sultanate of Oman. This study is distinguished by the fact that it addresses the dimensions of mobile phone applications and links them to the quality of government services provided to the community of the South Al Sharqiyah Governorate in the Sultanate of Oman, and reveals the extent to which the dimensions of mobile phone applications are linked to citizen satisfaction. The study presented a set of recommendations, the most important of which is the need to pay attention to training administrative staff in maintaining supervision in the implementation of mobile phone technologies by telecommunications companies in terms of quality of service to satisfy citizens.

Keywords: mobile applications, citizen satisfaction, quality of government service

فهرس المحتويات

د.....	الإجازة	1
ه.....	الإهداء	1
1.....	الفصل الاول :إشكالية الدراسة وأهميتها	1
1.....	1.1 المقدمة:	1
3.....	1.2 مشكلة الدراسة :	3
5.....	1.3 أسئلة الدراسة:	5
5.....	1.4 أهداف الدراسة.	5
6.....	1.5 فرضيات الدراسة:	6
7.....	1.6 أهمية الدراسة.....	7
8.....	1.7 نموذج الدراسة:	8
9.....	الفصل الثاني : الاطار النظري والدراسات السابقة	9
9.....	المبحث الاول: الهاتف المحمول.....	9
10.....	أولا مفهوم الهاتف المحمول	10
12.....	ثانياً : أهمية الهاتف المحمول	12
13.....	ثالثا :فوائد الهاتف المحمول	13
15.....	رابعا: برامج و تطبيقات الهاتف المحمول	15
16.....	خامسا: مفهوم تطبيقات الهاتف المحمول:	16
17.....	سادسا: مميزات تطبيقات الهواتف المحمولة:	17
18.....	المبحث الثاني: رضا المواطن عن جودة الخدمات	18
18.....	أولا: مفهوم وأهمية الجودة	18
21.....	ثانيا :مفهوم وأهمية رضا العميل	21
23.....	ثالثا :أبعاد جودة الخدمة الحكومية	23
23.....	رابعا: مفهوم التميز بالخدمة المقدمة:-	23
25.....	خامسا: أهمية تميز الخدمة المقدمة:-	25
26.....	المبحث الثالث :الدراسات السابقة	26

26	المقدمة
26	أولاً : الدراسات العربية.....
33	ثانياً : الدراسات الاجنبية.....
34	ثالثاً:التعقيب على الدراسات السابقة.....
	رابعاً : الفجوة البحثية والتحليل النقدي للدراسات السابقة Error! Bookmark not defined.
38	الفصل الثالث :منهجية الدراسة وإجراءاتها
38	3.1 تمهيد:.....
39	3.2 منهجية الدراسة:.....
39	3.3 مجتمع وعينة الدراسة:.....
41	3.5 الإجراءات البحثية في الدراسة.....
42	3.6 أداة الدراسة:.....
45	3.7 صدق وثبات أداة الدراسة.....
47	الأساليب الإحصائية المستخدمة:.....
49	الفصل الرابع :نتائج الدراسة ومناقشتها.....
49	4-1 مقدمة:.....
49	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:.....
80	4.1 اختبار فرضيات الدراسة:.....
91	الفصل الخامس :النتائج والتوصيات.....
91	5.1 أولاً: النتائج.....
95	ثانياً: التوصيات:.....
104	ملحق رقم (1).....

قائمة الجداول

44	جدول رقم (3.1) مقياس ليكرت الخماسي التدريجي
44	جدول (3.2) معالجة مقياس ليكرت الخماسي
46	اثبات أداة الدراسة لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Chroanbach's Alpha
49	جدول رقم (4.1) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير الجنس
57	الوسط الحسابي والانحراف المعياري كل فقرة من فقرات البعد الأول: سهولة الاستخدام
59	الوسط الحسابي والانحراف المعياري كل فقرة من فقرات البعد الثاني السرية
61	الوسط الحسابي والانحراف المعياري كل فقرة من فقرات البعد الخصوصية
63	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية
78	تحليل التباين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير يعزى للجنس:
78	تحليل التباين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير يعزى للعمر
80	تحليل التباين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير يعزى لسنوات الخبرة
80	معامل الارتباط ما بين تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية
81	معامل الارتباط ما بين سهولة الاستخدام ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية
82	معامل الارتباط ما بين السرية ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية
82	معامل الارتباط ما بين الخصوصية ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية

قائمة الاشكال

- الشكل (1/1) توضح نموذج الدراسة 9
- الشكل رقم (4.3) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي..... 52
- الشكل رقم (4.5) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة:..... 56

قائمة الملاحق

- استبيان..... 104
- اسماء المحكمين..... 102

الفصل الاول :إشكالية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

أحد الجوانب الهامة في علم الادارة هي اهتمامها بالبيئة المحيطة بعمل المؤسسة، وان هذا الاهتمام نابع من طبيعة علم الادارة نفسها والتي تتصف بالمرونة ، باعتبار ان البيئة تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على عمل المؤسسة فعلى أدارات المؤسسات بان تقوم باستمرار بفحص كل الجوانب البيئية المحيطة بمؤسساتهم، بل والتكيف معها وذلك باستغلال الفرص وتلافي المخاطر المحتملة (AL-khamayseh،2017)

تشهد المنظمات المعاصرة تغيرات بيئية كبيرة شملت جوانب عديدة، واهمها الجانب التكنولوجي حيث تطورت الحواسيب الآلية باختلاف أنواعها وإحجامها، والهواتف المحمولة الذكية باختلاف أجيالها، علاوة على التطور في تكنولوجيا المعلومات، والانترنت، وبرامج التشغيل المتخصصة والاتصالات. ومن الملاحظ ان التكنولوجيا أصبحت جزء من حياة المنظمات المعاصرة وأن هذه التغيرات التي تحدث في بيئة عمل المنظمات فرضت عليها بان تسعى الى استغلال هذا التطور التكنولوجي وإلا فان بقاءها ستكون غير مجدية(يحياوي،2020)

شهد القطاع الحكومي استخدام التكنولوجيا في عدد من الدول، حيث أصبحت معظم أنشطة ووظائف المنظمات تؤدي عبر الانترنت واجهزة الحاسب الآلي وبرمجياتها المتخصصة، وأدى لذلك الى اختفاء البعد المكاني في تقديم الخدمات الجماهيرية في عدد من المؤسسات الحكومية، وبإمكان معظم المواطنين أن يتحصلوا على العديد من الخدمات الحكومية عن طريق الهاتف المحمول ومن أي مكان وفي أي زمان(الحضرية،2017)

ساعدت تقنيات واستخدامات الهاتف المحمول المتنوعة في التخلص من الاستخدام التقليدي للهاتف والذي يتمثل في ارسال واستقبال المكالمات ونقل البيانات وغيرها لتشمل استخدامات عديدة في عدد من مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والادارية للفرد، فمثلا في المجال الاقتصادي تم استخدام الهاتف المحمول الذكي في عمليات التسويق والتجارة الالكترونية ، وبفضل ذلك قلت الفجوة المكانية التي كانت تقف عقبة امام المنتجين الذين كانوا ينتشرون في أماكن جغرافية عديدة والمستهلكون الذين يتواجدون أيضا في أماكن عديدة ،وقد اسهم ذلك أيضا في معرفة شكاوى وحاجات واذواق الزبائن ،هذا فضلا عن مساعدة المنتجين في تقديم عروضهم عبر التقنيات الرقمية والانترنت، وتحديد طريقة توزيع المنتج عبر الوكلاء المنتشرين على نطاق العالم (السعدي ، 2015)

لقد أسهم التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وتقنيات الهاتف المحمول وبرامجها في الآونة الاخيرة في تغيير أسلوب تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية، فبعد أن كانت الحكومة تعتمد على النمط التقليدي والذي يتمثل في تقديم الخدمة عبر اللقاء المباشر للمواطن ومقدم الخدمة بالمؤسسة وجها لوجه أصبح بالإمكان الاعتماد على الهاتف المحمول وتقنياته الحديثة لتلقى بعض الخدمات الحكومية، ومما ساعد على ذلك ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية والتي قامت أساسا على البنية الالكترونية، البرمجيات، ووسائل الاتصالات الحديثة في تقديم الخدمة ، هذا علاوة على زيادة عدد المستخدمين للهاتف المحمول، حيث بادر عدد كبير من المؤسسات الحكومية بضرورة الاستفادة من خدمات الهاتف المحمول لتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطنين.أن التحول الالكتروني لتقديم الخدمة أسهم في تطوير جودة الخدمات في عدد من القطاعات الحكومية كالتعليم والامن ،المصارف ، الجوازات والسفر وغيرها من الخدمات الجماهيرية التي تقدم للمواطن ، حيث اصبحت الخدمة تقدم في وقت قصير جدا وقلل وقت انتظار العميل المواطن لتلقي الخدمة ، هذا فضلا عن تقليل التكاليف التي كان

يدفعها المواطن لإجراء المعاملات او تلقى الخدمات الحكومية ، بالإضافة الى ذلك فقد ادى الاعتماد على الهاتف المحمول في تقديم الخدمة الى تقليل المجهود البدني للمواطن والموظف على حد سواء(الصباغ،2016).

إن توجه المؤسسات الحكومية المعاصرة وخاصة في الدول العربية نحو استخدام الهاتف المحمول في تقديم الخدمة بجودة عالية، هذا فضلا عن اسهامها في التقليل من بعض المظاهر السيئة كالفساد الإداري أو المالي خاصة وإن ذلك قلل من استياء العمل، بل ساعدت في الوصول الى رضا المواطن عن خدمات تلك المؤسسات (الباير،2021). مما سبق يمكن القول بأن الاعتماد على الهاتف المحمول في تقديم في عدد من الخدمات الحكومية بمؤسسات الدولة المختلفة يمكن أن تساعد تلك المؤسسات من تحقيق التميز والذي ، ذلك بسبب إن المواطن في هذا العصر لديه معرفة ووعي جيد اكثر من ذي قبل ، ويستطيع إدراك للعديد من الامور من جوانب الحياة ولديه إلمام كثير بما يدور في مختلف انحاء العالم ومعرفة جيدة بأساليب الحياة ويتطلع يوميا الى تغيير اسلوب حياته نحو الافضل ، عليه فان إدارات هذه المؤسسات في كثير من الدول يناط بها تغيير أسلوب حياة الملايين من المواطنين من خلال تغيير اسلوب تعاملهم مع الخدمات التي تقدمها لهم.

إن سلطنة عمان من الدول العربية التي تقدمت بصورة جيدة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الهاتف المحمول. كذلك فإن ثورة المعلومات قد شملت العديد من المؤسسات الحكومية حيث تتوفر قواعد لبيانات جيدة يمكن الاعتماد عليها في توفير بيانات عديدة تساعد إدارات المؤسسات المختلفة في التحول نحو تقديم الخدمات الكترونيا بالاعتماد على هذه البنية الالكترونية الجيدة.

1.2 مشكلة الدراسة :

أصبح الهاتف المحمول بما يحتويه من تقنيات وبرمجيات متقدمة أداة حيوية في مختلف جوانب الحياة، خاصة مع انتشار الإنترنت وتوافر المهارات التكنولوجية. لقد تمكن القطاع الخاص في البلدان العربية من الاستفادة بشكل كبير من البنية التحتية الإلكترونية والتطور التكنولوجي، حيث تكيف معها واستغل الفرص والإمكانات التي تقدمها هذه التكنولوجيا. ونتيجة لذلك، حقق هذا القطاع تقدماً ملحوظاً في مجالات متعددة مثل المصارف، والسفر، والسياحة، بالمقارنة مع القطاعات الحكومية. من جهة أخرى، ازداد اعتماد الحكومات على تطبيقات الهواتف المحمولة لتقديم الخدمات الحكومية، دون إجراء دراسات كافية لتأثير هذه التطبيقات على جودة الخدمة ورضا المواطنين (السيد، 2019). وقد أشار إلى ذلك الباحثون (Anderson & Rainie, 2018) في دراسة حول تأثير التكنولوجيا الرقمية على التفاعل الحكومي مع المواطنين، حيث أكدوا أن التطبيقات الحكومية الرقمية تعزز من جودة التواصل بين الحكومة والمواطنين، ولكنهم أيضاً شددوا على الحاجة إلى مزيد من البحث لفهم الأثر الفعلي لهذه التطبيقات على جودة الخدمة المقدمة وأوضحت دراسة (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015) أن هناك فجوة في الدراسات التي تبحث في العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الرقمية ورضا المواطنين في الدول العربية، مشيرة إلى أن التحول الرقمي يمكن أن يحقق فوائد كبيرة في تحسين الكفاءة وتقديم الخدمات.

هنا تظهر المشكلة، حيث يُعتقد أن تطبيقات الهاتف المحمول قد تساهم في تعزيز قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى وإمكانية الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان. هذا التطور يعزز التفاعل بين المواطنين وحكوماتهم، ويسهم في تحقيق تأثيرات إيجابية على مستويات مختلفة، بما في ذلك تخفيض الروتين والبيروقراطية، توفير الوقت، والحد من الفساد،

الذي يُعتبر من أبرز القضايا المثيرة للجدل المتعلقة بالخدمات الحكومية (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010).

ومع ذلك، يبقى التساؤل حول مدى نجاح هذه التطبيقات في تحقيق رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة، خاصة في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان ، مفتوحًا دون إجابة واضحة ومدعومة بأبحاث. لذا، هناك حاجة ماسة لإجراء دراسات مستفيضة لقياس تأثير تطبيقات الهواتف المحمولة على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين.

انطلاقًا مما سبق من سرد فان مشكلة الدراسة تحاول ان تجيب على الأسئلة التالية :

1.3 أسئلة الدراسة:

1. ما هو تأثير تطبيقات الهواتف المحمولة على جودة الخدمة الحكومية المقدمة للمواطنين بأبغادها (التفاعل مع الموظفين، الوقت والاستجابة، السهولة والراحة، الشفافية والثقة) في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان؟

2. كيف تؤثر تطبيقات الهواتف المحمولة على مستوى رضا المواطنين تجاه الخدمات الحكومية المقدمة من قبل الحكومة في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان؟؟

3. كيف يؤثر استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة بأبغادها (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) على رضا المواطنين تجاه جودة الخدمات الحكومية المقدمة في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

1.4 أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة بصورة رئيسة إلى :

1. قياس أثر الهاتف المحمول على ورضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية بإبعادها (التفاعل مع الموظفين، الوقت والاستجابة، السهولة والراحة، الشفافية والثقة) في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان.

2. تقييم فعالية استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة في تحسين جودة الخدمات الحكومية وزيادة رضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

3. دراسة العلاقة بين استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة من حيث سهولة الاستخدام، السرية، والخصوصية، ورضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية المقدمة بإبعادها (التفاعل مع الموظفين، الوقت والاستجابة، السهولة والراحة، الشفافية والثقة) من محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان .

1.5 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من أثر تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين (التفاعل مع الموظفين، الوقت والاستجابة، السهولة والراحة، الشفافية والثقة) عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان ، ويتفرع عنها ثلاثة فرضيات فرعية :

1.1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين سهولة الاستخدام كأحد ابعاد تطبيقات الهاتف المحمول ورضا

المواطن (التفاعل مع الموظفين، الوقت والاستجابة، السهولة والراحة، الشفافية والثقة) عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

1.2 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخصوصية كأحد ابعاد تطبيقات الهاتف المحمول ورضا

المواطن (التفاعل مع الموظفين، الوقت والاستجابة، السهولة والراحة، الشفافية والثقة) عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

1.3 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين السرية كأحد ابعاد تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطن

(التفاعل مع الموظفين، الوقت والاستجابة، السهولة والراحة، الشفافية والثقة) عن الخدمات الحكومية

المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

1.6 أهمية الدراسة

تلعب التكنولوجيا دورًا حيويًا بوصفها أحد أهم جوانب المعرفة الحديثة، حيث تؤثر بشكل مباشر على مختلف مجالات الحياة اليومية، وخاصة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور. من هنا تأتي أهمية هذه الدراسة، التي تسلط الضوء على الإمكانيات الواسعة لتطبيقات الهواتف المحمولة ودورها الفعّال في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين. في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت الحاجة إلى فهم طبيعة التكنولوجيا الرقمية، واستغلال إمكانياتها بما يلبي توقعات المواطنين، أمرًا لا غنى عنه.

تركز هذه الدراسة على سد فجوة بحثية مهمة في الأدبيات الحالية، خاصة في الدول العربية، حيث لم تتل العلاقة بين استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة ورضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية الاهتمام الكافي. ومن ثم، فإن هذه الدراسة تسهم في توسيع الأفق المعرفي حول تأثير التكنولوجيا على الأداء الحكومي، وتعزز من الجهود الرامية إلى تحسين التفاعل بين المواطن والحكومة من خلال استخدام حلول ذكية.

إضافة إلى ذلك، قد تمهد هذه الدراسة الطريق لمزيد من الأبحاث المستقبلية التي تستكشف أبعادًا جديدة لاستخدام تطبيقات الهواتف المحمولة في تحسين الأداء المؤسسي، سواء في القطاع العام أو الخاص. من شأن نتائج هذه الدراسة أن تساهم في تطوير الممارسات الإدارية والحكومية بما يسهم في تعزيز الشفافية، الكفاءة، وتلبية احتياجات المواطنين بطرق مبتكرة ومتقدمة.

ثانياً:

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم توصيات وإستراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، مما يسهم في رفع مستوى رضا المواطنين وتحقيق تجربة خدمية متميزة. من خلال تحليل أثر تطبيقات الهواتف المحمولة، تفتح الدراسة آفاقاً جديدة لاستغلال التكنولوجيا الرقمية كأداة فعّالة في تقديم الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وشفافية، بما يليب تطلعات المواطنين ويعزز الثقة بين الحكومة والجمهور.

تسهم هذه الدراسة في دعم عملية التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، من خلال تقديم حلول ملموسة تستند إلى نتائج بحثية، مما يساعد على تحسين طريقة تقديم الخدمات العامة وتبسيط الإجراءات الروتينية المعقدة. كما تبرز أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والإنترنت، وتعزيز الثقافة الرقمية بين المواطنين، لتمكينهم من الاستفادة القصوى من تطبيقات الهواتف المحمولة في الوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة وفاعلية.

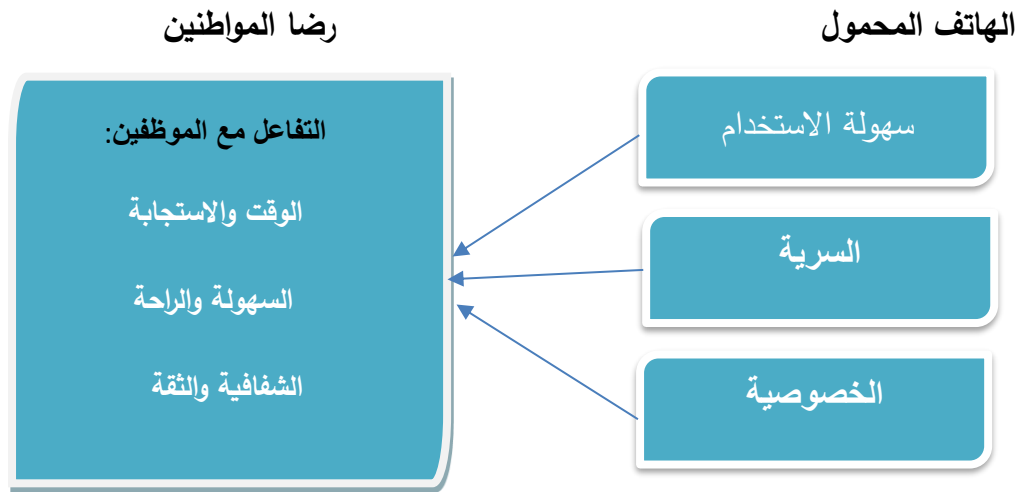
بالإضافة إلى ذلك، توفر الدراسة نموذجاً عملياً يمكن أن يُستفاد منه ليس فقط في سلطنة عمان، بل في مختلف دول مجلس التعاون الخليجي، مما يجعلها مرجعاً مهماً لتطبيقات التكنولوجيا في تحسين الأداء الحكومي وزيادة رضا المواطنين، ويدعم الجهود الوطنية في التحول نحو الحكومة الذكية.

1.7 نموذج الدراسة:

الشكل (1/1) توضح متغيرات

المتغير التابع

المتغير المستقل



الشكل (1/1) توضح نموذج الدراسة

الفصل الثاني : الاطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الاول: الهاتف المحمول

شهد العالم تطوراً هائلاً في مجال التكنولوجيا، وخاصة في قطاع الاتصالات، حيث أتاح انتشار الهواتف المحمولة ثورةً غير مسبوقة في مجال التواصل والمعلومات. تُعد هذه الأجهزة الذكية الآن جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد، إذ تجاوزت وظيفتها الأساسية كأداة اتصال لتصبح وسيلة متعددة الاستخدامات تشمل الترفيه، التعليم، إدارة الأعمال، والتفاعل مع الخدمات الحكومية.

الهاتف المحمول، بما يحمله من تقنيات متقدمة مثل الإنترنت، وتطبيقات الهواتف الذكية، مكّن الأفراد من الوصول إلى كم هائل من المعلومات والخدمات بسهولة. ومع تزايد الاعتماد على تلك التقنيات،

بات الهاتف المحمول أحد المحاور الأساسية في تحسين كفاءة تقديم الخدمات الحكومية وتعزيز رضا المواطنين في مختلف دول العالم. لذا، أصبح من الضروري فهم أعمق لهذه التقنيات والقدرات التي توفرها الهواتف المحمولة، وكيفية استخدامها بفعالية في تحسين مختلف المجالات.

في هذا المبحث، سيتم استعراض مفهوم الهاتف المحمول وتطوره، بالإضافة إلى أنواعه المختلفة، مع تسليط الضوء على أهمية تطبيقات الهواتف الذكية التي أصبحت تلعب دورًا محوريًا في تسهيل الحياة اليومية وتعزيز الكفاءة في مختلف القطاعات.

أولاً مفهوم الهاتف المحمول

الهاتف المحمول هو جهاز تكنولوجي محمول يتيح إجراء المكالمات الصوتية وإرسال الرسائل النصية، ولكنه تطور إلى ما هو أكثر من مجرد وسيلة اتصال. مع التقدم التكنولوجي الهائل، تحولت الهواتف المحمولة إلى **هواتف ذكية** متعددة الاستخدامات، حيث أصبحت توفر مجموعة واسعة من الخدمات المتقدمة التي تشمل الاتصال بالإنترنت، تشغيل التطبيقات المتنوعة، والتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وبفضل تقنيات الإنترنت الحديثة مثل **الجيل الرابع (4G) والخامس (5G)**، أصبح بالإمكان إجراء مكالمات الفيديو بجودة عالية، والوصول إلى المعلومات والبيانات بشكل سريع وفعال.

اليوم، يلعب الهاتف المحمول دورًا محوريًا في تحسين جودة الحياة من خلال توفير تطبيقات تسهل إجراء المعاملات اليومية مثل الخدمات المصرفية، التسوق، وحجز المواعيد، بالإضافة إلى دوره المتزايد في **تقديم الخدمات الحكومية**. بفضل هذه التطبيقات، بات بإمكان المواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأكثر شفافية، مما يساهم في تعزيز رضاهم وتحسين كفاءة الأداء الحكومي.

ومن هذا المنطلق، يُعد الهاتف المحمول ليس فقط أداة اتصال، بل منصة متكاملة لتقديم الخدمات والمعلومات في عصر التحول الرقمي (السيد، 2019).

يعرف الهاتف :

يُعرّف الهاتف على أنه جهاز تكنولوجي تم اختراعه لتمكين التواصل الصوتي الفوري بين الأفراد عبر المسافات الطويلة. يتميز الهاتف بإمكانية إرسال واستقبال الصوت بشكل متزامن، وهو ما يجعله أداة أساسية في التواصل، خاصةً في الحالات التي تتطلب تفاعلاً مباشراً. أصل كلمة "هاتف" يعود إلى اللغة اليونانية، حيث يشير الجزء الأول "Tele" إلى المسافة أو البعد، بينما يشير الجزء الثاني "Phone" إلى الصوت، مما يعني أن الهاتف هو جهاز لنقل الصوت عبر المسافات. اليوم، يُعد الهاتف من أكثر الأجهزة انتشاراً في العالم، حيث يُقدر عدد الهواتف المستخدمة بمليارات الأجهزة (أمل، 2016).

أما الهاتف الذكي، فهو تطور نوعي للهاتف المحمول التقليدي، حيث يُعرف بأنه جهاز محمول متقدم يمكّن المستخدمين من القيام بالعديد من المهام إلى جانب الاتصال الصوتي التقليدي. تعمل الهواتف الذكية بواسطة شاشات لمس تفاعلية، وتتيح تشغيل تطبيقات متقدمة مثل البريد الإلكتروني، تصفح الإنترنت، تطبيقات الوسائط المتعددة، وألعاب الفيديو، مما يجعلها أجهزة متعددة الاستخدامات. أول هاتف ذكي تم إطلاقه في الأسواق كان من إنتاج شركة IBM عام 1994، وكان يتضمن تطبيقات مثل الآلة الحاسبة، التقويم، دفتر العناوين، وغيرها من التطبيقات الأساسية التي أسست لاحقاً لتطور الهواتف الذكية كما نعرفها اليوم (خلود، 2017).

ثانياً : أهمية الهاتف المحمول

يعد التواصل عبر الهاتف المحمول شريان حياة للمجتمعات؛ فهو لا يرتبط بالفرد في علاقة ترف ورفاه، بل ينظر إليه باعتباره ضرورة عصرية، وقد أثبتت التجارب والمواقف المتعددة أنه ساعد الكثير من الناس في المناطق المتضررة جرّاء النزاعات أو الكوارث الطبيعية، إضافة إلى أهميته في تطوير مختلف المجالات التنموية خاصة في الابتكار والتعليم والثقافة، فالهاتف المحمول يمثل قوة حديثة لها إمكاناتها التي تنعكس مباشرة على المجتمعات .(سعد،2017)

يشير تقرير اقتصاد الهاتف المحمول 2023 الصادر عن الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (GSMA)، إلى أن عدد المشتركين في خدمة الهاتف المحمول عام 2022 بلغ 5.4 مليار شخص على مستوى العالم، (بما في ذلك 4.4 مليار شخص استخدموا الإنترنت عبر الهاتف المحمول)، وقد سبّب ذلك في تراجع فجوة استخدام الإنترنت عبر الهاتف المحمول خلال السنوات الخمس الماضية من 50% في عام 2017 إلى 41% في عام 2022، ولهذا فإن تقنيات الهاتف المحمول وخدماته قد ولّدت 5% من الناتج المحلي الإجمالي العالمي؛ حيث بلغت مساهمته 5.2 تريليون دولار من القيمة الاقتصادية المضافة، ودعمت 28 مليون وظيفة عبر النظام البيئي المحمول الأوسع، وسيسهم الجيل الخامس 5G في دعم الابتكار والخدمات المتنقلة مستقبلاً، بما يزيد من فرص التوظيف والصناعات المساندة - حسب التقرير (الدرامي،2023)

ومع شيوع مفهوم المواطنة الرقمية فإن الطلب على الهواتف المحمولة يتزايد في ظل ما يشهده العالم من إقبال كبير على زيادة الطلب خاصة بين فئة الناشئة والشباب باعتبارهم مواطنين رقميين لا يستخدمون الهواتف من أجل الاتصال التقليدي والرسائل النصية وحسب، بل بوصفه أداة قادرة على

إدارة حياتهم من خلال مجموعة من المعطيات والبرامج التي تغطي على نظام حياتهم خاصة ما يتعلق بالفيديوهاات والألعاب.

وتمثل الهواتف المحمولة انعكاسا مهما للتطورات التقنية التي تعتمد عليها الصناعات الحديثة، فاعتماد المواطن الرقمية على تلك التطورات، دفع إلى دعم توجهات إنترنت الأشياء وتكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي جعلها تنمو بشكل متزايد كما يخبرنا تقرير (GSMA) ؛ فهي (أول اقتصاد رئيس) على مستوى العالم، حيث يتوقع أن يستمر إنترنت الأشياء في النمو عام 2023 وما بعده، مع ظهور صيحات جديدة، بما في ذلك السلبية منها، مع وجود أجيال حديثة لأجهزة استشعار إنترنت الأشياء بشكل أصغر وأرخص مقارنة بالأجيال السابقة التي يتم تشغيلها بواسطة موجات الراديو والطاقة الشمسية والرياح والاهتزازات والحرارة. (الدرامي، 2023)

ولهذه الأهمية التي يمثلها الهاتف المحمول في حياة المجتمعات، فإن الاهتمام بتلك المهارات المرتبطة باستخدامه وكيفية التعامل مع خدماته وبرامجه التي تتزايد وتتوسع مع تطوّر التقنيات الإلكترونية من ناحية، وحاجات المجتمعات والتحديات التي تواجهها من ناحية ثانية، لذا فإن التعليم بمختلف مراحله عليه أن يخطط وفقا لتلك التطورات والمتغيرات، ذلك لأن مستقبل التعليم وآفاق التعلّم مدى الحياة مرتبط ارتباطا وثيقا بالتعلّم الإلكتروني بشكل عام والتعلّم عن طريق الهاتف المحمول بشكل خاص، فالأجهزة المحمولة تمثل قاعدة أساسية للتعلّم، وعلى المتعلّم أن يُحسن التعامل معها، وأن يمتلك المهارات الضرورية التي تمكنه من ذلك (عبد الله، 2015)

ثالثا: فوائد الهاتف المحمول

غير الهاتف المحمول كثيرا في كيفية تعاملنا مع الأشياء في عصرنا الراهن، فهو ليس مجرد أداة اتصال، بل تحول إلى عنصر أساسي في حياتنا اليومية، مقدماً العديد من الفوائد التي تؤثر بشكل إيجابي على مختلف جوانب حياتنا.

أحد أبرز الفوائد التي يقدمها الهاتف المحمول هو تسهيل عملية التواصل بين الأفراد. بفضل هذه الأجهزة، أصبح من الممكن البقاء على اتصال دائم مع الأهل والأصدقاء عبر مكالمات صوتية أو مرئية، بالإضافة إلى تبادل الرسائل النصية. هذه القدرة على التواصل الفوري تساهم في تعزيز الروابط الاجتماعية وتخفيف المسافات بين الناس في مختلف أنحاء العالم.

إضافة إلى ذلك، يوفر الهاتف المحمول إمكانيات كبيرة في مجال الترفيه والتسلية. تتوفر مجموعة متنوعة من الألعاب والتطبيقات الترفيهية التي تجعل استخدام الهاتف تجربة ممتعة، مما يساعد الأفراد على الاسترخاء وتخفيف الضغوط اليومية. يمكن للناس الاستمتاع بمحتوى ترفيهي يتناسب مع اهتماماتهم وتفضيلاتهم، مما يضيف بُعداً إضافياً لتجربة استخدام الهاتف المحمول.

في مجال الإعلام، يعد الهاتف المحمول أداة قوية للوصول إلى الأخبار والمعلومات. يوفر للمستخدمين القدرة على متابعة الأخبار المحلية والعالمية في الوقت الفعلي، مما يساهم في إبقائهم على اطلاع دائم بما يحدث حولهم. بالإضافة إلى ذلك، يتيح الهاتف المحمول مشاركة هذه المعلومات بسهولة مع الآخرين، مما يعزز من التفاعل الاجتماعي والوعي الجماهيري.

الهاتف المحمول أيضاً يمثل أداة فعالة لممارسة الهوايات والاهتمامات الشخصية. من خلال التطبيقات المتاحة، يمكن للأفراد ممارسة أنشطة مثل التصميم والرسم والعزف على الآلات الموسيقية، مما يساهم في تنمية مهاراتهم وتحقيق شغفهم في المجالات المختلفة.

فيما يتعلق بتخزين وحفظ البيانات، يوفر الهاتف المحمول سعة تخزين كبيرة تتيح للمستخدمين حفظ جميع معلوماتهم الشخصية، من مستندات وملفات وصور، بطريقة منظمة وآمنة. يمكن الوصول إلى هذه البيانات في أي وقت، مما يسهل إدارة المعلومات الشخصية بفعالية.

علاوة على ذلك، يسهم الهاتف المحمول في إدارة الأعمال من خلال توفير أدوات للتواصل وإدارة المشاريع والمهام. يمكن للأفراد التواصل مع العملاء والموظفين وإدارة الأنشطة التجارية من أي مكان، مما يعزز من كفاءة العمل ويسهل إدارة الأعمال بشكل عام.

في مجال الصحة واللياقة البدنية، يساعد الهاتف المحمول في تتبع الأنشطة الرياضية. من خلال التطبيقات المتخصصة، يمكن للمستخدمين متابعة تمارينهم، حساب السرعات الحرارية، وقياس خطواتهم، مما يعزز من الالتزام بنمط حياة صحي.

أخيراً، يعتبر الهاتف المحمول أداة فعالة في المجال التعليمي. بفضل التطبيقات التعليمية، يمكن للطلاب متابعة دراستهم ومراجعة دروسهم إلكترونياً، مما يساهم في تسهيل عملية التعلم وجعلها أكثر مرونة. يمكن للمتعلمين الوصول إلى الموارد التعليمية من أي مكان وفي أي وقت، مما يعزز من تجربة التعلم الفردي والمستمر.

رابعاً: برامج و تطبيقات الهاتف المحمول

أدى ظهور الهواتف المحمولة إلى التعلم فقدمت الكثير من الميزات التي أذهلت الجميع، ليس هذا فحسب بل غيرت نمط الحياة تغييراً كاملاً ، مع ظهور تطبيقات الهواتف المحمولة المختلفة كتطبيقات التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الفيديوها، وتحرير الصور، وتعليم اللغات، وتعد ثورة الهواتف المحمولة أسرع التقنيات، وأكثرها انتشاراً في تاريخ البشرية، حيث تتغير بسرعات هائلة من حيث التصاميم والمميزات والتطبيقات .يأتي استخدام تكنولوجيا الهاتف المحمول في العملية التعليمية ترجمة

لفلسفة التعليم عن بعد، والتي تعتمد على فكرة توسيع نطاق مشاركة الطلاب في العملية التعليمية، وتخفيض تكلفتها إذا تم مقارنتها بالنظام التقليدي، وكما إنها تؤكد علي أحقية الطلاب في الاستفادة من الفرص التعليمية المتاحة، وغير مرتبطة بحاجز الزمان والمكان، الامر الذي يعمل علي ترسيخ وتأسيس مفهوم التعلم الفردي وديمقراطية التعليم ومن ثم جعله اكثر ابداعاً (نهى، 2019)

يعتبر استخدام الهاتف المحمول وتطبيقاته في العملية التعليمية من تطبيقات التعليم الالكتروني ومستحدثاته فاستخدام الاجهزة المحمولة في عمليات التعليم والتعلم كالتعليم عبر الهواتف المحمولة للطلاب والمشرفين والمحاضرين والمدرسين، عن طريق تقديم المواد التعليمية من خلال الهواتف المحمولة، و استخدام التطبيقات المتاحة بالهواتف المحمولة يزيد من دافعية المتعلمين وإقبالهم على عملية التعلم يشير كل من (السعدني، 2015) و(عبد الله، 2017)

خامساً: مفهوم تطبيقات الهاتف المحمول :

تشير تطبيقات الهاتف المحمول إلى برمجيات تعمل على الهواتف الذكية، سواء كانت متصلة أو غير متصلة بشبكة الإنترنت، وتهدف إلى تعزيز التواصل والتفاعل بين المستخدمين. وتتميز هذه التطبيقات بالبساطة وسهولة الاستخدام، مما يجعلها أدوات فعالة في تقديم محتويات تعليمية وتسهيل تبادل المعلومات بين المعلمين والمتعلمين (مبارك أمل، 2016) ..

المبررات التي أدت إلى استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في عملية التعليم من أهمها:

1. النمو المتسارع لاستخدام الأجهزة المحمولة :شهدت الهواتف الذكية انتشاراً واسعاً واستخداماً

متزايداً على المستوى العالمي، مما يجعلها أداة مثالية لدمج التكنولوجيا في التعليم وتيسير

الوصول إلى المعلومات.

2. تعدد الخدمات التعليمية المتاحة عبر التطبيقات :تقدم تطبيقات الهواتف الذكية مجموعة متنوعة من الأدوات والخدمات التعليمية، مثل الفصول الافتراضية، المصادر التعليمية المتاحة عبر الإنترنت، والأنشطة التفاعلية، مما يعزز من فرص التعليم الذاتي والتعلم المستمر (محمد يحيى، 2018).

3. السعي لتحقيق جودة تعليمية أعلى :تأتي هذه التطبيقات كحل مبتكر لتجاوز تحديات الطرق التقليدية في التعليم، من خلال تقديم تجربة تعليمية أكثر تفاعلاً وكفاءة، تدعم التعلم المستقل والتعاون بين المتعلمين.

4. مواكبة التطورات في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات :يعكس تبني تطبيقات الهواتف المحمولة في التعليم حاجة ماسة لمواكبة الابتكارات التقنية المتسارعة، وتعزيز قدرة المؤسسات التعليمية على التكيف مع التطورات الحديثة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هذه المبررات تبرز أهمية استخدام تطبيقات الهاتف المحمول كوسيلة حديثة لدعم التعلم، وتحسين جودة التعليم من خلال تقديم بيئة تعليمية أكثر مرونة وتفاعلاً.

سادساً: مميزات تطبيقات الهواتف المحمولة:

عتبر تطبيقات الهواتف المحمولة وسيلة فعالة ومبتكرة لدعم مختلف المجالات، بما في ذلك التعليم والخدمات الحكومية. بحسب (حريرة، 2016)، تتسم هذه التطبيقات بعدة مميزات، منها كونها مجانية وسهلة الوصول، حيث يمكن تحميلها واستخدامها على نطاق واسع دون قيود مكانية أو زمنية. كما

أصبح الهاتف المحمول أداة اجتماعية بامتياز، تسهم التطبيقات المصاحبة له في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات والمفاهيم. ،

لعب هذه المميزات دوراً جوهرياً في تحسين تجربة المواطنين مع الخدمات الحكومية. فمن خلال التطبيقات الحكومية المخصصة، يمكن للمواطنين الوصول إلى المعلومات، تقديم الطلبات، واستقبال الإشعارات بشكل فوري دون الحاجة إلى الحضور الفعلي، مما يعزز سرعة الحصول على الخدمات وكفاءتها.

وفقاً لدراسات مثل (دسوقي وأبوالنور، 2014)، فإن استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة في أنشطة التعليم يزيد من التحفيز والتفاعل والتعاون بين المستخدمين، وهو ما يمكن ملاحظته أيضاً في تفاعل المواطنين مع الخدمات الحكومية عبر التطبيقات، حيث تزيد من مستوى الرضا الشخصي من خلال سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات في أي وقت ومن أي مكان.

إضافةً إلى ذلك، تُعزز هذه التطبيقات من دافعية المواطنين لاستخدام التكنولوجيا في تعاملاتهم اليومية مع الجهات الحكومية، مما يسهم في تحقيق التغيير الإيجابي في جودة الخدمات المقدمة وتطوير تجربة المستخدم في مختلف القطاعات مثل التعليم والصحة والهندسة، كما أشار (دسوقي وأبوالنور، 2014).

40

المبحث الثاني: رضا المواطن عن جودة الخدمات

أولاً: مفهوم وأهمية الجودة

مفهوم الجودة

تعد الجودة من المفاهيم المحورية في مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية، وتعتبر معياراً رئيسياً لقياس نجاح المؤسسات وقدرتها على تلبية احتياجات العملاء وتعزيز رضاهم. يتنوع تعريف الجودة بحسب السياق الذي تُستخدم فيه، وتتطور مفاهيمها مع مرور الزمن وفقاً لمتغيرات الأسواق واحتياجات المستهلكين.

يُعرّف مفهوم الجودة بطرق متعددة، تختلف باختلاف الزاوية التي يُنظر منها. وفقاً لتعريف الجودة من منظور القيمة، فإنها تشير إلى التوازن بين الأداء أو المتطلبات المقدمة والسعر الذي يدفعه العميل مقابل ذلك. وبهذا المعنى، يتم تقييم جودة المنتج أو الخدمة بناءً على مدى ملاءمتها مع التكلفة المتوقعة (سمير، 2020). إلا أن هذا التعريف قد يُنقد لتركيزه على جانب التكلفة فقط، متجاهلاً الجوانب الأخرى المهمة مثل الابتكار، الأداء، واحتياجات العميل.

على النقيض من هذا التعريف الضيق، نجد أن العديد من رواد إدارة الجودة (مثل كروسبي، جوران، ديمينج، وفيقنبوم)، قد شددوا على أن العميل هو الركيزة الأساسية التي يجب أن توجّه عملية التصميم وتحديد المواصفات. بمعنى آخر، الجودة تُبنى على تحقيق توقعات العملاء المعلنة والمفترضة، وبالتالي فإن المؤسسات التي تركز على فهم وتلبية تلك الاحتياجات تحقق ميزة تنافسية كبيرة.

يُعرّف (علي السلمي 2018) الجودة بأنها "مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة"، وهذا التعريف يعكس أهمية تحقيق التوافق بين الخصائص التي يطلبها العميل والمنتج أو الخدمة المقدمة.

ويعتمد المعهد الأمريكي للمعايير (ANSI) تعريفًا مشابهًا، حيث يرى أن الجودة هي "مجموعة السمات والخصائص الخاصة بالمنتج التي تجعله قادرًا على الوفاء باحتياجات العملاء". كذلك، يعرف جيمس تيبول الجودة بأنها القدرة على تلبية احتياجات العملاء عند الشراء وأثناء الاستخدام، بأفضل تكلفة ممكنة، مع التركيز على تقليل الخسائر وزيادة القدرة التنافسية (بوعنان، 2013).

و يرى الباحث أن مفهوم الجودة ليس جديدًا، بل له جذور عميقة في التاريخ، بما في ذلك في التراث الإسلامي. فقد ورد مصطلح "البياد" في القرآن الكريم، تحديدًا في الآية 31 من سورة (ص)، وهو يشير إلى الجودة العالية والتفوق في الأداء، ما يعكس اهتمام الحضارة الإسلامية بالجودة عبر العصور. ومن هنا، نجد أن فكرة إدارة الجودة، رغم حداثة كإطار إداري معاصر، تعبر عن مفهوم راسخ في التاريخ الإسلامي.

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات يؤدي إلى تحقيق فوائد متعددة على المستويات المادية والمعنوية والإدارية، مما يُعزز من قدرة المؤسسة على المنافسة وتحقيق رضا العملاء. ومن أبرز الفوائد التي تحققها المؤسسات التي تعتمد ممارسات إدارة الجودة ما يلي:

- تحسين جودة المنتجات والخدمات وتقليل العيوب وعدد الشكاوى، مما يرفع من مستوى الرضا العام للعملاء.

- زيادة الثقة في المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وتعزيز سمعتها في السوق.
- توسيع قاعدة العملاء وزيادة فرص البيع من خلال تحسين الجودة وزيادة التواجد في الأسواق.
- تحفيز الموظفين واكتشاف المواهب وتوجيهها بشكل فعال، مما يساهم في تطوير الكفاءات الداخلية.

- تحسين العلاقات بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى انسجام أكبر في العمل وكسر الحواجز التقليدية.
- انسياب المعلومات بشكل فعال داخل المؤسسة، مما يسهل اتخاذ القرارات وتحسين الأداء العام.
- تعزيز تجربة العملاء من خلال تقديم أعلى مستوى من الجودة في جميع مراحل التعامل مع المؤسسة.

- .

ثانياً: مفهوم وأهمية رضا العميل

رضا العملاء هو: المقاومة بين توقعات العملاء مع ادراكاتهم بخصوص الخدمة التي تلقوها 2014 بينما عرفه العجارمة، (2013) بأنه: الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه المستهلك لعملية تبادل معينة، وهو يصف الشعور الطبيعي (السلبى او الإيجابى) الذي يحدث بعد شراء، وان شكوى الزبون ماهي الا تعبير صريح عن حالة عدم الرضا.

وعرفها الفقهاء (2014) رضاء متلقي الخدمة بأنه: الشعور العام بالسعادة والارتياح للعملاء نتيجة تأدية وإنجاز معاملاتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه العميل ومقدار ما يحصل عليه من الجهة المقدمة للخدمة.

وعرفت العليمات (2015) رضا الزبائن بأنه: الشعور بالراحة والسعادة عند حصول الزبون علي السلع او الخدمة بالشكل الذي كان يتوقعه.

وعرفت العدوان (2015) الرضا بأنه: القدرة على الاشباع المستمر لحاجات ورغبات العميل وتحديد مدى قبوله للخدمات المصرفية الالكترونية ووسائل تقديمها.

يعرف الرضا بأنه: حكم الزبون من خلال خبرته الاستهلاكية والاستخدام الناتج عن تقييمه لتوقعاته للمنتج والأداء المتوقع (ديب، 2013)

ويعرف الرضا الكلي للعميل بأنه: مشاعر العميل بالفرح أو الأشياء بعد الشراء الناجمة عن مقارنة لأداء الفعلي المدرك للمنتج مع توقعاته (الطائي، 2007).

في حين بين جوده، (2006)، ان الرضا هو الأساس الناتج عن مقارنة الفرد بين أداء المنتج الفعلي وبين التوقعات المسبقة لأداء المنتج. وبالتالي هناك ثلاثة مستويات من الرضا:

1) أداء المنتج اقل من التوقعات الزبون غير راضي.

2) الأداء يساوي التوقعات الزبون راضي.

3) الأداء أكبر من التوقعات الزبون راضي جدا.

فالمنظمات لا يمكن ان تستمر بدون عملاء، ولا تصل الي درجة الارتقاء والنمو الا إذا توصلت الي رضا العملاء ومقابلة توقعاتهم وتمكنت من الاحتفاظ بهم، والعناية بالعملاء تمثل الطريق الفعال لتحقيق الميزة التنافسية وتحقيق النجاح. والتوقعات هي المقياس الحقيقي لجودة الخدمة المقدمة حيث يقوم العميل بمقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته وقد يصاب بالإحباط إذا تدني مستوي الرضا والأداء. ان دراسة وفهم سلوك العملاء يمثل أهمية كبيرة لشركات الاتصال، نظرا للاختلاف بين سلوك العملاء الشرائي من حيث الخدمة التي يرغب العميل في شراءها وكيفية ووقت ومكان ودوافع شراء الخدمة التي يفضلها واتخاذهم لقرار ودرجة تكرار العملية، لذلك فان الاهتمام بالعمل وفهم اراءه واولقات راحته يعد امر مهم لإرضاء العميل ونجاح الشركة، ويمكن قياس رضا الزبائن بعدة أساليب هي(عبدات وحبيش، 2012).

- القياسات الدقيقة : تمثل قياس الحصة السوقية، او عدد الخدمات التي يستهلكها الزبون، او قياس معدل الاحتفاظ بالزبائن، او تطوير عدد الزبائن الجدد.
- القياسات التقريبية: كتسيير شكاوى الزبائن، او اجراء بحوث حول الزبائن المفقودين.
- البحوث الكمية: من خلال اجراء بحوث الاستقصاء لمعرفة مدي رضا الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة، ومعرفة نية الزبون في إعادة الشراء.

ففي الواقع ان تقييم رضا العملاء يساعد الشركة على اثراء وضبط الخدمات التسويقية الالكترونية المقدمة وفقا للسهولة والمرونة والسرعة وانخفاض تكلفة الخدمات.

ثالثا :أبعاد جودة الخدمة الحكومية

تقوم الكثير من المنظمات في تقديم شيء من القيمة من خلال الخدمات التي تقدمها إلي المنظمات الإنتاجية أو من خلال الخدمات التي تقدمها إلى المجتمع , فعلى المنظمة أن تسعى وبشكل مستمر ودؤوب على تحقيق رضا عملاء الداخل سواء أكانوا موظفين أم إدارات وعملاء الخارج وهم المستفيدون من الخدمات والمنتجات, وذلك من خلال تقديم خدماتها ومنتجاتها بشكل متميز يتناسب مع توقعات المستفيدين عنها, حتي تكسب ولاءهم , المبحث تناول المفهوم والتعريف , طبيعتها , تصنيفها, أنواعها, عناصرها أهميتها, خصائصها ,اسس تميزها, أبعادها , خطوات تحقيق تميزها, المتطلبات التنظيمية لتمييزها, تصميم وتطويرها , تقييمها, معايير قياسها, تحقيق توقعات عملائها , تنشيط الموارد البشرية, تفادي الفشل في اداء الخدمة. (الباهي، 2016)

رابعا: مفهوم التميز بالخدمة المقدمة:-

تشير كلمة التميز إلى وجود فروق معينة ينفرد بها البعض عن الآخر ، أما مفهوم الخدمة المتميزة فيشير إلى تقديم الخدمة بشكل يفوق توقعات العميل.

التميز بالخدمة المقدمة يمثل المعيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع تجاوز توقعات العملاء لتلك الخدمة ، أو أنها الفرق بين تجاوز توقعات العملاء للخدمة و إدراكهم للأداء الفعلي لها ، والتميز من الأمور التي يعتمد عليها المستهلك بشكل أساسي في قرار إختياره للسلع والخدمات ، وقد إعتمدت الكثير من المنشآت على زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته ، وإستخدام سياسات الإنتاج الكبير لتخفيض التكلفة وإمكانية التحكم في السعر ، وذلك من أجل الوصول إلى تطبيق تميز الخدمة بمفهومها الصحيح وحديثاً تغير مفهوم تميز الخدمة المقدمة بعد تطور علم الإدارة وزيادة المنافسة، حيث أصبح للتميز أبعاد جديدة ومتشعبة (حاوز ، 2012)

إن الاهتمام المتزايد للخدمات المقدمة أدت إلى إعطاء الخدمات مفاهيم متعددة ومتنوعة بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (إيجار العقار ، الخدمات الفندقية ، الخدمات السياحية .. الخ) ، بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة (مثل الصيانة) وهناك الخدمات المصرفية ، التامين ، الخدمات الصحية ... الخ. إن هذا التباين في أنواع الخدمات أخضعت مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة بأنها عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أما بشكل مستقل أو تقدم مرتبط مع السلع المباعة.

أن كافة الفئات المتعاملة بمثابة مستهلكين للسلع والخدمات ، وعندما يتم الحصول على سلعة لا تلبى حاجات فئات المتعاملين أو تزيد من توقعاتهم ، فإن هؤلاء المتعاملين يلجأون إلى المنافسين للتعامل معهم ، وفي ظل إدارة التميز ، فإن اللجوء لهذه النتائج يعد مؤشراً على أن شيئاً ما يتم خطأ في أسلوب تقديم الخدمة التي أدت لإنتاج هذه الخدمة ، وهذه الأعراض تقضي إلى خطة عمل لتصحيح هذه الأخطاء أو نواحي القصور ، ولا شك أن إستخدام المدخل الهيكلي لحل المشاكل يجعل بالإمكان التحرك المستمر نحو التحسين المستمر .

خامسا: أهمية تميز الخدمة المقدمة:-

تشكل أهمية التميز في الخدمة المقدمة للزبائن ، مركز الصدارة لدى كافة المنظمات الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار في دنيا الاعمال ، لذا فإن مقدمي الخدمات لابد وأن يتعاملوا بشكل فعال مع العملاء ليقدموا مستوى رفيع من الخدمة ، فهذا التفاعل مع العملاء يعتمد بدوره على مهارات الافراد الذين يعملون في الواجهة أي أول من يتلقي العميل ويتعرف على طلباته وكذلك الموظف الذى يخدم الخدمة المطلوبة والعمليات المساندة لهؤلاء الموظفين ، وهذه السلسلة تربط أرباح المنظمة والخدمة والموظفين من جهة وبين رضا العملاء من جهة أخرى ، ويمكن توضيح أهمية تميز الخدمة المقدمة في أربعة أسباب رئيسية هي (سمير ، 2020)

1. نمو مجال الخدمة: إن أحد أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات ، حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي ، وموردًا هاماً لمداخل الدولة. وعلاوة على ذلك ، أصبح الاهتمام المتنامي بصناعة الخدمات يرتبط أساساً بمستوى معيشة أفراد المجتمع ، ففي ظل إرتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من سياحة ، تعليم ، بنوك ، تأمينات ، وغيرها. ولذلك إزداد على مستوى الاقتصاد الكلي للدول ، الدور الذى تلعبه الخدمات ، خاصة فيما يتعلق بمدي مساهمتها في إجمالي الناتج الداخلي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

2. ازدياد حدة المنافسة: تعد جودة الخدمة وتميزها من بين أهم المؤشرات التنافسية ، التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذى تنشط فيه.

3. الفهم الأكبر للعملاء: إهتمت معظم المنظمات الناجحة ، بالعمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده العملاء حتى تضمن إستمرار التفوق والنجاح ، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة المتميزة والفهم الأكبر للعملاء. ومرد هذا يرجع ، إلى أن الزبائن لا يكونون دائما واعين بكل متطلباتهم ، وحتى إن كانوا واعين بها فإنهم لا يعبرون عنها دائما ، أما عندما يحددون متطلباتهم فإنهم لا يقدمون عنها دائما معلومات مفصلة (البوبكر ، 2013)

المبحث الثالث :الدراسات السابقة

المقدمة

تناول هذا الجزء من الدراسة عددا من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة وهو أثر تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمة الحكومية ورضا المواطنين دراسة حالة محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان.

اولاً : الدراسات العربية

1. دراسة : (مروان روجي طلال احم، 2023) بعنوان: اثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين

جودة الخدمات في البلديات.

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الاستقرائي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي: أن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات هو توفير البنية التحتية ليتم الاستفادة بأكبر قدر من خدمات الحكومة الإلكترونية الأمر الذي يتطلب التحول الشامل في المفاهيم والممارسات والأساليب والتشريعات الحالية في البلديات حتى تدخل الحكومة الإلكترونية حيز التنفيذ العملي، وأيضاً أظهرت الدراسة أن الخيار الأنسب والأفضل لتمكين البلديات

من تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين هو تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة، وأيضاً تساعد تقنيات الحكومة الإلكترونية المستخدمين من الحصول على الخدمات بصورة عادلة وسهلة من خلال رسائل إلكترونية ذكية بما يساهم في تجويد الخدمات المقدمة للمواطنين من هيئات الحكم المحلي. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لكافة العاملين في البلديات في مجال الحكومة الإلكترونية.

2. دراسة: (الغرباوي محمد احمد، 2022) بعنوان: أثر التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول علي القيمة

المدركة لعملاء تطبيقات توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة بحث العلاقة بين التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول بأبعاده الستة (التحكم النشاط، والتخصيص، والاتصال الواسع، والترابط، والاستجابة، والتزامن) والقيمة المدركة لعملاء تطبيقات توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية بأبعادها الثلاثة (القيمة الوظيفية، والقيمة العاطفية، والقيمة الاجتماعية)، وتم استخدام الانحدار المتعدد لمعرفة هذه العلاقة، كما تم إعداد قائمة الاستقصاء، وتوجيهها إلى عملاء تطبيقات توصيل الطعام بالمملكة العربية السعودية. ولتحليل بيانات الدراسة، تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS ، وتم تجميع بيانات الدراسة من ٣٩٨ مفردة، وكان عدد القوائم الصحيحة ٣٣٤ قائمة، وأوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي لخمس من أبعاد التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول، وهي (التحكم النشاط، والتخصيص، والاتصال الواسع، والاستجابة، والتزامن) على القيمة المدركة لعملاء تطبيقات توصيل الطعام بأبعادها الثلاثة (القيمة الوظيفية، والقيمة العاطفية، والقيمة الاجتماعية)، كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف معنوي في إدراك العملاء لمتغيرات الدراسة (التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول، والقيمة المدركة تجاه هذه التطبيقات) وفقاً للنوع (ذكر أو أنثى)، ووفقاً لمستوى الدخل، ومستوى التعليم، والعمر

3. دراسة: (دعاء محمد، 2020) بعنوان دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التأثير على القرار

الشرائي: دراسة ميدانية على عينة من المتسوقين عبر الإنترنت.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات بشكل عام، وفي مجال التسوق الإلكتروني بشكل خاص. استخدمت الدراسة عينة قصدية مكونة من 400 مستجيب من المتسوقين عبر الإنترنت، وذلك باستخدام أداة الاستقصاء الإلكتروني لاستكشاف مدى إدراك المتسوقين لتطبيقات الذكاء الاصطناعي ومدى استخدامها خلال عملية التسوق. ركزت الدراسة على تحديد تأثير هذه التطبيقات في مختلف مراحل اتخاذ القرار الشرائي، بما في ذلك إدراك المشكلة، الحاجة إلى الشراء، البحث عن المعلومات حول المنتج، تقييم البدائل المتاحة، اتخاذ قرار الشراء، وسلوك ما بعد الشراء. كما تناولت الدراسة تحليل عيوب ومميزات هذه التطبيقات من واقع تجارب المستخدمين، إضافة إلى رصد مقترحاتهم لتحقيق الاستخدام الأمثل لها في قنوات التسوق الإلكتروني.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعملية اتخاذ القرار الشرائي، مما يشير إلى التأثير الإيجابي لتلك التطبيقات في تعزيز وتسهيل العملية الشرائية لدى المتسوقين عبر الإنترنت .

4. دراسة: (الفيصل عبد الرحمن، 2022) بعنوان :دوافع الشباب الجامعي العراقي لتطبيقات الهاتف

المحمول والإشباع المتحققة منها

لم تعد عملية الاتصال أحادية الاتجاه، وإنما أصبحت قائمة على التفاعل والمشاركة والتغذية الراجعة. وسط ذلك لم يكن الشباب بمعزل عن تكنولوجيا الإعلام الرقمي، وأخذت تلك الوسائل وخاصة الهواتف المحمولة والذكية الحيز الأكبر من حياتهم اليومية مما كان له الأثر الواضح على تعرضهم نحو

الوسائل الإعلامية والتقليدية والتي كانت مسيطرة على المشهد الإعلامي. وتعد صحافة الهاتف المحمول من الوسائل الاتصالية الحديثة التي يتواصل من خلالها الملايين من مستخدمي شبكة الإنترنت، ويعد الشباب من طلبة الجامعات أكثر الفئات استخداماً لها، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن فئة الشباب من طلبة الجامعات هم أكثر فئات المجتمع تعرضاً لوسائل الإعلام الجديد؛ بسبب بعض العوامل النفسية والاجتماعية المتمثلة في رغبتهم لإقامة علاقات وصداقات من مختلف دول العالم. ويتعرض الشباب لصحافة الهاتف المحمول؛ بسبب عدة دوافع منفعية وطقوسية لتحقيق إشباعات معينة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة: إن نسبة (45%) من العينة يستخدمون الهاتف المحمول منذ (أربع إلى ست سنوات) وفي المرتبة الثانية متوسط الاستخدام منذ (ست سنوات) وفي المرتبة الثالثة الاستخدام (منذ ثلاث سنوات). وإن أكثر تطبيقات الهاتف المحمول استخداماً من قبل طلبة الجامعات هو تطبيق الفيس بوك بنسبة (47.5%) وفي المرتبة الثانية تطبيق اليوتيوب بنسبة (23.3%) ويليه في المرتبة الثالثة تطبيق الانستغرام بنسبة (13.8%). وأن أهم أسباب استخدام الشباب لصحافة الهاتف المحمول هو البحث عن المعلومات وبنسبة (91%) وتبادل ومشاركة الأفكار مع الآخرين في المرتبة الثانية بنسبة (88.7%) وفي المرتبة الثالثة تبادل الصور ومقاطع الفيديو بنسبة (88.5%). وأهم الموضوعات التي يفضلها الشباب الجامعي في صحافة الهاتف المحمول هي الموضوعات الاجتماعية وبنسبة (61%)؛ وفي المرتبة الثانية موضوعات الشباب بنسبة (47.5%) وفي المرتبة الثالثة الموضوعات الرياضية بنسبة (37.5%). أبرز الدوافع الطقوسية لاستخدام الشباب الجامعي لصحافة الهاتف المحمول كانت بالدرجة الأولى بهدف الإحساس بالتواصل بنسبة (89.7%) وفي المرتبة الثانية التسلية والاستمتاع بنسبة (86.7%).

5. دراسة: (اسماعيل رضي السيد، 2021) بعنوان : استخدام تطبيقات التعلم النقال في تدريس مقرر

طرق التدريس لتنمية العمق المعرفي والتقبل التكنولوجي والصمود الأكاديمي لدى طلاب الفرقة الثانية شعبة الجغرافيا بكلية التربية.

هدف البحث إلى استخدام تطبيقات التعلم النقال في تدريس مقرر طرق تدريس وإتقان محتوى لتنمية العمق المعرفي والتقبل التكنولوجي والصمود الأكاديمي لدى طلاب الفرقة الثانية شعبة الجغرافيا بكلية التربية، وتم استخدام المنهج التجريبي/ التصميم شبه التجريبي، وتكونت مجموعتا البحث من طلاب الفرقة الثانية (شعبة الجغرافيا - وشعبة التاريخ) بكلية التربية - جامعة الفيوم إحداها تجريبية درست مقرر طرق تدريس وإتقان محتوى وفقا لتطبيقات التعلم النقال، والأخرى ضابطة درست وفقا للطريقة المعتادة، وتكونت أدوات البحث من اختبار مستويات العمق المعرفي، ومقياس التقبل التكنولوجي، ومقياس الصمود الأكاديمي الذي تم تطبيقهم قبليا وبعديا على طلاب المجموعتين التجريبية والضابطة، حيث أثبتت نتائج البحث وجود فرق دال إحصائيا بين متوسطي درجات طلاب المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق البعدي لكل من اختبار مستويات العمق المعرفي، ومقياس التقبل التكنولوجي، ومقياس الصمود الأكاديمي لصالح المجموعة التجريبية، كما أثبتت نتائج البحث وجود فرق دال إحصائيا بين متوسطي درجات طلاب المجموعة التجريبية في التطبيق القبلي والبعدي لاختبار مستويات العمق المعرفي، ومقياس التقبل التكنولوجي، ومقياس الصمود الأكاديمي لصالح التطبيق البعدي، مما يدل على أثر استخدام تطبيقات التعلم النقال في تدريس مقرر طرق تدريس وإتقان محتوى على تنمية مستويات العمق المعرفي وأبعاد التقبل التكنولوجي والصمود الأكاديمي لدى طلاب الفرقة الثانية شعبة الجغرافيا بكلية التربية، وأوصى البحث بضرورة تدريب الطلاب المعلمين على استخدام تطبيقات التعلم النقال وكيفية توظيفها في العملية التعليمية.

6. دراسة: (الحمود روان هاني، 2020) بعنوان : تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على التنمية

الاقتصادية في الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر الخدمات الإلكترونية المتمثلة بـ (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الوكيل المصرفي)، في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير استبانة ذات علاقة بموضوع هذه الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنوك والبالغ عددها (120) استبانة، أما وحدة المعاينة فقد تكونت من (مدراء البنوك، موظفين خدمة عملاء، موظفين خدمة مكتبية)، ولاختبار فرضيات الدراسة استخدمت الدراسة تحليل البيانات باستخدام برمجية (SPSS) من خلال الحصول على نتائج الانحدار البسيط . وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر للخدمات المصرفية الإلكترونية على التنمية الاقتصادية من وجهة نظر البنوك، وقيام البنوك بتوعية عملائهم بدور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تسهيل معاملاتهم، وتوفير المعلومات اللازمة التي يحتاجها عملاء البن.

7. دراسة : (امل بنت طالب حميد، 2019) بعنوان : أثر استخدام تطبيقات الهاتف النقال في تعزيز

توجهات الشباب نحو التعليم التقني بسلطنة عمان من وجهة نظر بعض أعضاء هيئة التدريس
بمؤسسات التعليم العالي

هدف هذا البحث إلى الكشف عن أثر استخدام تطبيقات الهاتف النقال في تعزيز توجهات الشباب نحو التعليم التقني بسلطنة عمان من وجهة نظر بعض أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي حيث اتبع البحث المنهجية النوعية ، من خلال إجراء المقابلات مع مجموعة من الخبراء الأكاديميين؛ حيث تكونت عينة البحث من (10) أكاديميين من المتخصصين في التعليم العالي، وتم اختيارهم بالطريقة القصدية نظراً لامتلاكهم

معلومات وخبرة تتفق مع البيانات التي تبحث عنها هذه الدراسة. وأظهرت نتائج البحث أن الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها التعليم النقال في تحسين اتجاهات الشباب العماني نحو التعليم التقني، كما كشفت عن رأي الخبراء حول هذا التعليم والتي كانت إيجابية وتدعوا إلى أهمية الاستفادة من مستحدثات التعليم في التعليم التقني والتي من بينها التعليم النقال وتطبيقاته المختلفة كما كشفت البحث، أن أفراد العينة لم يركزوا على نماذج محددة عالميا في تطبيقات الهاتف النقال.

8. دراسة: (التوام ابراهيم حسن، 2018) بعنوان: استخدام الصحفيين المصريين لتطبيقات الهاتف

المحمول وأثره على أدائهم الصحفي

هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام الصحفيين المصريين لتطبيقات الهاتف المحمول وأثره على أدائهم الصحفي. لقد فتحت التطبيقات المختلفة للهاتف الذكي آفاقا أوسع للجمهور والوسيلة، فظهرت تطبيقات لعرض الأخبار كبديل للنسخ الورقية أو الولوج المباشر إلى الموقع الإلكتروني، كما ظهرت تطبيقات أخرى تعددت استخداماتها في مجال الإنتاج الخبري وصناعة الأفلام الوثائقية، والتقارير الإخبارية والتحقيقات الاستقصائية. وتضمنت الدراسة إطارا مفاهيميا لمصطلحات تطبيقات الهاتف المحمول، والأثر، والأداء الصحفي. واعتمدت الدراسة على منهج المسح. وتكونت عينة الدراسة من (187) صحفيا يمثلون الصحف الورقية والمواقع الإلكترونية لكل من الأهرام والأخبار (ممثلة عن الصحف القومية)، والمصري اليوم واليوم السابع (ممثلة عن الصحف الخاصة) وتم التطبيق على العينة خلال شهر نوفمبر (2017). وتمثلت أدوات الدراسة في صحيفة الاستبيان بالمقابلة المباشرة. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على أن الصحفيين المصريين لم يصلوا لدرجة الاحترافية في استخدام تطبيقات الهاتف المحمول في أدائهم الصحفي، حيث أن الارتفاع في الاعتماد على تطبيقات الاتصال والتواصل، يقابله انخفاض في استخدام تطبيقات تسجيل الفيديو والمونتاج والبث المباشر وتحرير

الصور والتي تعد ذات أهمية في عملية الإنتاج الإخباري. واختتمت الدراسة بعرض أهم التوصيات ومنها، ضرورة تشجيع الصحفيين على استخدام تطبيقات الهاتف المحمول، وتقديم الدعم المستمر لهم من قبل المؤسسات الصحفية، وتزويدهم بهواتف حديثة لمواكبة الأحداث والتطورات بسرعة، لجودتها العالية وخصائصها.

9. دراسة: (داؤد محمد خلف، 2017) بعنوان: أثر التسويق بواسطة الهاتف النقال على الصورة الذهنية

لدى عملاء البنوك التجارية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق بواسطة الهاتف النقال على الصورة الذهنية لدى عملاء البنوك التجارية الأردنية، ولتحقق الدراسة أهدافها قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (33) فقرة، بحيث تمثل مجتمع الدراسة من عملاء البنوك التجارية الأردنية (البنك العربي، بنك الإسكان، بنك الأردن، البنك التجاري الأردني)، وعليه تم سحب عينة عرضية من مجتمع الدراسة بتوزيع (440) استبانة، تم استرداد (393) استبانة صالحة للتحليل، ويشكلون ما نسبته (89.3%) من مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر للتسويق بواسطة الهاتف النقال بأبعاده (التسويق بواسطة التطبيقات الإلكترونية، والتسويق بواسطة الرسائل القصيرة (SMS) ، والتسويق بواسطة المكالمات الهاتفية مع العملاء) في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لدى عملاء البنوك التجارية الأردنية. وأوصت الدراسة ببعض التوصيات أبرزها: ضرورة أن يكون التسويق بواسطة الهاتف النقال أكثر وضوحاً ودقة في تقديم مادته الترويجية والتسويقية، بحيث يتم إيصال الرسالة التسويقية بالشكل المناسب لتحقيق أهداف كل من البنوك التجارية الأردنية من جهة وعملائهم من جهة أخرى.

ثانياً : الدراسات الاجنبية

دراسة:(المحاميد،2020) بعنوان:أثر الإعلانات عبر الهاتف المحمول على الأداء التسويقي

لخدمات شركات التأمين الصحي الأردنية

Impact of Mobile Marketing Advertisement on Marketing Performance of Jordanian Health Insurance Services Companies

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر إعلانات التسويق عبر الهاتف المحمول على الأداء التسويقي لشركات خدمات التأمين الصحي الأردنية. تم استخدام المنهج التحليل الوصفي وذلك وفقا لمشكلة الدراسة وأهدافها. وقد تم تصميم استبانة خاصة بناء على مشكلة الدراسة وأغراضها، وتم توزيعها على عينة الدراسة، أما عينة الدراسة فقد استخدم طريقة المسح الشامل والتي تتكون من جميع مديري التسويق ورؤساء أقسام التسويق وموظفي التسويق بما مجموعه (137) موظفا في (18) شركة من شركات التأمين الصحي الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى عددا من النتائج ومن أهمها: هناك تأثير إحصائي لمتغيرات إعلانات التسويق عبر الهاتف المحمول على متغيرات الأداء التسويقي،.

ثالثاً:التعقيب على الدراسات السابقة

تعكس الدراسات السابقة اهتماماً متزايداً بتأثير التكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك تطبيقات الهواتف المحمولة، على تحسين جودة الخدمات وتعزيز التفاعل بين المواطنين والمؤسسات. تناولت هذه الدراسات مجموعة متنوعة من القطاعات مثل الحكومة الإلكترونية، التسوق الإلكتروني، والتعليم، مما يعكس الاندماج المتزايد للتكنولوجيا في مختلف جوانب الحياة اليومية. كما ركزت معظم الدراسات على قياس تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على جوانب محددة مثل رضا العملاء، الأداء الأكاديمي، أو اتخاذ القرارات الشرائية، مما يُظهر الدور الحيوي للتكنولوجيا في تحسين الخدمات وزيادة الإنتاجية.

من خلال استعراض الدراسات السابقة وجدت ان هذه الدراسات اختلفت باختلاف اهدافها التي سعت إلى تحقيقها واختلاف القطاعات التي تناولتها واختلاف البيئات التي تمت فيها المتغيرات التي تم تناولها، وهناك تشابه مع بعض الدراسات من حيث المنهجية المستخدمة وادوات جمع بيانات الدراسة **أوجه الشبه بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية**تتشارك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استكشاف الدور الذي تلعبه تطبيقات الهواتف المحمولة في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستخدمين. مثلما تناولت دراسة (مروان روجي، 2023) أثر تقنيات الحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في البلديات، تبحث الدراسة الحالية أيضًا في تأثير التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية. علاوة على ذلك، تركز العديد من الدراسات مثل (الغرباوي، 2022) و(دعاء محمد، 2020) على تأثير التكنولوجيا في سلوك المستخدمين ورضاهم، وهو محور مشترك مع الدراسة الحالية التي تدرس تأثير التطبيقات على رضا المواطنين.

أوجه الاختلاف و الفجوة البحثية:

رغم التشابه في المحاور العامة، إلا أن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها الخاص على محافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان ودراسة تطبيقات الهاتف المحمول وتأثيرها على جودة الخدمات الحكومية تحديدًا. في حين أن الدراسات السابقة تناولت مجالات مثل التسوق الإلكتروني والتعليم والخدمات المصرفية، فإن تركيز هذه الدراسة على الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في سياق محلي يميزها. هناك فجوة بحثية تتمثل في الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تركز على السياقات المحلية المحددة وتأثير التكنولوجيا في تحسين الخدمات الحكومية في المجتمعات المحلية، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن هناك اهتماماً متزايداً بتطبيقات الهاتف المحمول وتأثيرها على مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك التعليم والخدمات المصرفية والتسويق الرقمي. دراسة (مروان روعي، 2023) أظهرت أهمية تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البلدية، في حين ركزت دراسة (الغرباوي محمد، 2022) على التفاعل مع تطبيقات الهاتف المحمول والقيمة المدركة لدى العملاء. كذلك، تناولت دراسة (دعاء محمد، 2020) تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على القرار الشرائي عبر الإنترنت. ومع ذلك، معظم هذه الدراسات تركز على مجالات محددة دون تناول شامل لتأثير تطبيقات الهاتف المحمول على الخدمات الحكومية ورضا المواطنين.

يمكن تلخيص ما تم إنجازه في الآتي:

1. **تحسين جودة الخدمات:** العديد من الدراسات أكدت على دور تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين جودة الخدمات المقدمة، سواء كانت تعليمية أو مصرفية أو تجارية.
2. **زيادة الكفاءة والفعالية:** أظهرت الدراسات فائدة استخدام التطبيقات المحمولة في تسهيل العمليات وتقليل التكاليف.
3. **التفاعل والاتصال:** تركزت بعض الدراسات على قدرة التطبيقات على تعزيز التفاعل بين المؤسسات والعملاء.

يمكن تلخيص ما تبقى لاستكشافه: في الآتي على الرغم من التقدم المحرز في هذا المجال، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تتناول تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين بشكل شامل، وخاصة في السياقات المحلية والوطنية بالدول العربية. على سبيل

المثال، لم تستكشف الدراسات السابقة بعمق كيفية تأثير سهولة الاستخدام، السرية، والخصوصية كأبعاد لتطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.

الفجوة البحثية: تتمثل الفجوة البحثية في نقص الدراسات التي تجمع بين تقييم أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول (مثل سهولة الاستخدام، السرية، والخصوصية) وجودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في بيئة معينة مثل محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. لا توجد دراسات كافية تستكشف هذه العلاقة وتدرس كيفية تحسين هذه التطبيقات لتحقيق رضا المواطنين وتعزيز ثقتهم في الخدمات الحكومية.

لذا، تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال تحليل شامل لتأثير تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية، مستهدفةً تقديم توصيات قابلة للتطبيق لتحسين هذه الخدمات وضمان تلبية توقعات المواطنين.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 تمهيد:

يتناول هذا الفصل تفاصيل المنهجية البحثية التي تم اتباعها لضمان إجراء دراسة شاملة وموضوعية تسعى إلى تحقيق أهداف البحث بدقة. يُستعرض في هذا الفصل اختيار وتحديد مجتمع الدراسة المستهدف، مع توضيح معايير اختيار العينة وخصائصها. كما يتطرق الفصل إلى شرح أدوات جمع البيانات المستخدمة، مع التركيز على تطويرها وتكييفها بما يتناسب مع متطلبات الدراسة. يشمل الفصل أيضاً عرضاً لأساليب التحقق من موثوقية وثبات الأدوات، لضمان دقة وموضوعية البيانات التي تم جمعها. بالإضافة إلى ذلك، يتناول الفصل خطوات تنفيذ الدراسة ميدانياً، إلى جانب شرح الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لتحليل البيانات وتفسير النتائج بشكل علمي وموثوق. تهدف هذه المنهجية المتكاملة إلى تقديم إطار بحثي يضمن الوصول إلى استنتاجات دقيقة تدعم أهداف الدراسة وتساهم في إثراء المعرفة في هذا المجال.

3.2 منهجية الدراسة:

حيث ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على استخدام جميع البيانات من خلال جمعها وتنقيتها وتحليلها وإظهارها بطريقة مفهومة وذات مغزى، ويتم التعامل مع البيانات الإحصائية دون تعميم، ويتم عرض هذه البيانات من خلال الجداول والرسوم البيانية، ومن ثم تحليل وتفسير وتقدير واستخلاص النتائج من عينة الدراسة للوصول إلى قرارات مهمة حول المجتمع المستهدف ويعتمد هذا المنهج على تفسير الموقف أو المشكلة الحالية من خلال تحديد شروطها وظروفها. وتحديد الأبعاد ومحاور الدراسة وتحديد العلاقات التي تربط هذه الأبعاد من خلال وصف علمي دقيق ومتكامل للمشكلة المطروحة والحقائق المتعلقة بها لا يقتصر هذا الأسلوب على وصف الظاهرة وحسب، بل يشمل على تحليل هذه المشكلة وقياسها بطرق علمية وتحديد نتائجها وتقديم حلول ومقترحات لعلاجها.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة:

في إطار استكشاف العلاقة بين تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، تم التركيز على عينة تمثل شريحة من المواطنين في هذه المحافظة. يتألف مجتمع الدراسة من 353 فرداً، مما يوفر أساساً قوياً لتحليل شامل ودقيق للأثر المحتمل لتطبيقات الهاتف المحمول على تحسين مستوى الخدمات الحكومية وزيادة رضا المواطنين.

تم اختيار العينة من المجتمع المستهدف بعناية لضمان تمثيل دقيق للفئات المختلفة في المحافظة، مما يتيح تحليلاً متوازناً وشاملاً. يعتمد اختيار العينة على معايير محددة لضمان تغطية جميع الجوانب

المتعلقة بتأثير التطبيقات على جودة الخدمات ورضا المواطنين، مما يعزز دقة نتائج الدراسة ويوفر رؤى قيمة حول فعالية هذه التطبيقات في تحسين الخدمات الحكومي.

3.4 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام تقنية العينة الميسرة، حيث استند الباحث إلى معادلة ثامسون لتحديد الحجم المثالي للعينة بناءً على حجم مجتمع الدراسة الأصلي البالغ 240,000 مواطن. ووفقًا لنتائج معادلة روبرت ماسون، تم تحديد الحد الأدنى لحجم العينة المطلوب لتحقيق دقة علمية في النتائج بـ 353 فردًا من المواطنين في محافظة جنوب الشرقية.

تُعد هذه العينة كافية لتوفير تحليل دقيق وموثوق للبيانات، مما يسمح بالتوصل إلى استنتاجات قوية بشأن العلاقة بين تطبيقات الهاتف المحمول وجودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين. يضمن حجم العينة المختار تحقيق التوازن والتنوع المطلوبين للحصول على رؤى شاملة ودقيقة حول الأثر المحتمل لتطبيقات الهاتف المحمول في تحسين الخدمات الحكومية وتعزيز مستوى رضا المواطنين.

3.5 الإجراءات البحثية في الدراسة

لتنفيذ الدراسة وتحقيق أهدافها بدقة وفعالية، سيتبع الباحث الخطوات الإجرائية التالية:

:

1. **المراجعة النظرية:** ستبدأ الدراسة بمراجعة شاملة ومفصلة للدراسات والبحوث السابقة التي تتناول تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمة الحكومية ورضا المواطنين، مع التركيز بشكل خاص على محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. هذه المراجعة ستسهم في بناء إطار نظري قوي وتحديد الفجوات البحثية الحالية. .
2. **تطوير أدوات البحث:** سيتم تصميم الأدوات البحثية المناسبة لجمع البيانات، بما في ذلك إعداد استبانات مفصلة تعكس جميع جوانب الدراسة. سيتم تطوير الاستبانات بحيث تغطي جوانب متعددة من تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين..
3. **التأكد من الصدق الظاهري:** ستعرض الاستبانات على مجموعة من المحكمين المختصين في المجال لضمان الصدق الظاهري للأداة البحثية. سيستخدم ملاحظاتهم لتحسين الاستبانات وتعديلها، مما يضمن توافقها مع أهداف الدراسة. .
4. **توزيع الاستبانات إلكترونياً:** سيتم إعداد الاستبانات باستخدام أداة نماذج جوجل (Google Forms) وتوزيعها إلكترونياً على عينة الدراسة. سيتضمن الاستبيان حقولاً إلزامية لضمان الحصول على بيانات كاملة ودقيقة. يُتوقع أن تستغرق عملية جمع الاستجابات حوالي أربعة أسابيع..
5. **تفريغ البيانات والتحليل:** بعد جمع الاستجابات، سيتم فحصها للتأكد من جودتها وصلاحياتها. ستُفرغ البيانات في ملف (Microsoft Excel) للتحضير للتحليل. ستُجرى التحليلات الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج (SPSS 30) للإجابة عن أسئلة الدراسة واستخلاص النتائج الدقيقة. .

6. **تحليل البيانات:** سيتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 30) لإجراء التحليلات اللازمة. سيتم التحقق من الخصائص السيكومترية للاستبانة، بما في ذلك الصدق والثبات، لضمان دقة البيانات. سيتناول التحليل العلاقة بين تطبيقات الهاتف المحمول وجودة الخدمة الحكومية ورضا المواطنين بشكل شامل. .

7. **استخلاص النتائج وتقديم التوصيات:** ستُفسر النتائج المستخلصة من التحليلات الإحصائية وتُقدم التوصيات المناسبة بناءً على هذه النتائج. الهدف هو تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى رضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، من خلال اقتراح استراتيجيات وتوصيات عملية. .

تسعى هذه الإجراءات إلى ضمان تقديم دراسة دقيقة وشاملة تستند إلى بيانات موثوقة وأدوات قياس دقيقة، مما يعزز من موثوقية النتائج ويساهم في تحقيق الأهداف البحثية المنشودة.

.

3.6 أداة الدراسة:

تمثل استمارة الاستبيان أداة البحث الأساسية لهذه الدراسة، وقد تم تطويرها لتتناسب مع طبيعة الدراسة وموضوعها. استند تصميم الاستبيان إلى الأبعاد العلمية المتنوعة لمتغيراتها المستمدة من المصادر الأكاديمية مثل الكتب، المجلات العلمية، الأبحاث، والرسائل المنشورة حول موضوع الدراسة. لضمان دقة الأداة وصحتها، سيتم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين لتقديم الملاحظات والتعديلات اللازمة وفقاً لآرائهم

. وبناء عليه سيتم تشكيل الاستبانة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يهدف هذا الجزء إلى جمع معلومات أساسية عن المشاركين، والتي ستساعد في تحليل النتائج بناءً على الخلفية الشخصية والعملية لكل فرد و يحتوي علي الاسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد العينة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الموقع الإداري، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: المتغير المستقل، (المحور الأول: الهاتف المحمول) حيث اشتمل المحور الأول على 21 عبارة مقسمة إلى ثلاثة أبعاد. البعد الأول سهولة الاستخدام، فيتكون هذا البعد من 8 عبارات، اما البعد الثاني السرية، ويتكون هذا البعد من 6 عبارات. اما البعد الثالث الخصوصية، ويتكون هذا البعد من 7 عبارات.

الجزء الثالث: المتغير التابع، حيث يشتمل هذا المحور رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية على 16 عبارة.

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتقييم الاستجابات، حيث تتراوح القيم من 1 إلى 5، كما هو موضح في الجدول رقم (1). هذا المقياس يتيح للمشاركين التعبير عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم على العبارات المعروضة، مما يوفر بيانات دقيقة وموثوقة حول محوري الدراسة. .

جدول رقم (3.1) مقياس ليكرت الخماسي التدريجي.

الدرجة	القيمة
لا أوافق بشدة	1
لا أوافق	2
محايد	3
موافق	4
موافق بشدة	5

تمت معالجة مقياس ليكرت وحساب الوزن النسبي للمتوسطات من خلال المعادلة التالية

$$0.8 = \frac{1 - 5}{5} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \text{طول الفئة}$$

ولحساب درجة الاستجابات حسب متوسط الاجابات تم اضافة طول الفئة إلى اقل درجة في المقياس.

كما في

جدول (3.2) معالجة مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1.8-1	قليلة جداً
2.6-1.81	قليلة
3.4-2.61	متوسطة
4.2-3.41	عالية
5-4.21	عالية جداً

3.7 صدق وثبات أداة الدراسة

1- الصدق الظاهري لأداة الدراسة يُشير إلى أن الأداة تبدو ظاهرياً وكأنها تقيس فعلاً ما تهدف إلى قياسه، أي أن الشكل العام للأداة وترتيب الفقرات يتناسبان مع الهدف المقصود. تم تقديم أداة الدراسة، التي تشمل استبياناً مفصلاً، إلى مجموعة من المحكمين الأكاديميين ذوي الخبرة والكفاءة للحصول على آرائهم حول مدى ارتباط الفقرات بالمحتوى وأهمية شمولها وتنوعها. كما طلب من المحكمين تقديم ملاحظات حول عدد الفقرات، مستوى صياغة اللغة العربية، وأية توصيات تتعلق بالتعديل أو الحذف حسب الحاجة. بناءً على توصيات المحكمين، تم إجراء التعديلات اللازمة، مثل توضيح بعض الشروط أو تعديل محتوى بعض الفقرات لجعلها أكثر دقة وملاءمة، أو دمج فقرات معينة لتفادي التكرار. أما بالنسبة لصدق البناء والاتساق الداخلي، فهو يعنى بتقييم مدى تحقيق الأداة لأهدافها ومدى توافق كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد والمحور المعني. في هذا البحث، تم تقسيم أدوات الدراسة إلى محورين رئيسيين: محور تطبيقات الهاتف المحمول، ومحور رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية. يهدف هذا التقسيم إلى فحص العلاقة بين استخدام تطبيقات الهاتف المحمول وجودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، مما يساعد في تحديد مدى تحقيق أهداف الدراسة ومصادقية النتائج.

2- **صدق البناء والاتساق الداخلي:** وهو أحد مقاييس صحة الأداة التي تقيس مدى وصول أهداف الأداة، وتبين درجة ملاءمة كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور، من أجل تحديد قدرة كل منها وتبين الجداول أدناه معاملات ارتباط كل فقرة من فقرات الدراسة مع الدرجة الكلية لمحورها، بينما درجة ملائمة كل مجال من مجالات الدراسة مع الدرجة الكلية للمقياس.

3- ثبات أداة الدراسة: يشير الثبات إلى الاتساق والاستقرار في النتائج التي تقدمها الأداة عبر الزمن. وهو يضمن أن الأداة تقدم نفس النتائج عند تطبيقها على نفس العينة في أوقات مختلفة. للتحقق من ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات المدرجة في الاستبانة، تم احتساب معامل الثبات باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" (*Cronbach's Alpha*). يُعتبر معامل الثبات مقبولاً إحصائياً إذا كانت قيمته تتجاوز (0.70)، وكلما اقتربت هذه القيمة من الواحد الصحيح، دلّ ذلك على مستوى أعلى من الثبات. وفقاً للجدول المرفق، كانت قيمة "ألفا كرونباخ" للمجالات المختلفة في الدراسة وللمؤشر الكلي 0.966، مما يدل على مستوى عالٍ من الثبات والموثوقية. بناءً على هذه النتائج، يمكن وصف أداة الدراسة بأنها ذات ثبات عالي، مما يجعل البيانات المتحصلة منها دقيقة وموثوقة لقياس المتغيرات المدروسة

الجدول (3.3) ثبات أداة الدراسة لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

.Chroanbach's Alpha

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات CHROANBACH'S ALPHA
المحور الأول: تطبيقات الهاتف المحمول		
سهولة الاستخدام	8	0.886
السرية	6	0.891

الخصوصية	7	0.920
المحور الثاني: رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية	16	0.945
الدرجة الكلية لمقياس الدراسة	37	0.966

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. تضمنت هذه التحليلات تطبيق كل من الأساليب الوصفية والاستدلالية كما يلي :

1. الإحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال استخدام ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة.

- الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة.

- الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

2. الإحصاء الاستدلالي:

3. الإحصاء

الاستدلالي:

اعتمد الإحصاء الاستدلالي على مجموعة من الاختبارات والمؤشرات الإحصائية بهدف اختبار الفرضيات وتحديد العلاقة بين المتغيرات، وذلك باستخدام:

4. معامل الاتساق الداخلي: **(Cronbach's Alpha)** لقياس ثبات أداة الدراسة وضمان موثوقية البيانات.

5. اختبار معامل الارتباط: لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (تطبيقات الهاتف المحمول) والمتغير التابع (رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية).

6. اختبار معامل التضخم والتباين المسموح به: لفحص مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

7. تحليل التباين: **(ANOVA)** لقياس الفروق بين محاور وأبعاد الدراسة فيما يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية.

8. اختبار العينات المستقلة: **(Independent Samples Test)** لتحليل الفروق بين استجابات أفراد العينة وتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهاتهم نحو تأثير القيادة التحويلية في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

9. هذه الأساليب الإحصائية تضمن تحقيق تحليل شامل ودقيق للبيانات المتحصلة، مما يعزز من موثوقية النتائج والاستنتاجات المستخلصة من الدراسة.

10. .

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

1-4 مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها والوقوف على متغيرات الدراسة، لذا تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

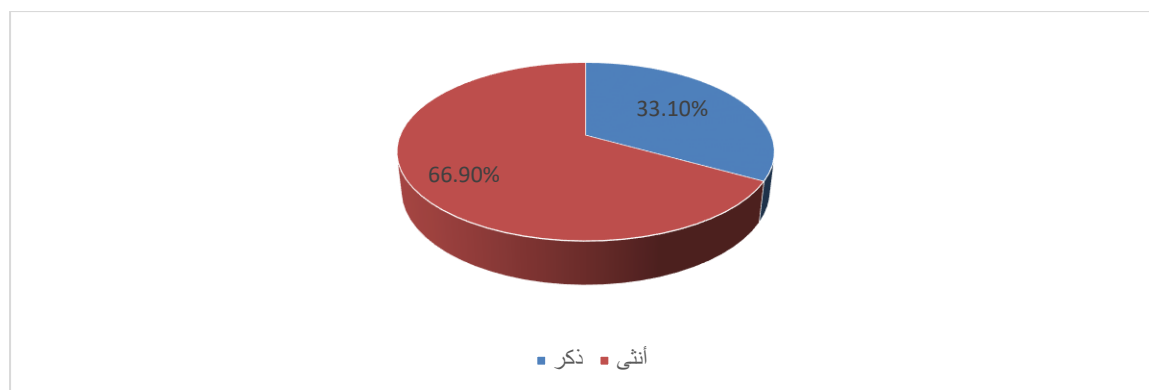
وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.

(1) الجنس

جدول رقم (4.1) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	117	33.1%
أنثى	236	66.9%
المجموع	353	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م



الشكل رقم (4.1) يوضح التوزيع البينائي لأفراد العينة حسب متغير الجنس

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م

يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن معظم أفراد العينة الذين شملتهم الدراسة هم إناث بنسبة 66.9%، أما الذكور بنسبة 33.1%.

يُظهر هذا التوزيع أن نسبة الإناث في العينة تزيد بشكل ملحوظ عن نسبة الذكور، مما قد يعكس بعض الخصائص الديموغرافية المتعلقة بمحافظة جنوب الشرقية.. يُعد هذا التنوع في العينة من حيث الجنس عنصراً مهماً، لأنه يتيح للباحث فحص تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين وجودة الخدمات الحكومية بشكل أكثر شمولية، مع الأخذ في الاعتبار أي فروق بين الجنسين في استجابات العينة.

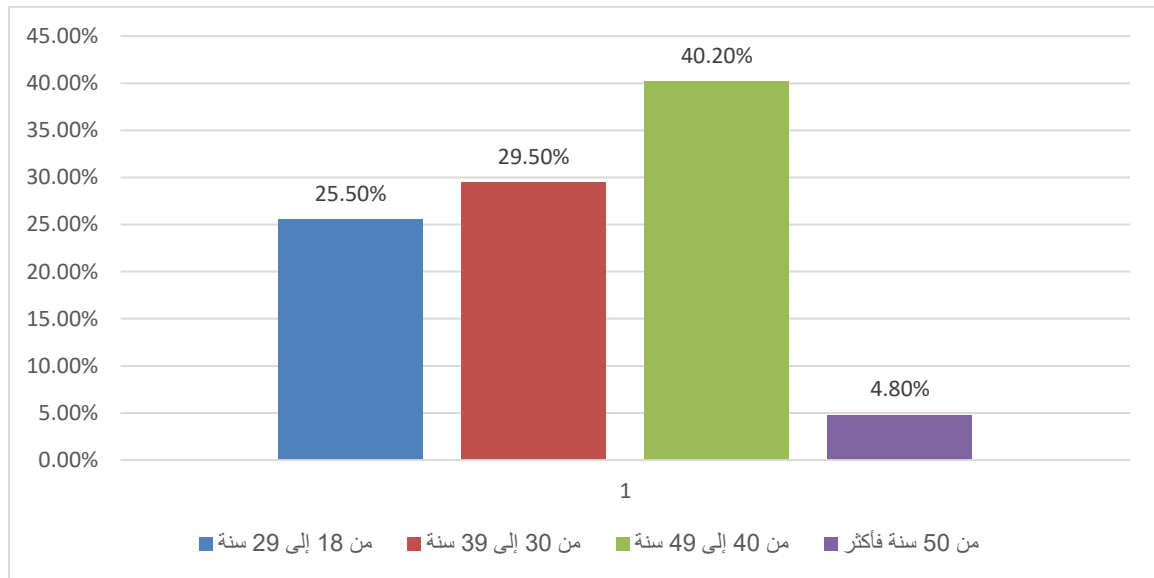
(2) العمر:

جدول رقم (4.2) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
-------	-----------	----------------

من 18 إلى 29 سنة	90	25.5%
من 30 إلى 39 سنة	104	29.5%
من 40 إلى 49 سنة	142	40.2%
50 سنة فأكثر	17	4.8%
المجموع	353	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م



الشكل رقم (4.2) يوضح التوزيع البينائي لأفراد العينة حسب متغير العمر

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م

يتضح من الجدول (4.2) أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في العينة هي الفئة التي تتراوح أعمارها بين 40 و 49 عامًا، حيث تشكل 40.2% من إجمالي العينة. تليها الفئة العمرية من 30 إلى 39 عامًا بنسبة 29.5%، ثم الفئة من 18 إلى 29 عامًا بنسبة 25.5%. بينما تمثل الفئة العمرية 50 عامًا فأكثر نسبة 4.8% فقط. هذا التوزيع العمري المتنوع يتيح تمثيلاً شاملاً لمختلف الأعمار، مما يعزز

من دقة وموضوعية نتائج الدراسة. من خلال هذا التنوع في الفئات العمرية، يمكن للدراسة تحقيق أهدافها بشكل أكثر شمولاً، خاصة في اختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمات الحكومية ومدى رضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان.

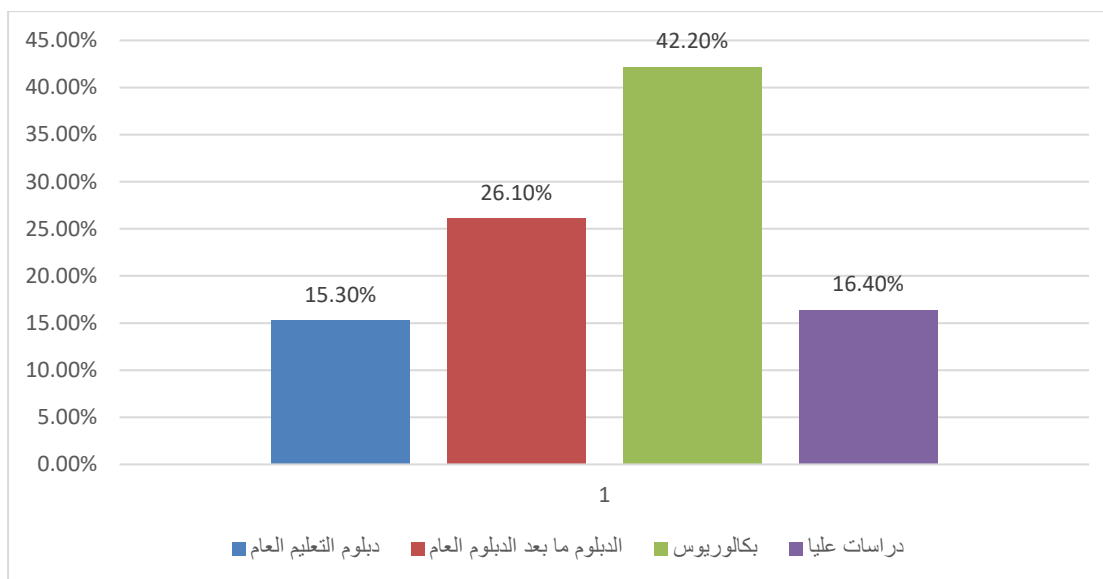
(3) المؤهل العلمي:

جدول رقم (4.3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
دبلوم التعليم العام	54	15.3%
الدبلوم ما بعد الدبلوم العام	92	26.1%
بكالوريوس	149	42.2%
دراسات عليا	58	16.4%
المجموع	353	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م

الشكل رقم (4.3) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن معظم أفراد العينة حاصلون على شهادة البكالوريوس بنسبة 42.2%. يليهم الحاصلون على دبلوم ما بعد الدبلوم العام بنسبة 26.1%، ثم الدراسات العليا بنسبة 16.4%. بينما تشكل نسبة الحاصلين على دبلوم التعليم العام 15.3%. هذه التوزيعية التعليمية تساهم في تحقيق أهداف الدراسة من خلال تمثيل مختلف المستويات التعليمية، مما يعزز من دقة اختبار الفرضيات والإجابة على أسئلة البحث المتعلقة بتأثير تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمة الحكومية ورضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان.

(4) الموقع الإداري

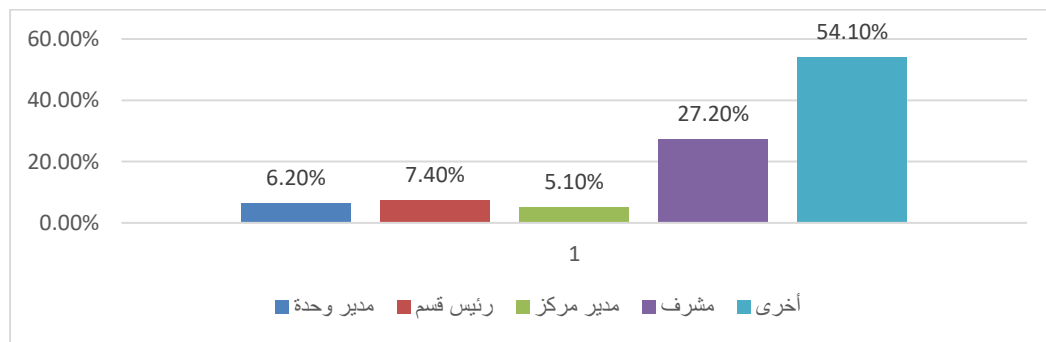
جدول رقم (4.4) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير الموقع الإداري

النسبة المئوية	التكرارات	الموقع الإداري
6.2%	22	مدير وحدة

رئيس قسم	26	7.4%
مدير مركز	18	5.1%
مشرف	96	27.2%
أخرى	191	54.1%
المجموع	234	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م

الشكل رقم (4.4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير الموقع الإداري



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م

تظهر البيانات الواردة في الجدول والشكل أعلاه التوزيع الوظيفي لأفراد العينة حسب المواقع الإدارية.

إن التوزيع الكبير لفئة "أخرى" بنسبة 54.1% والمشرفين بنسبة 27.2% يُشير إلى تنوع المواقع

الإدارية ضمن العينة، مما يعزز من شمولية الدراسة وقدرتها على تقديم نتائج معمقة حول تأثير

تطبيقات الهاتف المحمول على مختلف مستويات الموظفين في المؤسسات الحكومية.

يمكن لهذه البيانات أن تدعم فرضية البحث الرئيسية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية

بين تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة. حيث أن تنوع المواقع

الإدارية ضمن العينة يتيح فهماً أعمق لكيفية تأثير هذه التطبيقات على جودة الخدمة من خلال مختلف المستويات الإدارية.

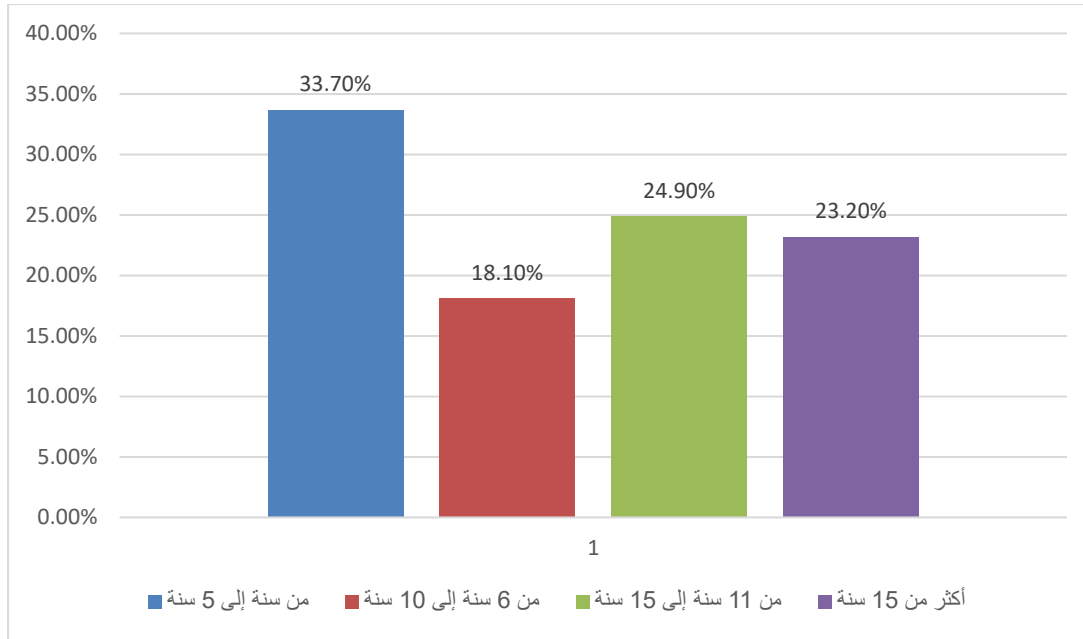
كما أن تنوع المواقع الوظيفية يعزز من تحقيق أهداف البحث، لا سيما فيما يتعلق بقياس أثر الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية، إذ يمكن من خلال هذه العينة المتنوعة استكشاف كيفية تأثير التطبيقات على مستوى رضا الموظفين والمواطنين على حد سواء، وتحقيق مخرجات بحثية تعكس الواقع بشكل أكثر دقة وشمولية

(5) سنوات الخبرة:

جدول رقم (4.5) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
من سنة إلى 5 سنة	119	33.7%
من 6 سنة إلى 10 سنة	64	18.1%
من 11 سنة إلى 15 سنة	88	24.9%
أكثر من 15 سنة	82	23.2%
المجموع	353	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م



الشكل رقم (4.5) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة:

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م

يبين الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح بين سنة إلى 5 سنوات، بنسبة 33.7%، يليهم الأفراد الذين يمتلكون خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 24.9%. كما يمثل الأفراد الذين تزيد خبرتهم عن 15 سنة نسبة 23.2%، في حين أن نسبة الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين 6 و10 سنوات بلغت 18.1%.

توزيع سنوات الخبرة هذا يعزز من إمكانية تحقيق أهداف البحث وفحص فرضياته، حيث يوفر نظرة شاملة على تأثير تطبيقات الهاتف المحمول عبر مستويات مختلفة من الخبرة المهنية. إن تواجد نسبة كبيرة من الأفراد ذوي الخبرة المتنوعة يمكن أن يقدم رؤى غنية حول كيفية تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. هذه البيانات تدعم فرضية البحث حول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام هذه التطبيقات

ومستوى رضا المواطنين، من خلال تحليل الفروق والتشابهات في تقييمات جودة الخدمة بين الفئات ذات الخبرة المختلفة.

الوسط الحسابي والانحراف المعياري:

المحور الأول: تطبيقات الهاتف المحمول:

الجدول (4.6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري كل فقرة من فقرات البعد الأول: سهولة

الاستخدام مع الدرجة الكلية:

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	سهولة استخدام الهاتف المحمول للوصول للتطبيقات المختلفة.	3.97	0.718	5	عالية
2	بإمكاني الحصول على اي من تطبيقات الهاتف المحمول المتخصصة للحصول على الخدمة الحكومية.	4.02	0.763	3	عالية
3	أستطيع من خلال التطبيقات المتخصصة في الهاتف المحمول ان اتلقى الخدمات الحكومية بسهولة ويسر من أي مكان بالسلطنة دون عناء.	3.94	0.858	7	متوسطة
4	احصل على استجابات سريعة ومفيدة من خلال تطبيقات الخدمات الحكومية.	3.94	0.864	6	عالية
5	تتميز التطبيقات الحكومية بواجهة مستخدم جذابة وسهلة الاستخدام.	3.91	0.855	8	عالية
6	لدي الوعي الكافي لمتطلبات استخدام الهاتف المحمول لتلقي الخدمة الحكومية.	4.05	0.731	1	عالية جداً

7	التطبيقات الحكومية متاحة على نظامي أندرويد و <i>iOS</i> .	4.04	0.684	2	عالية
8	أستطيع استخدام التطبيقات الحكومية بغض النظر عن نوع هاتفي المحمول.	3.97	0.755	4	عالية
	المتوسط العام	3.98			عالية

يظهر الجدول تحليلًا مفصلاً للوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الأول "سهولة الاستخدام"، والذي يلعب دورًا محوريًا في تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته المتعلقة بتأثير استخدام تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين. المتوسط الحسابي العام بلغ 3.98، مما يشير إلى مستوى مرتفع من الموافقة على سهولة استخدام التطبيقات، ويدعم الفرضية الرئيسية للبحث بأن سهولة الاستخدام تؤثر بشكل إيجابي على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية.

تفاصيل النتائج كشفت أن الفقرة (6) "لدي الوعي الكافي لمتطلبات استخدام الهاتف المحمول لتلقي الخدمة الحكومية" سجلت أعلى مستوى من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.05 مع انحراف معياري منخفض قدره 0.731. هذه النتيجة توضح أن الوعي بالتكنولوجيا وبمتطلبات استخدام تطبيقات الهاتف المحمول يعد عاملاً حاسماً في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية، مما يدعم فرضية الدراسة المتعلقة بأهمية المعرفة الرقمية في تحسين تجربة المستخدم وزيادة جودة الخدمة.

في المقابل، كانت الفقرة (5) "تتميز التطبيقات الحكومية بواجهة مستخدم جذابة وسهلة الاستخدام" الأقل في متوسط الحسابي بواقع 3.91، مع انحراف معياري قدره 0.855. رغم أن مستوى الموافقة كان لا يزال مرتفعاً، إلا أن هذه النتيجة تشير إلى وجود حاجة لمزيد من التحسينات في تصميم

واجهات المستخدم، مما يعزز تجربة المستخدم النهائي. هذه النقطة ترتبط مباشرة بأحد أهداف البحث، وهو تقييم العناصر التي يمكن تحسينها في تطبيقات الهاتف المحمول لتعزيز جودة الخدمات الحكومية. بناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن توفير واجهات مستخدم أكثر جذبًا وسهولة، إلى جانب تعزيز الوعي والمعرفة بكيفية استخدام هذه التطبيقات، سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى رضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. هذه التحليلات تعزز من فرضيات البحث وتسهم في تحقيق أهدافه المتعلقة بقياس تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على مستوى رضا المستخدمين

الجدول (4.7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري, كل فقرة من فقرات البعد الثاني السرية مع الدرجة الكلية:

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	اشعر بالثقة في امان معلوماتي الشخصية عند استخدام التطبيقات الحكومية.	3.92	0.814	3	عالية
2	التطبيقات الحكومية توفر حماية فعالة للبيانات.	3.95	0.852	1	عالية
3	تقدم التطبيقات الحكومية مجموعة متنوعة من الخدمات.	3.82	0.869	6	عالية
4	يتم تداول المعلومات الخاصة بالمعاملة كطريقة الدفع وغيرها بسرية تامة من	3.93	0.800	2	عالية

				خلال برتوكول تقديم الخدمة الإلكترونية.	
5	هناك التزام من قبل الاشخاص مقدمي الخدمة بالقوانين التي تضبط استخدام التقنية في الاغراض الإدارية.	3.90	0.817	4	عالية
6	هناك برامج خاصة لحماية المواطن من سرقة البيانات وانتحال الشخصية عند التعامل مع الجهات الحكومية التي تقدم الخدمة.	3.85	0.846	5	عالية
	المتوسط العام	3.89			عالية

يظهر الجدول (4.7) تحليلًا دقيقًا للوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ضمن البعد الثاني "السرية"، والذي يمثل أحد الأبعاد الرئيسية في تقييم رضا المواطنين عن استخدام التطبيقات الحكومية. المتوسط العام للبعد الثاني بلغ 3.89، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة والموافقة على أن التطبيقات الحكومية توفر درجة مقبولة من الأمان والسرية عند التعامل مع البيانات الشخصية.

الفقرة (2) "التطبيقات الحكومية توفر حماية فعالة للبيانات" حصلت على أعلى متوسط حسابي 3.95 مع انحراف معياري قدره 0.852، مما يعكس رضا المستخدمين عن فعالية التدابير الأمنية التي توفرها هذه التطبيقات. هذا يعزز من أحد أهداف الدراسة التي تركز على تقييم مدى فعالية نظم الأمان في التطبيقات الحكومية ودورها في الحفاظ على بيانات المواطنين. هذه النتيجة تؤكد أن الشعور بالأمان الرقمي يعد محركًا رئيسيًا للثقة في التطبيقات، وهو ما قد يدفع المواطنين لاستخدامها بشكل أكبر.

من ناحية أخرى، جاءت الفقرة (3) "تقدم التطبيقات الحكومية مجموعة متنوعة من الخدمات" بأقل متوسط حسابي 3.82، مع انحراف معياري 0.869. رغم أن مستوى الموافقة ما زال مرتفعاً، إلا أن هذه النتيجة تسلط الضوء على مجال للتحسين يتعلق بتنوع الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الحكومية. هذا يدعم فرضية البحث المتعلقة بتقييم رضا المواطنين عن تنوع الخدمات، مما يشير إلى أنه كلما زاد تنوع الخدمات المتاحة، زاد احتمال رضا المستخدمين عن تجربة التطبيق بشكل عام.

الفقرة (4) "يتم تداول المعلومات الخاصة بالمعاملة كطريقة الدفع وغيرها بسرية تامة" سجلت أيضاً مستوى مرتفعاً من الموافقة بمتوسط حسابي 3.93، مما يعزز من فرضية الأمان والسرية التي توفرها التطبيقات في التعاملات الحكومية. هذه النتيجة تشير إلى فعالية البروتوكولات المتبعة في حماية المعلومات الشخصية، مما يعد عنصراً أساسياً في زيادة ثقة المواطنين.

بشكل عام، تدعم هذه النتائج فرضية البحث الرئيسية التي تشير إلى أن السرية والأمان في استخدام تطبيقات الهاتف المحمول ترتبط بشكل إيجابي مع رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية. هذا يعزز أهمية تحسين تدابير الأمان وتعزيز وعي المواطنين بأهمية الحماية الرقمية، وهو ما يتماشى مع أهداف الدراسة في تحسين جودة الخدمة الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

الجدول (4.8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري كل فقرة من فقرات البعد الخصوصية مع الدرجة

الكلية:

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى

1	لا يسمح البرامج والتطبيقات المستخدمة في الهاتف المحمول بالاطلاع على الاسرار الشخصية للمواطن.	3.99	0.781	1	عالية
2	التطبيقات الحكومية توفر حماية فعالة للبيانات.	3.92	0.818	2	عالية
3	تراعي تطبيقات الهواتف المحمولة التي تستخدم في تقديم الخدمة الحكومية جانب الاخلاق والسلوك عند تبادل المعلومات والمحتوي لغرض تقديم الخدمة.	3.88	0.860	5	عالية
4	يتوفر تحديثات أمنية دورية للتطبيقات لضمان حماية البيانات من التهديدات والاختراق.	3.88	0.810	6	عالية
5	جميع المعلومات التي يتم تداولها عبر تطبيقات الهواتف المحمولة تخضع لتشفير متقدم يضمن عدم قدرة الاطراف الغير مخولة من الوصول اليها.	3.90	0.845	3	عالية
6	يتم تأمين نظام تقديم الخدمة بواسطة ادوات او برامج خاصة تعمل بكفاءة عالية.	3.89	0.835	4	عالية
7	عند التعامل مع الجهة الحكومية المقدمة للخدمة لا يوجد أي خوف من التعدي على الخصوصية.	3.87	0.798	7	عالية
	المتوسط العام	3.90			عالية

تشير النتائج إلى أن المتوسط الحسابي للبعد "الخصوصية" كان 3.90، مما يعكس مستوى عالٍ من

الموافقة على حماية الخصوصية عند استخدام تطبيقات الهاتف المحمول لتلقي الخدمات الحكومية.

الفقرة (1) لا تسمح البرامج والتطبيقات المستخدمة في الهاتف المحمول بالاطلاع على الأسرار الشخصية للمواطن" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.99 وانحراف معياري 0.781، مما يدل على درجة عالية من الثقة في أن البرامج والتطبيقات المستخدمة تضمن الخصوصية. هذا يدعم فرضية البحث حول حماية البيانات الشخصية من خلال تطبيقات الهاتف المحمول.

الفقرة (7) عند التعامل مع الجهة الحكومية المقدمة للخدمة لا يوجد أي خوف من التعدي على الخصوصية" جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.87 وانحراف معياري 0.798، ومع ذلك، لا تزال تشير إلى درجة موافقة عالية، مما يدل على ثقة المواطنين في تعامل الجهات الحكومية مع بياناتهم بشكل يحفظ الخصوصية.

هذه النتائج تدعم أهداف الدراسة المتعلقة بفهم تأثير استخدام تطبيقات الهاتف المحمول على جودة الخدمة الحكومية ورضا المواطنين، خاصة من حيث حماية الخصوصية. كما أنها تدعم فرضية البحث المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصوصية في استخدام تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

المحور الثاني: رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية:

الجدول (4.9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية مع الدرجة الكلية:

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أشعر بالرضا عند استخدام تطبيقات الهاتف المحمول لتلقي الخدمات الحكومية في جميع أنحاء السلطنة.	3.98	0.776	11	عالية

2	تعتبر تكاليف أداء الخدمات الحكومية عبر تطبيقات الهاتف المحمول معقولة ومناسبة بشكل كبير.	3.98	0.856	12	عالية
3	يمكنني الحصول على الخدمات الحكومية المقدمة عبر الهاتف المحمول بسرعة وسهولة فائقة.	3.93	0.807	15	عالية
4	أثق دائماً في مستوى الخدمة الحكومية المقدمة من خلال تطبيقات الهاتف المحمول.	4.00	0.758	9	عالية
5	أداء الخدمات الحكومية عبر تطبيقات الهاتف المحمول غالباً ما يتجاوز توقعاتي.	3.92	0.824	16	عالية
6	توفر تطبيقات الهاتف المحمول الحكومية فرصة لإبداء الرأي وتقديم المقترحات لتحسين الخدمات.	4.03	0.827	7	عالية
7	أحصل على مساعدة فورية عند مواجهة أي مشكلة في استخدام التطبيقات الحكومية.	3.96	0.864	14	عالية
8	يمكنني إكمال معظم معاملاتي الحكومية عبر التطبيقات بسهولة وكفاءة.	4.00	0.789	8	عالية
9	أشعر بالأمان عند استخدام تطبيقات الهاتف المحمول لحفظ بياناتي الشخصية والمعلومات الحساسة.	4.03	0.779	5	عالية
10	توفر تطبيقات الهاتف المحمول إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية على مدار الساعة.	4.03	0.772	6	عالية
11	توفر التطبيقات الحكومية خدمة متكاملة تشمل جميع جوانب حياتي اليومية والمعاملات الرسمية.	3.98	0.790	10	عالية

12	تساهم تطبيقات الهاتف المحمول في تقليل وقت الانتظار عند تقديم الخدمات الحكومية.	4.16	0.705	1	عالية
13	تساعدني تطبيقات الهاتف المحمول في متابعة حالة طلباتي الحكومية بشكل مستمر.	4.11	0.712	4	عالية
14	توفر التطبيقات معلومات محدثة بشكل دائم حول الخدمات الحكومية والمتطلبات الضرورية.	4.11	0.718	3	عالية
15	أشعر بالراحة والأمان عند إتمام المعاملات المالية عبر التطبيقات الحكومية.	4.12	0.740	2	عالية
16	تمكنني التطبيقات من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية من خلال واجهة واحدة وسهلة الاستخدام.	3.98	0.738	13	عالية
	المتوسط العام	4.02			عالية

النتائج تظهر أن المتوسط الحسابي للبعد المعني كان 4.02، مما يدل على أن مستوى رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية كان مرتفعاً. الجدول أعلاه يوضح أن الفقرة (12) التي تنص على "تساهم تطبيقات الهاتف المحمول في تقليل وقت الانتظار عند تقديم الخدمات الحكومية" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.16 وانحراف معياري 0.705، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الموافقة على هذه الفقرة من قبل المبحوثين. هذا يبرز أن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول له دور كبير في تقليل وقت الانتظار، وهو ما يساهم بشكل فعال في تحسين تقديم الخدمات الحكومية. هذه النتائج تعزز فرضية البحث حول تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين، حيث تؤكد أن التطبيقات تساعد في تقليل وقت الانتظار وتعزز من كفاءة وجودة الخدمات المقدمة. ويدعم

هذا الهدف الأساسي للدراسة في قياس مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على تحسين جودة الخدمات

الحكومية ورفع مستوى رضا المواطنين في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

حصلت الفقرة (5) والتي تنص " أداء الخدمات الحكومية عبر تطبيقات الهاتف المحمول غالباً ما

يتجاوز توقعاتي" على أقل متوسط 3.92 وبانحراف معياري 0.824 مما يشير إلى درجة موافقة عالية

بالنسبة لهذه الفقرة من وجهة نظر المبحوثين مما يدل على أن أداء الخدمات الحكومية عبر تطبيقات

الهاتف المحمول غالباً ما يتجاوز التوقعات.

دراسة الفروق بين محوري الدراسة وأبعادها بالنسبة لاختلاف المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة:

1/ استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة:

1/الجنس:-

اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

قيمة (ف)	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	
0.983	351	-0.083	0.322	سهولة الاستخدام
0.011	351	-0.423	0.918	السرية
2.018	351	-0.545	0.156	الخصوصية

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن جميع مستويات الدلالة الإحصائية (0.322، 0.918، 0.156) وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول لمتغير الجنس.

2/العمر:

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجات الحرية	قيمة (ف)	
0.040	2.597	105	4.308	سهولة الاستخدام
0.001	3.261	105	18.755	السرية
0.001	2.992	105	22.521	الخصوصية

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.001، 0.001، 0.040) وهي أقل من 0.05

ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول لمتغير العمر.

3/ المؤهل العلمي

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجات الحرية	قيمة (ف)	
0.572	– 0.194	110	0.321	سهولة الاستخدام
0.086	0.291	110	2.999	السرية
0.049	1.492	110	3.971	الخصوصية

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن جميع مستويات الدلالة الإحصائية (0.049، 0.086، 0.572) لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول لمتغير المؤهل العلمي.

4/ الموقع الإداري

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجات الحرية	قيمة (ف)	الموقع الإداري
0.028	1.708	211	4.889	سهولة الاستخدام
0.380	1.869	211	0.774	السرية

0.086	1.831	211	2.984	الخصوصية
-------	-------	-----	-------	----------

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية لبعد سهولة الاستخدام (0.028) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتطبيقات الهاتف المحمول لبعد سهولة الاستخدام لمتغير الموقع الإداري. بينما القيم الاحتمالية للدلالة الإحصائية (0.086، 0.380) وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين بعدي تطبيقات الهاتف المحمول للدلالة الإحصائية (السرية، الخصوصية) لمتغير الموقع الإداري.

5/ سنوات الخبرة

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

سنوات الخبرة	قيمة (ف)	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
سهولة الاستخدام	0.064	199	0.247	0.801
السرية	1.97	199	1.015	0.160
الخصوصية	0.628	199	1.963	0.429

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن جميع مستويات الدلالة الإحصائية (0.801، 0.160، 0.429) وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول لمتغير سنوات الخبرة.

المحور الثاني: رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية:

1/ الجنس:

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

قيمة (ف)	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	
0.561	351	-0.079	0.454	رضا المواطنين

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة 0.454 وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير الجنس.

2/ العمر:

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

قيمة (ف)	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	

رضا المواطنين	1.154	105	-0.532	0.285
------------------	-------	-----	--------	-------

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة 0.285 وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير العمر.

3/ المؤهل العلمي:

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

رضا المواطنين	قيمة (ف)	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
0.922	110	-2.99	0.922	

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة 0.922 وهي أقل من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير المؤهل العلمي.

4/ الموقع الإداري

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

قيمة (ف)	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	
0.368	211	1.996	0.545	رضا المواطنين

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة 0.545 وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف المحمول لمتغير الموقع الإداري.

/5 سنوات الخبرة:

1/ اختبار (ت) (t-test)

اختبار (Levene's Test) (Independent Sample Test)

قيمة (ف)	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	
0.008	199	178	0.929	رضا المواطنين

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة 0.929 وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير سنوات الخبرة.

2/ استخدام تحليل التباين لقياس الفروق بين المتغيرات الديموغرافية:

المحور الأول: تطبيقات الهاتف المحمول

الجدول رقم (4.10) يوضح تحليل التباين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية،

الخصوصية) لمتغير يعزى للجنس:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
سهولة الاستخدام	بين المجموعات	0.002	1	0.007	0.934
	داخل المجموعات	119.455	351		
	المجموع	119.455	352		
السرية	بين المجموعات	0.081	1	0.179	0.672
	داخل المجموعات	158.256	351		
	المجموع	158.337	352		
الخصوصية	بين المجموعات	0.135	1	0.297	0.586
	داخل المجموعات	160.256	351		
	المجموع	160.392	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.934، 0.672، 0.586) وهي أكبر من 0.05

ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف المحمول لمتغير الجنس.

الجدول رقم (4.11) يوضح تحليل التباين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية،

الخصوصية) لمتغير يعزى للعمر

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
سهولة الاستخدام	بين المجموعات	4.383	3	4.431	0.004
	داخل المجموعات	115.072	349		
	المجموع	119.455	352		
السرية	بين المجموعات	5.837	3	4.453	0.004
	داخل المجموعات	152.500	349		
	المجموع	158.337	352		
الخصوصية	بين المجموعات	5.853	3	4.406	0.005
	داخل المجموعات	154.538	349		
	المجموع	160.392	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.004، 0.004، 0.005) وهي أقل من 0.05

ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف لمتغير العمر.

الجدول رقم (4.12) يوضح تحليل التباين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية،

الخصوصية) لمتغير يعزى للمؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
سهولة الاستخدام	بين المجموعات	0.075	3	0.073	0.975
	داخل المجموعات	119.380	349		
	المجموع	119.455	352		
السرية	بين المجموعات	0.301	3	0.222	0.881
	داخل المجموعات	158.036	345		
	المجموع	158.337	352		
الخصوصية	بين المجموعات	1.317	3	0.963	0.410
	داخل المجموعات	159.075	349		
	المجموع	160.392	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.975، 0.881، 0.410) وهي أكبر من 0.05

ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (4.13) يوضح تحليل التباين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية،

الخصوصية) لمتغير يعزى للموقع الإداري

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
سهولة الاستخدام	بين المجموعات	2.394	4	1.779	0.133
	داخل المجموعات	117.061	248		
	المجموع	119.455	352		
السرية	بين المجموعات	2.559	4	1.429	0.224
	داخل المجموعات	155.778	348		
	المجموع	158.337	352		
الخصوصية	بين المجموعات	1.985	4	1.090	0.361
	داخل المجموعات	158.407	348		
	المجموع	160.392	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.133، 0.224، 0.361) وهي أكبر من 0.05

ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف لمتغير الموقع الإداري.

الجدول رقم (4.14) يوضح تحليل التباين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية،

الخصوصية) لمتغير يعزى لسنوات الخبرة:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
سهولة الاستخدام	بين المجموعات	3.730	3	3.750	0.011
	داخل المجموعات	115.725	349		
	المجموع	119.455	352		
السرية	بين المجموعات	3.750	3	2.822	0.039
	داخل المجموعات	154.587	349		
	المجموع	158.337	352		
الخصوصية	بين المجموعات	7.558	3		0.001
	داخل المجموعات	152.833	349		
	المجموع	160.392	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.934، 0.672، 0.586) وهي أكبر من 0.05

ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف لمتغير سنوات الخبرة.

المحور الثاني: رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية:

الجدول (4.15) يوضح تحليل التباين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير يعزى

للجنس:

الجنس	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.002	1	0.006	0.937
داخل المجموعات	117.489	351		
المجموع	117.492	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (0.937) وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير الجنس.

الجدول (4.16) يوضح تحليل التباين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير يعزى

للعمر

العمر	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4.062	3	4.166	0.006
داخل المجموعات	113.429	349		
المجموع	117.492	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (0.006) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق

ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير العمر.

الجدول (4.17) يوضح تحليل التباين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير للمؤهل

العلمي

المؤهل العلمي	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.089	3	3.141	0.025
داخل المجموعات	114.403	349		
المجموع	117.492	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (0.025) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق

ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (4.18) يوضح تحليل التباين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير

يعزى الموقع الإداري

سنوات الخبرة	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4.145	4	3.181	0.014
داخل المجموعات	113.347	348		
المجموع	117.492	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (0.014) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق

ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير الموقع الإداري.

الجدول رقم (4.19) يوضح تحليل التباين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير

يعزى لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.984	3	4.083	0.007
داخل المجموعات	113.508	349		
المجموع	117.492	352		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (0.007) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد فروق

ذات دلالة إحصائية ما بين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية لمتغير سنوات الخبرة

4.1 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من أثر تطبيقات الهاتف المحمول

ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

جدول (4.20) معامل الارتباط ما بين تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات

الحكومية

الرئيسية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تطبيقات الهاتف المحمول/رضا المواطنين	0.737	0.001

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.737 هو ارتباط قوي ما بين تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين، ولذلك نقبل الفرضية القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من أثر تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، وبمستوى دلالة 0.001. نجد أن تطبيقات الهاتف المحمول زاد الاعتماد عليه في الخدمات التي تقدمها الحكومة مثل العمليات المالية، والدعم الصح، وسداد الفواتير، والوصول إلى مختلف الخدمات الحكومية التي تعمل على جميع الأجهزة والأنظمة لرضاء المواطن بطريقة عادلة وسهلة من خلال الرسائل الإلكترونية والتطبيقات التي تساعد في تحسين جودة الخدمات وتقليل التراكم في الأوراق والوثائق الإلكترونية والزحام والتردد في المكاتب وهذا هو مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام كأحد أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

جدول رقم (4.21) معامل الارتباط ما بين سهولة الاستخدام ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية

الرئيسية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
سهولة الاستخدام / رضا المواطنين	0.682	0.001

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.682 هو ارتباط تام ما بين سهولة الاستخدام ورضا المواطنين، وذلك نقبل الفرضية القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرية كأحد أبعاد تطبيقات

الهاتف المحمول ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان وبمستوى دلالة 0.001.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرية كأحد أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان: جدول رقم (4.22) معامل الارتباط ما بين السرية ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية

الرئيسية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
السرية / رضا المواطنين	0.626	0.001

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.626 هو ارتباط تام ما بين السرية ورضا المواطنين، ولذلك نقبل الفرضية القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرية كأحد أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، وبمستوى دلالة 0.001. ونجد أن السرية مهمة وضرورة في المحافظة على معلومات المواطن وتقديمها بكل سهولة له.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصوصية كأحد أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان

جدول رقم (4.23) معامل الارتباط ما بين الخصوصية ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية

الرئيسية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الخصوصية/رضا المواطنين	0.653	0.001

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معامل الارتباط 0.653 هو ارتباط تام ما بين الخصوصية ورضا المواطنين، ولذلك نقبل الفرضية القائلة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصوصية كأحد أبعاد تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، وبمستوى دلالة 0.001. نجد أن الخصوصية في التعاملات مع تطبيقات الهواتف المحمولة التي تتمتع بخصائص أمنية عالية، ابتداءً من تسجيل الدخول وانتهاء بتسجيل الخروج من التطبيق، فأي معاملات أو طلبات التي تقدمها الحكومة في المحافظة جنوب الشرقية تتسم بضمان صحة البيانات بالخدمات التي تقدمها للمواطن.

ثانياً: لاختبار الفرضيات بواسطة تحليل الانحدار الخطي:

جدول رقم (4.24) معامل الانحدار ما بين تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات

الحكومية

مستوى الدلالة	معامل التحديد	قيمة (ف)	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.001	0.557	146.281	3	65.445	الانحدار
			349	52.047	البواقي
			352	117.492	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن مستوى الدلالة الإحصائية 0.001 وهي أقل من 0.05 ولذلك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، حيث نجد أن معامل التحديد (0.557) وهذا يدل على

أن (55.7%) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.

جدول (4.25) معامل تضخم التباين (VIP) Variance Inflation Factor:

المتغيرات	VIP	Tolerance
سهولة الاستخدام	1.916	0.522
السرية	3.036	0.329
الخصوصية	2.599	0.385

حيث:

VIP معامل التضخم (Variance Inflation Factor)

Tolerance التباين المسموح بن

حيث المتغيرات VIP (1.916، 2.599) المتمثلة في سهولة الاستخدام، والخصوصية وهي أقل من (3، 5، 10) حيث لا يوجد متغيرات عالية الترابط.

أما متغير السرية (3.036) وهي أكبر من 3 وهو متغير عالي الترابط.

أما التباين المسموح به (Tolerance) فإن المتغيرات (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) (0.522، 0.329، 0.385) وهي أكبر من 0.1 وتعتبر المتغيرات المستقلة المحدد الذي تفسره المتغيرات في النموذج الأخرى في النموذج لا يقل 0.1 عن الحد المسموح به، أما بالنسبة لنقص السماحية (Tolerance) يعني أن الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع يعني احتمالية التحقق المصاحبة الخطية المتعددة بالتالي فهذه القيم أكبر من 0.1 ولا يوجد متغيرات عالية الترابط ولا يوجد ارتباط متعدد مع المتغيرات الأخرى.

اختبار التوزيع الطبيعي: Normal Distance

جدول (4.26) التوزيع الطبيعي كولوجروف سميرتوف:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		سهولة الاستخدام	السر ية	الخصو صية
N		353	353	353
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.9802	3.8 947	3.903 3
	Std. Deviation	.58255	.67 069	.6750 2
Most Extreme Differences	Absolute	.171	.19 7	.211
	Positive	.084	.08 4	.093
	Negative	-.171	- .19 7	-.211
Test Statistic		.171	.19 7	.211
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		<.001	<.0 01	<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	<.001	<.0 01	<.001

	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000	.000	.000
		Upper Bound	.000	.000	.000
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.					

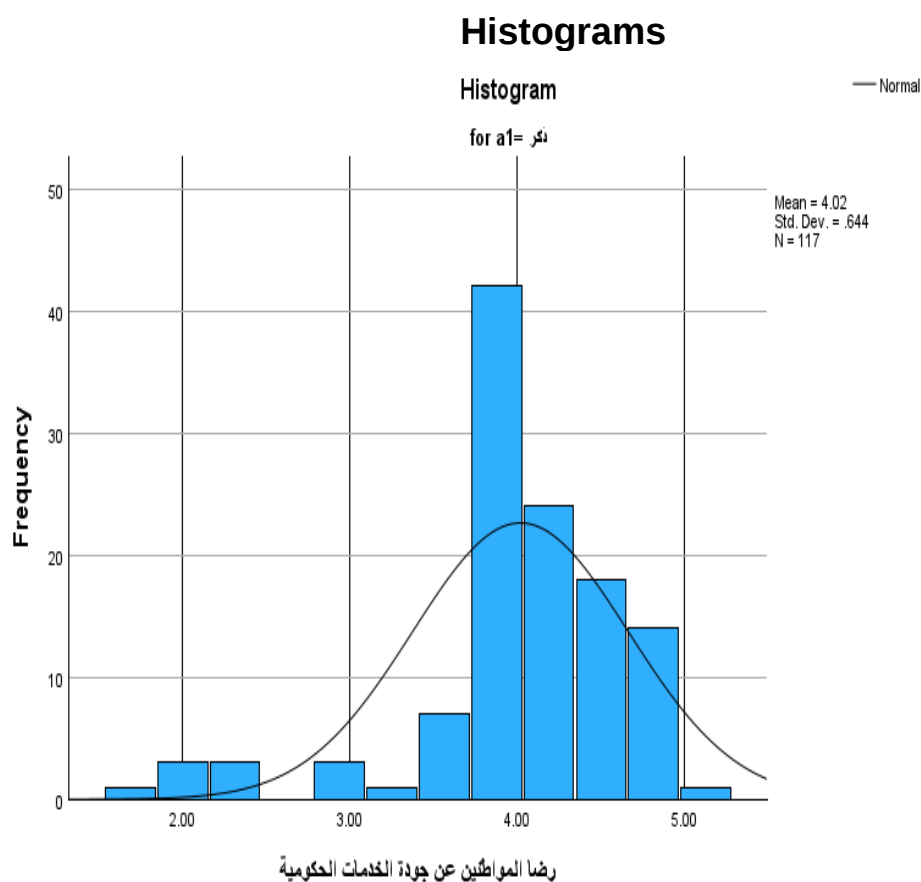
نلاحظ من الجدول أعلاه، القيم الاحتمالية للمتغير المستقل والتابع (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) (0.171، 0.197، 0.211) وهي أكبر من 0.05 فإن التوزيع الطبيعي كولوجروف سميرتوف يتبع للتوزيع الطبيعي، وأن مستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك وهي معنوية ودالة إحصائياً.

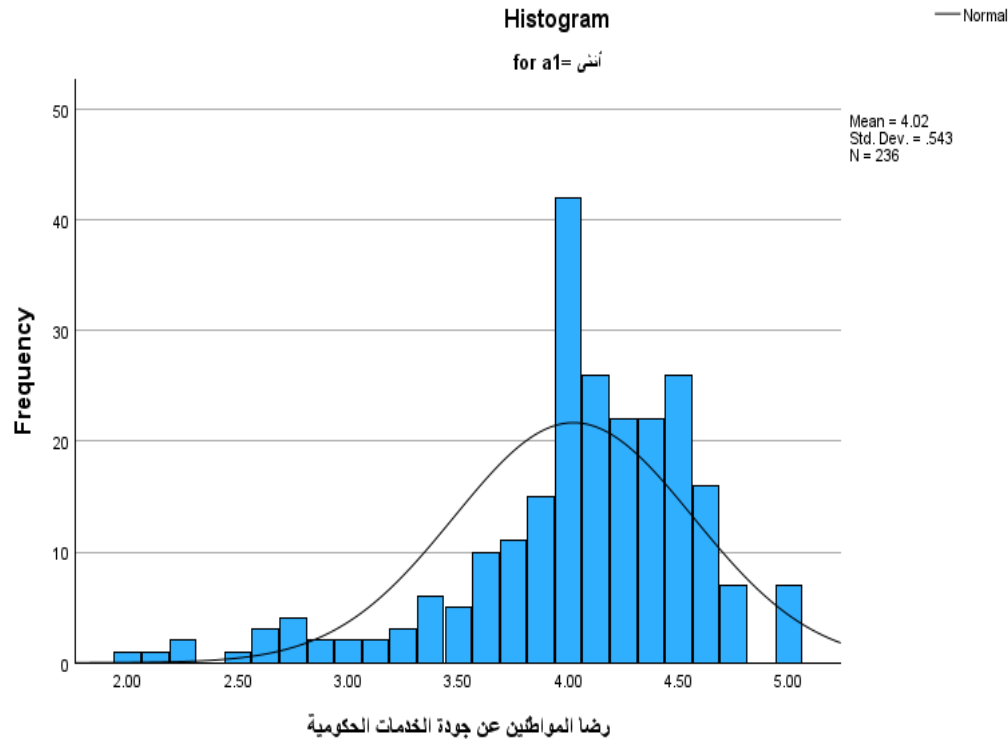
جدول (4.27) التوزيع الطبيعي: الالتواء والتفرطح:

Descriptives			
			Stati stic
الجنس / 1:			
رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية	ذكر	Mean	4.0182
		95% Confidence Interval for Mean	
		Lower Bound	3.9002
		Upper Bound	4.1382

في الجدول أعلاه، تُظهر القيم الناتجة عن حسابات الالتواء والتفرطح للتوزيع الطبيعي لكل من الذكور والإناث، حيث كانت قيم الالتواء $(-1.611, -1.218)$ وقيم التفرطح $(3.244, 2.083)$. تشير هذه النتائج إلى أن بيانات متغيرات الدراسة تقترب من التوزيع الطبيعي. يُعتبر التوزيع قريباً من التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة الالتواء تقع بين $(-1, 1)$ ، أو إذا كانت القيمة المطلقة للالتواء أقل من أو تساوي 1. إضافةً إلى ذلك، يتم اعتبار توزيع البيانات طبيعياً إذا كانت قيمة التفرطح تقع ضمن النطاق $(-7, +7)$ ، أو إذا كانت القيمة المطلقة للتفرطح أقل من أو تساوي 7. بناءً على هذه المعايير، يتضح من النتائج المبينة في الجدول أن بيانات الدراسة تتوزع بصورة قريبة من التوزيع الطبيعي، مما يدعم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتوزيع الطبيعي.

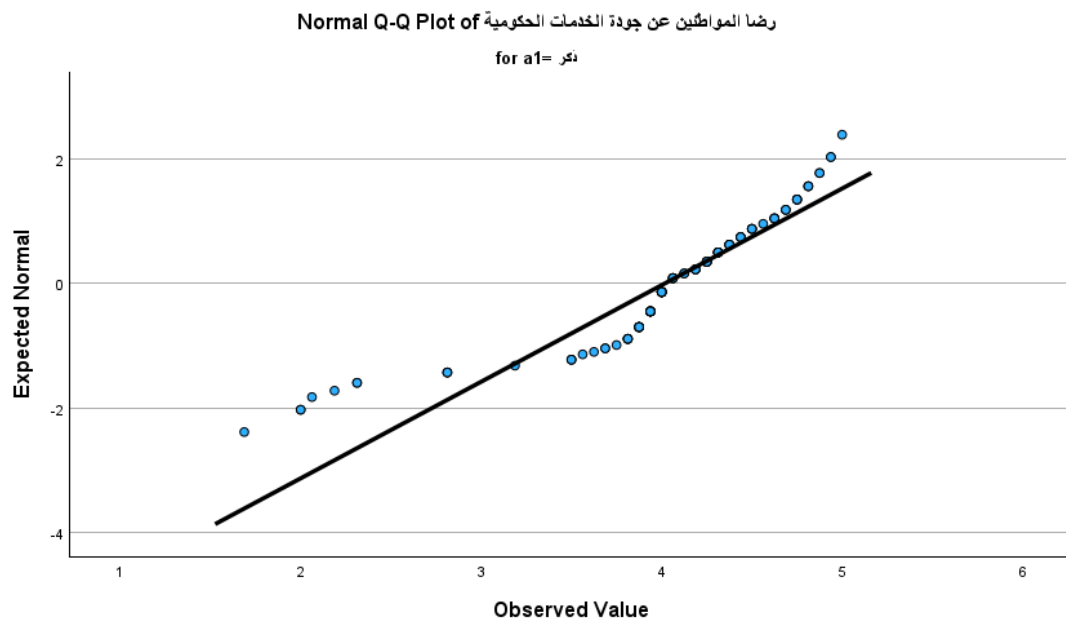
3/ المدرج التكراري : Histogram



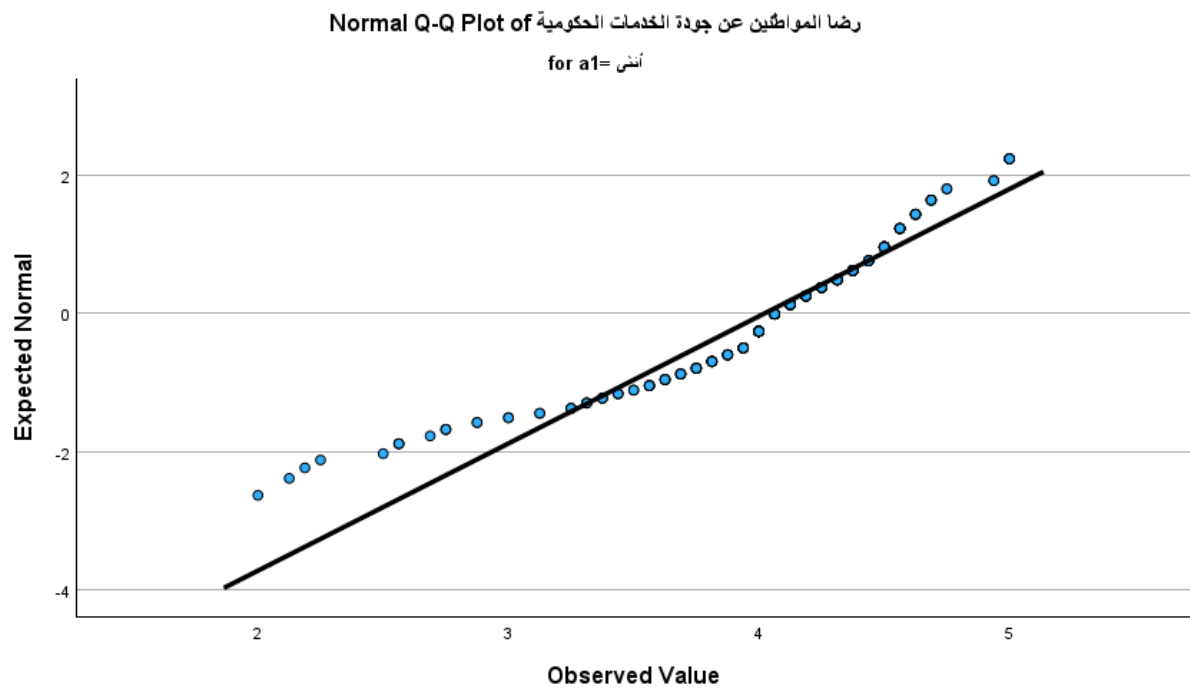


نلاحظ أن المنحنى يتبع التوزيع الطبيعي حيث أن البيانات تتمركز حول وسطها.

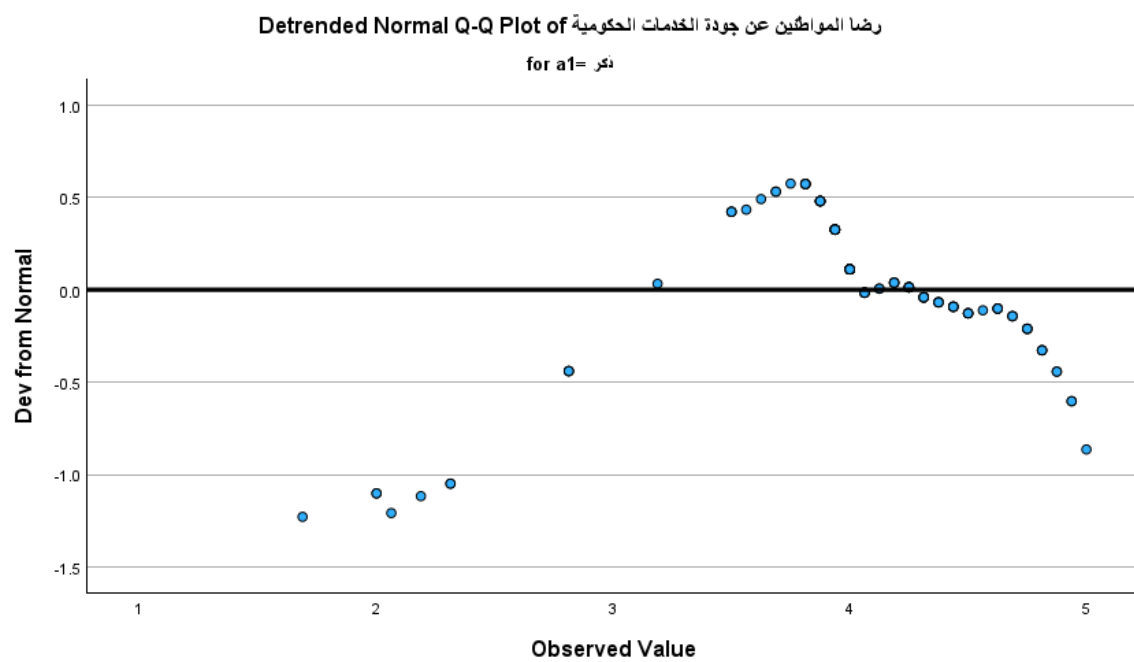
Normal Q-Q Plots

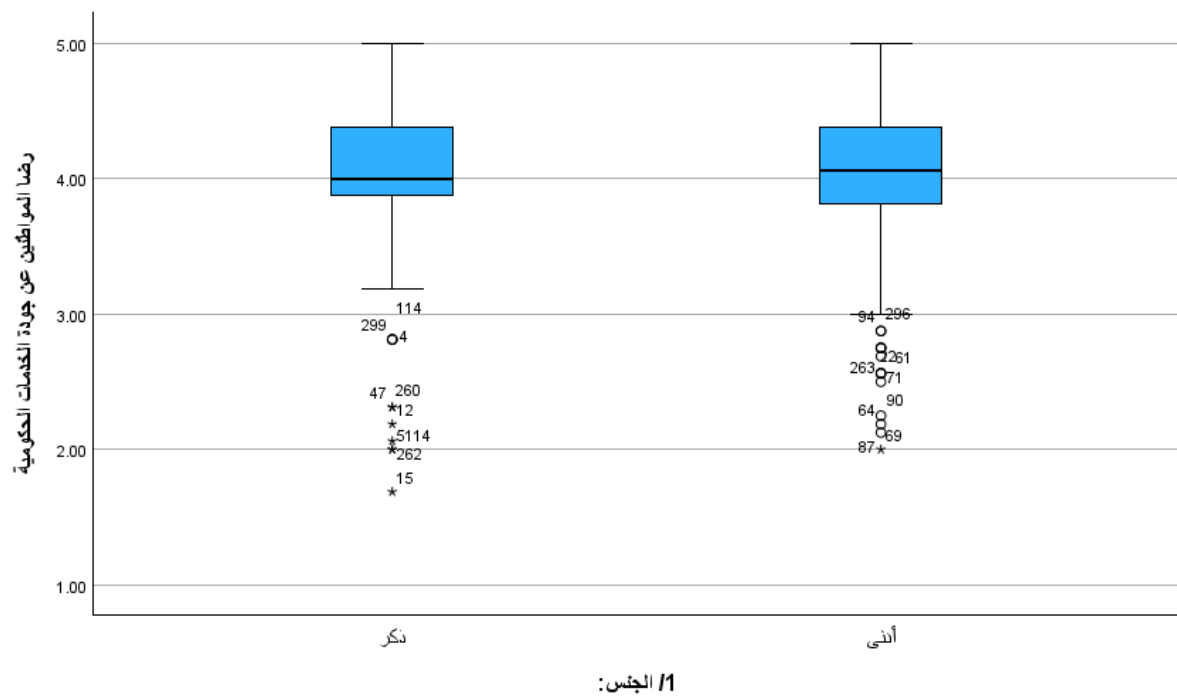
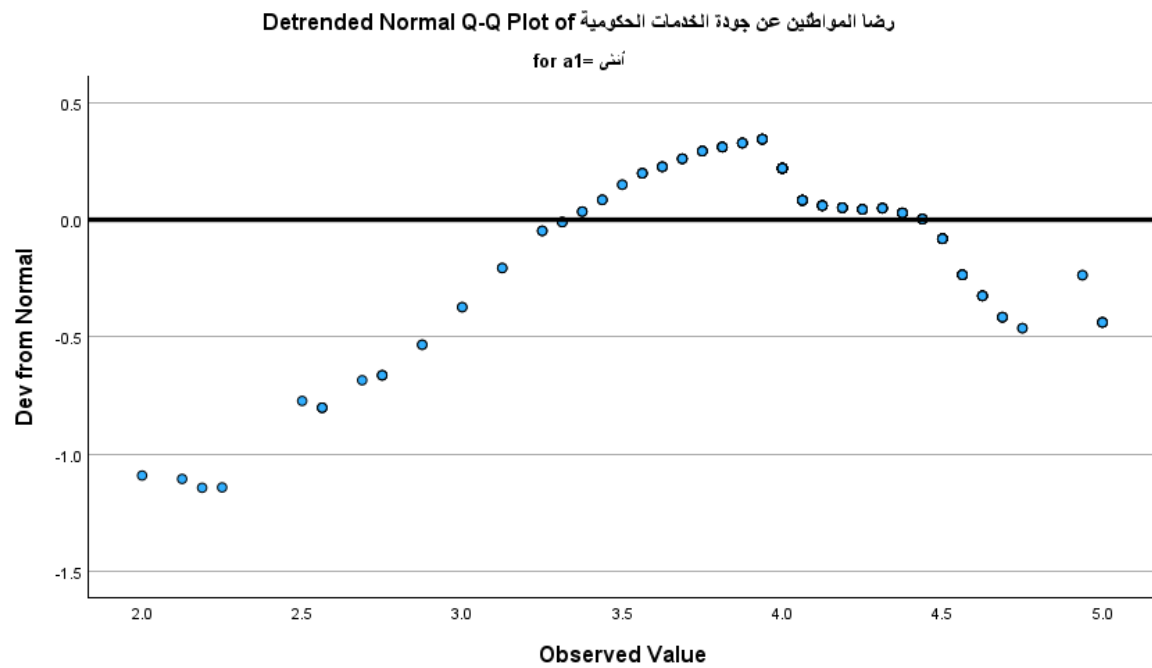


نلاحظ أن القيم كلما اقتربت عن الخط تتبّع للتوزيع الطبيعي. على الخط المستقيم.



Detrended Normal Q-Q Plots





الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

5.1 أولاً: النتائج

هدف الباحث في هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، وفي سبيل الوصول إلى هذا الهدف غطت هذه الدراسة خمسة أبواب، الفصل الأول إشكالية الدراسة وأهميتها، الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة، الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها، الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها والخامس النتائج والتوصيات وتناول الباحث التعقيدات التي لازمت في تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة الخدمات لدى موظفي محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان لأن هنالك تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بالسلطنة. حيث فصل الباحث في هذا الفصل مشكلة الدراسة المتمثلة في أن الحاجة إلى دراسة أثر تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين وكيفية تحسينها، والقدرة على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى للوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة والتفاعل مع المواطنين في توفير الوقت والحد من الفساد، مع ذكر أهمية الدراسة وحدودها الموضوعية والزمانية والمكانية والبشرية، وختم الباحث الفصل بتعريف مفصل لمصطلحات الدراسة وأنموذج شكلي للدراسة.

استعرض الباحث في الفصل الثاني عن الإطار النظري تطبيقات الهواتف المحمولة على رضا المواطنين، ثم عالج الباحث في الفصلين الثالث والرابع البيانات التي تم جمعها من خلال استبانة أعدها لذلك الغرض، حيث استخدم عينة عشوائية قوامها (353) فرداً يمثلون شريحة من المواطنين

في محافظة جنوب الشرقية بالسلطنة، اختار من بينهم عينة عشوائية بسيطة بنسبة 10% من الفئات المستهدفة في المحافظة استجاب جميعهم لأسئلة الاستبانة الموجهة.

وحتى يتحقق الباحث من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) قام بعرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين الذين أبدوا بعض الملاحظات والتي بناءً عليها قام الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة. كذلك عمد الباحث إلى التحقق من الاتساق الداخلي لبنود الاستبانة باستخدام بعض المقاييس الإحصائية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري.

ولكي يطمئن الباحث على ثبات أداة الدراسة واتساق النتائج المتحصل عليها تم توظيف معامل ألف كرونباخ الذي جاءت قيمتها (0.966) وهي قيمة تدل تحقق الثبات في الأداء.

تلت تلك الخطوة قيام الباحث بتقنية وتحليل البيانات مستخدماً المقاييس الإحصائية، ثم عرض تلك البيانات في جداول ورسوم بيانية، ثم جاءت مرحلة تفسير تلك البيانات، وبعدها توصل الباحث إلى النتائج التالية: -

النتائج الوصفية

1- أكدت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، حيث بلغت مستوى الدلالة 0.000. هذه النتيجة تشير إلى أن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول يؤثر بشكل ملحوظ على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية المقدمة، مما يؤكد أهمية هذه التطبيقات في تحسين تجربة المواطنين مع الخدمات الحكومية في المحافظة.

2- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الهاتف المحمول ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، حيث بلغ معامل الارتباط 0.737.

هذا يشير إلى وجود ارتباط قوي بين استخدام التطبيقات وتقييم المواطنين لجودة الخدمات، مما يعكس تأثير إيجابي لتلك التطبيقات على تحسين رضا المواطنين.

3- كشفت الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الهاتف المحمول، ممثلة في سهولة الاستخدام، ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. وقد بلغ معامل الارتباط لهذه العلاقة 0.682، مما يدل على أن سهولة استخدام تطبيقات الهاتف المحمول تعد عاملاً مهماً يسهم في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

4- أوضحت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الهاتف المحمول، ممثلة في السرية، ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. وقد بلغ معامل الارتباط لهذه العلاقة 0.682، مما يشير إلى أن الحفاظ على سرية المعلومات في تطبيقات الهاتف المحمول يلعب دوراً مهماً في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة.

5- كشفت الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الهاتف المحمول، ممثلة في الخصوصية، ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان. وقد بلغ معامل الارتباط لهذه العلاقة 0.653، مما يدل على أن احترام الخصوصية في تطبيقات الهاتف المحمول يسهم بشكل ملحوظ في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.

6- أوضحت الدراسة أن معامل التضخم التبايني (VIF) يشير إلى أن الارتباط المتعدد بين المتغيرات منخفض، مما يدل على عدم وجود متغيرات شديدة الترابط. هذا يعني أن تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع يمكن اعتباره بشكل منفصل دون قلق من التداخلات الكبيرة بين المتغيرات.

7- أكدت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) لمتغير الجنس.

8- بينت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) لمتغير العمر.

9- كشفت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) لمتغير المؤهل العلمي.

10- كشفت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) لمتغير الموقع الإداري.

11- أظهرت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تطبيقات الهاتف المحمول (سهولة الاستخدام، السرية، الخصوصية) لمتغير سنوات الخبرة.

12- أكدت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن رضا المواطنين لجودة الخدمات الحكومية لمتغير البيانات الديموغرافية المتمثلة في الجنس.

13- وضحت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن رضا المواطنين لجودة الخدمات الحكومية لمتغير البيانات الديموغرافية المتمثلة في العمر.

14- بينت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن رضا المواطنين لجودة الخدمات الحكومية لمتغير البيانات الديموغرافية المتمثلة في المؤهل العلمي.

15- وضحت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن رضا المواطنين لجودة الخدمات الحكومية لمتغير البيانات الديموغرافية المتمثلة في الموقع الإداري.

16- وضحت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن رضا المواطنين لجودة الخدمات الحكومية لمتغير البيانات الديموغرافية المتمثلة في سنوات الخبرة.

النتائج الاستدلالية:

1. الاهتمام بسلسلة الاستخدام: أظهرت النتائج أن مواطني محافظة جنوب الشرقية يعلقون أهمية كبيرة على سهولة استخدام تطبيقات الهاتف المحمول التي تم تناولها في الدراسة. بناءً على ذلك، يتطلب الأمر من الجهات المعنية مراقبة وتحديث هذه التطبيقات بانتظام لضمان استمرارية الأداء الفعال وتلبية توقعات المستخدمين.

2. التركيز على السرية: توضح الدراسة أن الجهات المسؤولة عن تطبيقات الهاتف المحمول تولي اهتماماً خاصاً لسرية المعلومات. وهذا يعكس أهمية تعزيز المسؤولية لدى المختصين وضمان الالتزام بمعايير الأمان والخصوصية عند تقديم الخدمات عبر هذه التطبيقات.

3. الاهتمام بالخصوصية: تبين النتائج أن الجهات المعنية بتطبيقات الهاتف المحمول تركز على الحفاظ على الخصوصية. هذا الالتزام يعزز جودة الخدمة المقدمة للمواطنين ويعكس التزام المؤسسات بحماية بيانات المستخدمين وضمان سرية تعاملاتهم.

4. تحسين أداء الخدمات الحكومية: تؤكد الدراسة أن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول يلعب دوراً مهماً في تحسين أداء الخدمات الحكومية في المحافظة. هذا يشير إلى أن التطبيقات الذكية تساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية وتحسين كفاءتها، مما يعزز رضا المواطنين ويمهد الطريق لمزيد من الابتكارات في تقديم الخدمات العامة.

ثانياً: التوصيات:

توصي الدراسة بالآتي:

1) أن تولي الجهات الحكومية اهتماماً أكبر باستخدام تقنيات الهاتف المحمول لتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان، بما يعزز كفاءة الأداء ويلبي احتياجات المواطنين.

(2) على الجهات المعنية التركيز على تطوير تطبيقات الهواتف المحمولة لتعزيز رضا المواطنين، من خلال تحسين سهولة الاستخدام، وضمان سرعة الأداء، وتوفير تجربة سلسلة ومريحة للمستخدمين.

(3) عقد دورات تدريبية وتنقيفية للمواطنين في محافظة جنوب الشرقية، لتعزيز فهمهم واستفادتهم من تطبيقات الهواتف المحمولة، مما يساهم في تطوير الخدمات وتحسين الجودة.

(4) التركيز على تدريب الطواقم الإدارية المشرفة على تنفيذ تطبيق تقنيات الهواتف المحمولة في الجهات الحكومية، لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات المواطنين وتعزيز رضاهم.

(5) ضرورة التوسع في تحويل العمليات الإدارية والفنية في الجهات الحكومية إلى تطبيقات هاتف محمول، مما يساهم في تحسين رضا المواطنين وتحقيق أداء أكثر فعالية ومرونة.

(6) حث المواطنين على الاستفادة من تطبيقات الهواتف المحمولة والخدمات الحكومية المتاحة في محافظة جنوب الشرقية، لضمان استفادة أكبر عدد ممكن من المواطنين من هذه التقنيات.

(7) تحسين نوعية وجودة تطبيقات الهواتف المحمولة، لضمان تقديم خدمات موثوقة وأمنة تلبي احتياجات المواطنين وتوقعاتهم.

(8) العمل على تعزيز استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة كأداة للحصول على المعلومات الحكومية، مما يسهل الوصول إلى المعلومات بشكل سريع وفعال.

(9) إقامة ورش عمل وندوات لتوعية المواطنين بكيفية استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة في الحصول على الخدمات الحكومية، مما يساهم في رفع مستوى الوعي العام وتحقيق الاستخدام

الأمثل لهذه التطبيقات

مقترحات لدراسات مستقبلية:

(1) دراسة تأثير تطبيقات الهاتف المحمول على فئات عمرية محددة :يمكن استكمال الفجوة

البحثية بدراسة تأثير هذه التطبيقات على الفئات العمرية المختلفة ومدى اختلاف مستويات رضاهم وجودة الخدمة الحكومية المقدمة لهم.

(2) دراسة مقارنة بين المحافظات :إجراء دراسة مقارنة بين تأثير تطبيقات الهواتف المحمولة

على رضا المواطنين وجودة الخدمات في محافظات أخرى، ليس فقط محافظة جنوب الشرقية، لمعرفة الفروقات الإقليمية.

(3) تحليل تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التطبيقات الحكومية :دراسة تأثير

دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطبيقات الهواتف المحمولة الحكومية على تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا المواطنين، خاصة في اتخاذ القرارات وسرعة الرد على الاستفسارات.

(4) تقييم استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في حالات الطوارئ :دراسة كيفية تأثير

استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة على جودة تقديم الخدمات الحكومية في حالات الطوارئ مثل الأوبئة أو الكوارث الطبيعية ومدى رضا المواطنين عن تلك الخدمات.

(5) تأثير الخصوصية والسرية على استخدام تطبيقات الخدمات الحكومية :إجراء دراسة

أعمق حول تأثير معايير الخصوصية والسرية على ثقة المواطنين في تطبيقات الهواتف المحمولة الحكومية وتأثير ذلك على استخدامهم للتطبيقات.

6) تحليل أثر التوسع في خدمات التطبيقات الحكومية على البيئة التعليمية والصحية :

دراسة كيفية تأثير توسع التطبيقات الحكومية على قطاعات محددة مثل التعليم والصحة،

ومدى رضا المواطنين في هذه القطاعات.

قائمة :

المراجع والمصادر

المراجع العربية

1. اسحاق بحاكم، موالى ابراهيم بوزيان، محمد الطيب الازوي(2016) "استخدام التطبيقات الاتصالية للهواتف الذكية ومساهمتها في تدعيم صحافة المواطن: دراسة وصفية تحليلية لعينة من طلبة وأساتذة قسم علوم الاعالم و الاتصال جامعة ورقلة" رسالة ماجستير . جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
2. السيد صالح الصاوي. (2019) تطبيقات الهواتف الذكية والاجهزة المحمولة في مراكز الوثائق والارشيف: دراسة تحليلية أوراق عمل المؤتمر السنوي الخامس والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي : إنترنت الأشياء:مستقبل مجتمعات الانترنت المترابطة .
3. أمل مبارك الحمار (2016) أثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في تسهيل التعلم لدى الطالب المعلمين واتجاههم نحو التعلم الجوال، دراسات عربية في علم النفس 22
4. خلود بنت خميس بن عبد الله الحضرمية، حسني محمد نصر. (2017) (خصائص تطبيقات الهواتف الذكية للصحف والمجلات في سلطنة عمان: دراسة تحليلية رسالة ماجستير غير منشورة جامعة السلطان قابوس.

5. ذكية عبد الله عبدالرحمن جزم، مرتضى مالك ادم الحاج.(2018) تصميم تطبيق موبايل لحماية

الاطفال من تصفح المواقع غير المرغوبة" رسالة ماجستير . جامعة النيلين، الخرطوم

6. سعد بن سعود بن محمد بن عبدالعزيز آل سعود د. (2017) استخدام الشباب لتطبيقات الهواتف

الذكية فى السياسة: دراسة ميدانية على عينة من الطالب السعوديين بالجامعات الحكومية والخاصة

مجلة العلاقات العامة والاعلان:

7. عبد الله عبدالعزيز المديرس،الحجي، طالل عبداللطيف (2015) قياس أثر استخدام تطبيقات

الهواتف الذكية لدعم ثقافة الارشاد والتوجيه الاكاديمي لطلبة قسم تكنولوجيا التعليم في كلية التربية

الاساسية .مجلة القراءة والمعرفة: جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة

والمعرفة.

8. عبدالوهاب جودة عبدالوهاب الحايى، متعب سهيل المعمرى، ماهيناز رمزي محسن.(2016)

"تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعى عبر الهواتف الذكية وعلاقتها بالاغتراب لدى الشباب

الجامعى فى سلطنة عمان ".المجلة المصرية لبحوث الاعلام: جامعة القاهرة - كلية الاعلام

ع54

9. فهد بن سعود ابن دليم، أحمد بن زيد آل مسعد. (2016) أثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية

على التحصيل الدراسى فى مادة اللغة الانجليزية لدى الطالب الصم بالمرحلة الثانوية .مجلة القراءة

والمعرفة: جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة

10. محمد دسوقي موسي، و مصطفى أبو النور مصطفى (2014) فاعلية برنامج تدريبي قائم على

دمج التعلم الالكتروني السحابي والمتنقل في تنمية مهارات استخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية

في التعليم لدى معلم التعليم الاساسي .المؤتمر العلمي الرابع عشر: تكنولوجيا التعليم والتدريب الالكتروني عن بعد وطموحات التحديث في الوطن العربي، القاهرة. جامعة الازهر، مصر .

11. مسفرة بنت دخيل هلا الخثعمي (2016) تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب والمعلومات بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية : دراسة وصفية المصدر : المجلة الاردنية للعلوم الاجتماعية الناشر: الجامعة الاردنية - عمادة البحث العلمي .

12. وضحة بنت سالم بن خلفان (2015) توظيف تطبيقات الاجهزة "الهواتف" الذكية في التوعية بقضايا الاسرة في سلطنة عمان المصدر: مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية الناشر: جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية.

13. البنك الدولي للإنشاء والتعمير (2012). تعظيم الاستفادة من الهاتف المحمول: نظرة عامة (تقرير المعلومات والاتصالات من أجل التنمية).

14. حريرة، نجاة (2016). استخدام برامج الهواتف الذكية بالمكتبات الجامعية: نموذج برمجية Scribd بالمكتبة المركزية لجامعة برج بوعرييج. الملتقى الوطني الخامس حول: تطبيقات الهواتف الذكية في الجامعات: الواقع، الرهانات، الآفاق. جامعة عبد الحميد مهري-معهد علم المكتبات والتوثيق 26-27 اكتوبر. مسترجع من <http://www.univ-constantine2.dz/files/ben-sabti1.pdf> .

15. الحضرمية، خلود بنت خميس بن عبدالله (2017). خصائص تطبيقات الهواتف الذكية للصحف والمجلات في سلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان

16. حميض، شهد طارق (2017). واقع تصميم واجهات المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية. رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

17. السعدني، محسن عابد محمد (2015). الهاتف المحمول داخل المكتبة الجامعية: دراسة استطلاعية. بحث مقدم في المؤتمر العلمي الأول للمكتبات والمعلومات تحت عنوان: تحديات المكتبات الجامعية في الألفية الثالثة. جامعة بنها، خلال الفترة من 24-25 نوفمبر.
18. العطاب، محمد عبدالله أحمد (2018). التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية في المكتبات الجامعية باستخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. 5(9).
19. القرني، دانيا علي (2014). تطبيقات تقنية الهاتف النقال في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية. رسالة دكتوراه غير منشورة. (جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية
20. أبوبكر، مصطفى محمود (2013). تسويق الخدمات، رؤية استراتيجية لخدمة العميل، (ط1)، الإسكندرية: الدار الجامعية.
21. أبو قاعود، فراس والدهيمات، عماد (2016). إثر التسويق الالكتروني في تحقيق رضا عملاء البنوك: دراسة حالة (بنك الأردن التجاري)، دراسات، العلوم الإدارية، 34(1).
22. ابوعمشة، محمد كمال (2014). المصارف الإسلامية، رضا العملاء غاية لا تدرك والتطوير تفرضه المنافسة والعولمة المالية، مجلة الاقتصادية، 6516)، النسخة الالكترونية، شبكة الانترنت.
23. الباهي، صلاح الدين مفتاح (2016). إثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية علي رضا الزبائن: دراسة ميدانية علي البنك الإسلامي الأردني في عمان _ الاردن، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

24. بوعنان، نورالدين (2013). جودة الخدمات أثرها علي رضا العملاء، دراسة ميدانية في مؤسسات

ميناء سكيكدة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

25. حاوز، فاطمة والضمور، هاني (2012). إثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك

الأردنية، دراسات، العلوم الإدارية، 4(3).

26. الخطيب، مهدي وفلاح، الحين (2016). التجارة الالكترونية وأثرها في المركز الاستراتيجي

للشركات، دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية الأردنية، مجلة دراسات العلوم

الإدارية، الجامعة الأردنية، 229(1).

27. ديب، صلاح وطرابلسية، شيراز، دريوك، جمعة (2013). تأثير جودة الخدمة المدركة علي

رضا العميل، دراسة ميدانية على عملاء فروع المصارف التجارية في مدينة طرابلس في ليبيا،

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 5(1).

28. الصباغ، نور (2016) إثر التسويق الالكتروني علي رضا الزبائن في قطاع الاتصالات (دراسة

ميدانية على شركة ام تي ان وشركة سيرياتل)، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الافتراضية

السورية سوريا.

ثانياً: المراجع باللغة الاجنبية

1. AL-khamayseh, S., Lawrence. E. & Zmijewska, A. (2017). "Towards Understanding Success Factors in interactive Mobile Government", proceedings of the Second European on Mobile Government (Euro mGov) –Opportunities or Government: Adapting to Mobile and Ubiquitous Business. p: 3-
2. Anderson, J., & Rainie, L. (2018). The future of well-being in a tech-saturated world. Pew Research Center.
3. Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. Computers in Human Behavior, 53, 189-203.

4. Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271..

الملاحق

ملحق رقم (1)

استبيان

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة المحترمين

تحية طيبة وبعد،،،

لأغراض إجراء دراسة علمية استطلاعية بعنوان: (أثر تطبيقات الهاتف المحمول على رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية، دراسة حالة: محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان) واستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرقية، تم إعداد هذا الاستبيان. ولاهمية آرائكم العلمية والعملية، التي من شأنها تزويد الباحث بالمعلومات الواقعية التي تسهم في تكملة الدراسة العلمية. ومن هذا المنطلق أتوجه إليكم بطلب تخصيص بعض من وقتكم الثمين للنظر في الاستبانة المرفقة، وقراءتها والإجابة على الأسئلة التي تتضمنها فقراتها، وذلك بوضع علامة (صح) في المربع الذي يعكس رأيكم، والمقابل لكل فقرة.

ونؤكد لكم بأن بياناتكم المدونة في هذا الاستبيان تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية، ولن يتم الإفصاح عنها لأي جهة إلا بموافقة كتابية منكم، وسوف يتم استخدامها فقط من أجل انجاز هذا البحث الأكاديمي بشكل فعال جداً،،،

شاكرين لكم تعاونكم مع فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحث:

إشراف: الدكتور/ياسر محمد

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر:

1. من 18 إلى 29 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐

2. من 40 إلى 49 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر ☐

المؤهل العلمي:

1. دبلوم التعليم العام ☐ 2. الدبلوم ما بعد الدبلوم العام ☐

3. بكالوريوس ☐ 4. دراسات عليا ☐

الموقع الإداري :

1. مدير وحدة ☐ 2. رئيس قسم ☐

3. مدير مركز ☐ 4. مشرف ☐

سنوات الخبرة :

1. من سنة إلى 5 سنوات ☐ 2. من 6 سنوات إلى 10 سنة ☐

3. من 11 إلى 15 سنوات ☐ 4. أكثر من 15 سنة ☐

أسئلة الاستبيان

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
المتغير المستقل: تطبيقات الهاتف المحمول						
البعد الأول : سهولة الاستخدام						
1	سهولة استخدام الهاتف المحمول للوصول للتطبيقات المختلفة					
2	بإمكانني الحصول على اي من تطبيقات الهاتف المحمول المتخصصة للحصول على الخدمة الحكومية .					
3	استطيع من خلال التطبيقات المتخصصة في الهاتف المحمول ان اتلقى الخدمات الحكومية بسهولة ويسر من أي مكان بالسلطنة دون عناء.					
4	احصل على استجابات سريعة ومفيدة من خلال تطبيقات الخدمات الحكومية					
5	تتميز التطبيقات الحكومية بواجهة مستخدم جذابة وسهلة الاستخدام					
6	لدي الوعي الكافي لمتطلبات استخدام الهاتف المحمول لتلقي الخدمة الحكومية ,					
7	التطبيقات الحكومية متاحة على نظامي أندرويد و .iOS					
8	استطيع استخدام التطبيقات الحكومية بغض النظر عن نوع هاتفي المحمول					
البعد الثاني: السرية						

					1 اشعر بالثقة في امان معلوماتي الشخصية عند استخدام التطبيقات الحكومية
					2 التطبيقات الحكومية توفر حماية فعالة للبيانات
					3 تقدم التطبيقات الحكومية مجموعة متنوعة من الخدمات
					5 يتم تداول المعلومات الخاصة بالمعاملة كطريقة الدفع وغيرها بسرية تامة من خلال برتوكول تقديم الخدمة الالكترونية.
					6 هناك التزام من قبل الاشخاص مقدمي الخدمة بالقوانين التي تضبط استخدام التقنية في الاغراض الادارية
					7 هناك برامج خاصة لحماية المواطن من سرقة البيانات وانتحال الشخصية عند التعامل مع الجهات الحكومية التي تقدم الخدمة .
البعد الثالث : الخصوصية					
					1 لا يسمح البرامج والتطبيقات المستخدمة في الهاتف المحمول بالاطلاع على الاسرار الشخصية للمواطن
					2 التطبيقات الحكومية توفر حماية فعالة للبيانات
					3 تراعي تطبيقات الهواتف المحمولة التي تستخدم في تقديم الخدمة الحكومية جانب الاخلاق والسلوك عند تبادل المعلومات والمحتوي لغرض تقديم الخدمة.
					4 يتوفر تحديثات أمنية دورية للتطبيقات لضمان حماية البيانات من التهديدات والاختراق

					5	جميع المعلومات التي يتم تداولها عبر تطبيقات الهواتف المحمولة تخضع لتشفير متقدم يضمن عدم قدرة الاطراف الغير مخولة من الوصول اليها
					6	يتم تامين نظام تقديم الخدمة بواسطة ادوات او برامج خاصة تعمل بكفاءة عالية,
					7	عند التعامل مع الجهة الحكومية المقدمة للخدمة لا يوجد أي خوف من التعدي على الخصوصية .
المتغير التابع: رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية						
					1	أشعر بالرضا عند استخدام تطبيقات الهاتف المحمول لتلقي الخدمات الحكومية في جميع أنحاء السلطنة.
					2	تعتبر تكاليف أداء الخدمات الحكومية عبر تطبيقات الهاتف المحمول معقولة ومناسبة بشكل كبير.
					3	يمكنني الحصول على الخدمات الحكومية المقدمة عبر الهاتف المحمول بسرعة وسهولة فائقة.
					4	أثق دائماً في مستوى الخدمة الحكومية المقدمة من خلال تطبيقات الهاتف المحمول.
					5	أداء الخدمات الحكومية عبر تطبيقات الهاتف المحمول غالباً ما يتجاوز توقعاتي.
					6	توفر تطبيقات الهاتف المحمول الحكومية فرصة لإبداء الرأي وتقديم المقترحات لتحسين الخدمات.
					7	أحصل على مساعدة فورية عند مواجهة أي مشكلة في استخدام التطبيقات الحكومية.
					8	يمكنني إكمال معظم معاملاتي الحكومية عبر التطبيقات بسهولة وكفاءة.

					9	أشعر بالأمان عند استخدام تطبيقات الهاتف المحمول لحفظ بياناتي الشخصية والمعلومات الحساسة.
					10	توفر تطبيقات الهاتف المحمول إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية على مدار الساعة.
					11	توفر التطبيقات الحكومية خدمة متكاملة تشمل جميع جوانب حياتي اليومية والمعاملات الرسمية.
					12	تساهم تطبيقات الهاتف المحمول في تقليل وقت الانتظار عند تقديم الخدمات الحكومية.
					13	تساعدني تطبيقات الهاتف المحمول في متابعة حالة طلباتي الحكومية بشكل مستمر.
					14	توفر التطبيقات معلومات محدثة بشكل دائم حول الخدمات الحكومية والمتطلبات الضرورية.
					15	أشعر بالراحة والأمان عند إتمام المعاملات المالية عبر التطبيقات الحكومية.
					16	تمكنني التطبيقات من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية من خلال واجهة واحدة وسهلة الاستخدام.

ملحق (2)

قائمة باسماء المحكمين

م	الاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
1			
2			
3			