

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

إعداد الطالب/

محمد يحيى عبد الله الشهري

إشراف/

العام الدراسي:

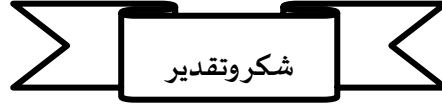
٢٠٢٤



الإهداء

"أهدي هذا البحث العلمي إلى أبي وأمي العزيزين، اللذين كانا دعامة قوية لي في حياتي العلمية والشخصية. لقد كانا مصدر إلهامي ودعمي الدائم، ولولا حبهما وتشجيعهما لما تمكنت من إنجاز هذا العمل العلمي. أتمنى أن يكون هذا الإنجاز بمثابة تكريم لجهودهما المستمرة ومساندتهما الدائمة، وأن يكون هذا العمل خطوة نحو تحقيق أهدافهما وتطلعاتهما في حياتهما وحياتي."

الباحث



أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من ساهم في مسيرتي التعليمية وساندني لإنجاز هذا العمل وأخص بالذكر الأستاذ الفاضل الدكتور / (.....) الذي أشرف على هذا البحث، والذي لم يبخل علي بمعلوماته وتوجيهاته السديدة لإخراج هذا البحث إلى حيز الوجود، وأحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا على إتمام هذا البحث والله عز وجل أسأله التوفيق والسداد ولكم مني جميعا بالغ التقدير وعظيم الامتنان.

الباحث

ملخص البحث باللغة العربية

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

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في عددا من موظفي قطاع الأحوال المدنية. وعددهم (٥٥٢) فرد. وتحددت عينة الدراسة في عدد (٢٠٢) مفحوص وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية، وقام الباحثان بتصميم استبانة إلكترونية لتحقيق أهداف الدراسة. وقد تم إدخال البيانات إلى جهاز الحاسب الآلي وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS تم تحليل النتائج. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق تسجيل الأحوال المدنية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إصدار الوثائق الرسمية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إدارة المعلومات الشخصية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. ومن التوصيات التي وضعتها الدراسة: القيام بحملات ترويجية وأنشطة توعية للتعريف بتطبيق الأحوال المدنية الذكي وفوائده. ويجب أن تستهدف هذه الحملات جميع شرائح المجتمع، بما في ذلك المواطنين والمقيمين والمؤسسات الحكومية والخاصة.

الكلمات المفتاحية:

اثر /التطبيقات الذكية / عمل / المنظمات

Abstract

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

The study aimed to identify the impact of smart applications on the work of organizations. The study used the descriptive analytical method and the questionnaire tool. The study population was represented by a number of civil status sector employees. They number (552) individuals. The study sample was limited to (202) subjects. The sample was selected randomly, and the two researchers designed an electronic questionnaire to achieve the objectives of the study. The data was entered into a computer and the results were analyzed using the SPSS statistical program. The study reached important results, including: There is a statistically significant relationship at the significance level ($0.05 \geq \alpha$) between the application of civil status registration and the development of work in the civil status sector in the Riyadh region. There is a statistically significant relationship at the significance level ($\alpha \geq 0.05$) between the implementation of issuing official documents and the development of work in the civil status sector in the Riyadh region. There is a statistically significant relationship at the significance level ($0.05 \geq \alpha$) between the application of personal information management and work development in the civil status sector in the Riyadh region. Among the recommendations developed by the study: Conduct promotional campaigns and awareness activities to introduce the smart civil status application and its benefits. These campaigns must target all segments of society, including citizens, residents, and government and private institutions.

key words:

The impact of /smart applications/work/organizations

الموضوع	الصفحة
صفحة العنوان	-
صفحة البسملة	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
ملخص البحث باللغة العربية	هـ
ملخص البحث باللغة الإنجليزية	و
قائمة المحتويات	ز
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ي
قائمة الملاحق	ل
الفصل الأول: مقدمة الدراسة	١
مقدمة الدراسة	١
مشكلة الدراسة	٣
أهمية الدراسة	٤
أهداف الدراسة	٥
أسئلة الدراسة	٧
فروض الدراسة	٩
الدراسات السابقة	١٠

١٢	المنهجية وطرق البحث الأخرى
١٣	حدود البحث
١٤	الفصل الثاني: أدبيات الدراسة
١٤	المحور الأول: التطبيقات الذكية
١٥	أولاً: مفهوم التطبيقات الذكية
١٧	ثانياً: أهمية التطبيقات الذكية
١٩	ثالثاً: خصائص التطبيقات الذكية
٢١	رابعاً: أنواع التطبيقات الذكية
٢٣	خامساً: مميزات التطبيقات الذكية
٢٤	المحور الثاني: عمل المنظمات
٢٥	أولاً: مفهوم محيط عمل المنظمات:
٢٦	ثانياً: أهمية محيط عمل المنظمات الداخلية والخارجية:
٢٧	ثالثاً: أنواع محيط عمل المنظمات:
٢٨	خامساً: مراحل تطوير الموارد البشرية في محيط عمل المنظمات :
٢٩	سادساً: محددات دور الحوافز في محيط عمل المنظمات في تحقيق الاستقرار الوظيفي
٢٩	سابعاً: صعوبات تقييم دور محيط عمل المنظمات في تحقيق الاستقرار الوظيفي
٣٠	ثامناً: معوقات محيط عمل المنظمات:

٣١	الفصل الثالث: إجراءات البحث (المنهجية والإجراءات)
٣١	٣-١: المقدمة
٣٣	٣-٢ : منهج الدراسة
٣٤	٣-٣ : متغيرات الدراسة ومقياسها
٣٥	٣-٤ : أدوات جمع البيانات
٣٦	٣-٥ : طرق التحليل المتبعة
٣٨	٣-٦ : الأساليب الإحصائية
٤١	٣-٧ : مجتمع وعينة الدراسة:
٤٢	الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
٤٢	٤-١ : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:
٥٤	٤-٢ : اختبار الفرضيات
٥٥	الفصل الخامس: خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها
٥٥	٥-١ : نتائج الدراسة
٥٧	٥-٢ : التوصيات
٥٨	٥-٣ : المقترحات
٥٩	المراجع
٥٩	المراجع العربية
٦٠	المراجع الأجنبية
٦٢	الملاحق

	قائمة الجداول
الصفحة	الجدول
٣٢	جدول رقم (١) مقياس ليكرت الخماسي
٣٣	جدول رقم (٢) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.
٣٤	جدول رقم (٣) معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة.
٣٦	جدول رقم (٤) معاملات ثبات أداة الدراسة.
٣٧	جدول (٥) الوزن النسبي للدرجات.
٣٨	جدول (٦) المتوسط المرجح للدرجات
٤٠	جدول (٧): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
٤٢	جدول (٨): توزيع عينة الدراسة حسب العمر
٤٣	جدول (٩): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
٤٤	جدول (١٠): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
٤٥	جدول (١١): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة
٤٦	جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات
٤٧	جدول (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.

٤٨	جدول (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.
٤٩	جدول (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.
٥٠	جدول (١٦) الدور المحتمل لتطبيق تسجيل الأحوال المدنية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض
٥١	جدول (١٧) الدور المحتمل لتطبيق إصدار الوثائق الرسمية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض
٥٣	جدول (١٨) الدور المحتمل لتطبيق إدارة المعلومات الشخصية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض

	قائمة الأشكال
الصفحة	الشكل
٣٨	الشكل رقم (١) توزيع عينة الدراسة حسب النوع
٣٩	الشكل رقم (٢) توزيع عينة الدراسة حسب العمر
٤٠	الشكل رقم (٣) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
٤١	الشكل رقم (٤) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
٤٢	الشكل رقم (٥) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

	فهرس الملاحق
الصفحة	الملحق
٦٣	ملحق (١) استبانة التطبيق
٧٠	ملحق (٢) فحص نسبة الاقتباس

الفصل الأول

خطة البحث

مقدمة:

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

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

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

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

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

يتضح مما سبق أن التطبيقات الذكية أثرت بشكل كبير على عمل المنظمات، حيث ساهمت في تحسين التواصل وتنسيق العمل، وتمكين الوصول إلى المعلومات بسهولة، وتحسين تجربة العملاء، وتمكين جمع وتحليل البيانات، وتعزيز ثقافة المنظمة وتفاعلاتها الاجتماعية. كما تساعد في تعزيز الاقتصاد الرقمي، تحسين جودة الخدمات، تعزيز

الشفافية والمساءلة، تحسين إدارة الموارد البشرية، وتعزيز الابتكار وريادة الأعمال. وتتناول تلك الدراسة موضوع اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات.

مشكلة الدراسة:

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

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

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

وتعتبر التطبيقات الذكية أداة قوية لتعزيز أمان وخصوصية المعلومات والبيانات. ويمكن للمنظمات تطبيق إجراءات أمان قوية مثل التشفير والمصادقة المزدوجة وإدارة

الصلاحيات لضمان حماية المعلومات الحساسة. و، يمكن للموظفين تنفيذ إجراءات الأمان مثل الإبلاغ عن فقدان التطبيقات المحمولة وإجراء المسح البيولوجي للوصول إلى التطبيقات، مما يحمي المنظمة من التهديدات الأمنية (صالح، ٢٠١٨، ص ٢٧).

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

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة، فيما يلي:

الأهمية العلمية:

١. تساعد الدراسة في فهم كيفية استخدام التطبيقات الذكية في المنظمات وتأثيرها على عملها. وبالتالي، تساهم في زيادة المعرفة والفهم العلمي حول هذا الموضوع.
٢. قد تساعد الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية الحالية المتعلقة بالتطبيقات الذكية على عمل المنظمات. وذلك من خلال تقديم نتائج واستنتاجات جديدة أو توسيع النظريات القائمة.

٣. يمكن أن تساهم الدراسة في تطوير المنهجيات والأدوات المستخدمة في تقييم أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات. مما يمكن أن يعزز البحث في هذا المجال ويسهم في تحسين الجودة والدقة في الدراسات المستقبلية.

الأهمية التطبيقية:

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

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس:

التعرف على أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات.

الأهداف الفرعية:

١. التعرف على التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
٢. التعرف على الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

٣. التعرف على واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس :

ما أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات؟

التساؤلات الفرعية:

يتفرع من التساؤل الرئيس السابق، التساؤلات الفرعية التالية:

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

فروض الدراسة:

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

– الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إدارة المعلومات الشخصية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

الدراسات السابقة:

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

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

دراسة بريجمان (Brigman, 2019) بعنوان: مدارس جوهانسبرج تتلمس طريقها نحو مجتمع المعرفة من خلال البرامج التطبيقات الذكية: هدفت الدراسة إلى التعرف على تجربة جوهانسبرج بجنوب إفريقيا في التوجه نحو مجتمع المعرفة بقيادة مديرها بعد تطبيق إستراتيجية تقوم على البرامج التطبيقات الذكية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واستخدم أداة الاستبانة، وطبق دراسته على عينة مكونة من ٦٤ من مديري المدارس بمدينة جوهانسبرج بجنوب إفريقيا، وتوصل من خلال دراسته إلى نتائج من

أهمها: أن المعرفة أصبحت من أهم مكونات رأس المال في العصر الحالي، وأصبح تقدم أي مجتمع مرتبطا أساسا بالقدرة على استخدامها، وبفضل التكنولوجيات الحديثة أصبح العلم في متناول الجميع فلم يقتصر على مكان محدد أو نطاق معين، حيث أعطت التكنولوجيا الحديثة نطاق واسع للإبداع والمشاركة والتعلم فهناك المزيد من الإمكانيات لتقاسم المعرفة وحفظها واستعادتها.

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

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

دراسة عبد المجيد (٢٠٢٠) بعنوان: دراسة تقييمية لأثر التطبيقات الذكية في عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل. هدفت الدراسة إلى تقييمي أثر التطبيقات الذكية في عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الاستبانة. وتم تطبيق هذه الاستبانة على عينة من أعضاء وعضوات هيئة التدريس بجامعة حائل ، بلغ عددها ١٣١ عضوا موزعين على الكليات النظرية والكليات العملية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة، ومنها: أظهرت الدراسة أن درجة فاعلية التطبيقات الذكية المقدمة من عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل تقع ضمن درجة القبول والرضا في كل مجال من مجالات التدريب وذلك من وجهة نظر أفراد العينة ككل .

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

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

منظومة التدريب المعلوماتي ، ومساعد المتدربين على استخدام وتوظيف التقنية الحديثة في العملية التدريبية بشكل فعال.

دراسة أندرسون Andersson (٢٠٢٢) بعنوان: دور التطبيقات الذكية في تطوير قدرات الموظفين الحكوميين في مدينة تبيليسي بجورجيا. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التطبيقات الذكية في تطوير قدرات الموظفين الحكوميين في مدينة تبيليسي بجورجيا. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأداة الاستبانة وطبقت الدراسة على عدد يبلغ (١٥٦) من الموظفين الحكوميين في مدينة تبيليسي بجورجيا. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة ومنها: يساعد التطبيقات الذكية على تطوير قدرات الموظفين الحكوميين في مجال اتخاذ القرار، كما يساعد التطبيقات الذكية على حسن توظيف الموارد البشرية في البلاد.

التعقيب على الدراسات السابقة

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

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة

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

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

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

متغيرات الدراسة

تحدد متغيرات الدراسة، فيما يلي:

المتغير المستقل: التطبيقات الذكية

المتغيرات التابعة: عمل المنظمات

مجتمع وعينة الدراسة:

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

أدوات الدراسة :

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

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

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

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

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

حدود الدراسة :

تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية

■ الحدود الموضوعية

ستركز الدراسة علي أثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات

■ الحدود البشرية

ستطبق الدراسة على موظفي قطاع الأحوال المدنية.

■ الحدود المكانية

سوف يتم إجراء الدراسة في منطقة الرياض.

■ الحدود الزمنية

سوف تجري الدراسة خلال العام ٢٠٢٤ م.

الفصل الثاني

أدبيات الدراسة

تمهيد

لم تعد المحيط الخارجية للمنظمات مستقرة وذات ثبات ملحوظ، بل أصبحت الحركية والديناميكية من سماتها الواضحة، الأمر الذي نتج عنه إفراز مشكلات معقدة ومتشابكة ألقت بظلالها على منظمات العمل، وبالتالي حتم على هذه المنظمات ابتكار حلول لمواجهة تلك المشكلات. وحتى تضمن منظمات العمل نمو القدرات الإبداعية في محيطها يتوجب عليها أن تشكل نسيج ثقافتها التنظيمية لتكون داعمة ومشجعة للإدارة. وتتحدد أهمية محيط عمل المنظمات في كونها تتضمن كافة طرق تنظيم عمل الموظفين، وطبيعة قيادتهم داخل المنظمة، بالإضافة لتوضيح نظم مكافئاتهم، وتقييمهم كافة العاملين بها، كما أن كل منظمة لها ثقافتها التنظيمية الخاصة بها، والتي قد تنشأ من تفاعل مجموعة من العديد من العوامل المختلفة (الحنيطي، ٢٠١٩، ص ٢٥-٢٦).

المحور الأول: التطبيقات الذكية

أولاً: مفهوم التطبيقات الذكية

التطبيقات الذكية هي برامج حاسوبية مصممة للعمل على أجهزة الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والأجهزة القابلة للارتداء وأجهزة الكمبيوتر الشخصي. وتهدف هذه التطبيقات إلى تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات والوظائف التي تسهل وتحسن حياة المستخدمين. وتشمل التطبيقات الذكية مجموعة واسعة من المجالات والاستخدامات. فمن خلالها يمكن للمستخدمين الوصول إلى وسائل التواصل الاجتماعي، وإدارة البريد الإلكتروني، وتصفح الإنترنت، وقراءة الأخبار، والتسوق الإلكتروني، والحجز في الفنادق، والتنقل باستخدام تطبيقات الخرائط والملاحة، ومراقبة الصحة واللياقة البدنية، وإدارة المهام والمواعيد، وتنظيم المال والمصروفات، والتعلم عن بعد، واللعب ألعاب الفيديو، والاستماع إلى

الموسيقى، ومشاهدة الأفلام والبرامج التلفزيونية، وإجراء المكالمات الصوتية والمرئية، والكثير من الوظائف الأخرى (عبوي، ٢٠٢٠، ص ٤٧).

كما تعتمد التطبيقات الذكية على مجموعة متنوعة من التقنيات والميزات لتحقيق أهدافها. وتشمل هذه التقنيات استخدام الاستشعارات المدمجة في الأجهزة مثل الكاميرات والميكروفونات ومستشعرات الحركة، واستغلال قدرات الاتصال بالإنترنت وتقنيات الاتصال اللاسلكي، واستخدام تقنيات التعرف على الصوت والصورة والواقع المعزز والذكاء الاصطناعي. ولقد تطورت التطبيقات الذكية بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، حيث أصبحت أكثر تفاعلية وذكاء. فمثلا، تمكنا تطبيقات الذكاء الاصطناعي من التعرف على أنماط استخدامنا وتوفير تجربة شخصية ومخصصة لكل مستخدم. وتستخدم التطبيقات الذكية أيضا تقنيات التعلم الآلي لتحليل البيانات والمعلومات وتقديم توصيات وتوقعات دقيقة (العجمي، ٢٠٢١، ص ٢٩).

ويستخلص الباحث مما سبق أن التطبيقات الذكية تعد جزءا أساسيا من حياتنا اليومية، حيث تساعدنا في التواصل، والترفيه، والإنتاجية، وإدارة الوقت وتلبية احتياجاتنا المختلفة. ومع استمرار التطور التكنولوجي، من المتوقع أن تستمر التطبيقات الذكية في التطور وتقديم مزيد من الابتكارات والفوائد للمستخدمين في المستقبل.

ثانيا: أهمية التطبيقات الذكية

حدد الأسطة (٢٠١٦، ص ٣٢-٣٣) أهمية التطبيقات الذكية في مجال إدارة الأعمال ، فيما يلي:

— تحسين التواصل والتنسيق: تساعد التطبيقات الذكية في تحسين التواصل داخل المنظمة وبين أفراد الفريق ،ويمكن استخدام تطبيقات المراسلة الفورية والتعاون على المستندات لتسهيل التواصل والتنسيق بين أعضاء الفريق وتبادل المعلومات والأفكار بسرعة وفعالية.

– إدارة المشاريع: توفر التطبيقات الذكية أدوات قوية لإدارة المشاريع، يمكن استخدام التقويمات وتطبيقات التوزيع والتخطيط لتحديد المهام وجدولة المشاريع وتعيين الموارد ومراقبة التقدم. هذا يساعد في تحقيق الأهداف بفاعلية وفي الوقت المحدد.

– تحسين الإنتاجية الشخصية: توفر التطبيقات الذكية أدوات لتحسين الإنتاجية الشخصية للموظفين ، ويمكن استخدام تطبيقات إدارة المهام والتذكير والتنظيم الشخصي لتحسين إدارة الوقت وتنظيم المهام وزيادة الكفاءة الشخصية.

– تحليل البيانات واتخاذ القرارات: تتيح التطبيقات الذكية لإدارة الأعمال جمع وتحليل البيانات بشكل فعال ، ويمكن استخدام تقارير الأداء والتحليلات الذكية لفهم الاتجاهات والأنماط واتخاذ القرارات الاستراتيجية المستنيرة.

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

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

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

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

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

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

ويستخلص الباحث مما سبق أن التطبيقات الذكية تلعب دورا حيويا في تعزيز كفاءة إدارة الأعمال وتحقيق التحول الرقمي. وتساعد في تحسين التواصل والتنسيق، وتحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتحسين الإنتاجية الشخصية وتجربة العملاء، وتوفير الوقت والجهد، وتعزيز التنافسية والتواجد العالمي. وبالاستفادة الجيدة من التطبيقات الذكية، يمكن للشركات تحقيق نجاح أفضل وتحقيق أهدافها بطريقة فعالة ومبتكرة.

ثالثا: خصائص التطبيقات الذكية

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

– سهولة الاستخدام: تعتبر سهولة الاستخدام أحد الخصائص الرئيسية للتطبيقات الذكية. ويجب أن تكون واجهة المستخدم بسيطة وسهلة التنقل، مما يسمح للمستخدمين بالتعامل مع التطبيق بسهولة ودون صعوبة. وأن يتم تصميم التطبيقات الذكية بطريقة تعزز تجربة المستخدم وتقلل من حاجة التدريب والدعم الفني.

– التخصيص والمرونة: يجب أن توفر التطبيقات الذكية قدرا كبيرا من التخصيص والمرونة، حتى يتمكن كل مستخدم من تكييف التطبيق وفقا لاحتياجاته الخاصة.

ويمكن للمستخدمين تعديل الإعدادات والتفضيلات وتخصيص واجهة التطبيق لتناسب احتياجاتهم الفردية وأساليب العمل الخاصة بهم.

— القدرة على التكامل: يعتبر التكامل مع أنظمة أخرى وتطبيقات الشركة أمراً هاماً. يجب أن تتيح التطبيقات الذكية التكامل مع أنظمة إدارة المؤسسة المختلفة مثل نظام إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، ونظام إدارة الموارد البشرية (HRM)، ونظام إدارة الأوراق (DMS)، وغيرها. مما يسمح بتبادل البيانات بسهولة وتحقيق تكامل شامل للعمليات داخل المؤسسة.

— الأمان وحماية البيانات: تعتبر الأمان وحماية البيانات أمراً حيوياً في التطبيقات الذكية. ويجب أن تتبع التطبيقات الذكية معايير الأمان العالية وتوفر آليات حماية البيانات والمعلومات الحساسة. ويتضمن ذلك تشفير البيانات، وتطبيق سياسات الوصول والتحكم في الصلاحيات، وتوفير آليات النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات.

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

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

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

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

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

ويستخلص الباحث مما سبق أن التطبيقات الذكية توفر العديد من الخصائص المهمة التي تدعم إدارة الأعمال، بدءاً من سهولة الاستخدام والتخصيص والتكامل مع أنظمة المؤسسة، وصولاً إلى الأمان والتحليل والتحديث المستمر. وتعد تلك الخصائص أساسية لتحقيق الكفاءة والتنافسية في المحيط التجارية الحديثة.

رابعاً: أنواع التطبيقات الذكية

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

– تطبيقات إدارة العملاء (CRM): تهدف تطبيقات إدارة العملاء إلى تسهيل وتحسين عملية التفاعل مع العملاء وإدارة العلاقة معهم. ويمكن لهذه التطبيقات تتبع المعلومات الشخصية للعملاء، وتاريخ المشتريات، وتفاصيل الاتصال، وتقديم تقارير تحليلية حول العملاء وسلوكهم. وتساعد تلك التطبيقات في تحسين رضا العملاء وتعزيز البيع المتقاطع والربحية (طلق، ٢٠١٩، ص ٦٧).

- تطبيقات إدارة الموارد البشرية (HRM): تهدف تطبيقات إدارة الموارد البشرية إلى تسهيل عمليات إدارة الموظفين والموارد البشرية في المؤسسة. وتشمل وظائف هذه التطبيقات إدارة معلومات الموظفين، والرواتب والمزايا، وعمليات التوظيف والتدريب، وإدارة الأداء. وتساعد تطبيقات إدارة الموارد البشرية في تحسين إدارة العمليات البشرية وتعظيم الإنتاجية وتنمية الموظفين (المانسترلي، ٢٠١٥، ص ١٠٧).
- تطبيقات إدارة المشاريع (PM): تهدف تطبيقات إدارة المشاريع إلى تسهيل وتنظيم عمليات التخطيط والتنفيذ والمتابعة للمشاريع داخل المؤسسة. وتتضمن وظائف هذه التطبيقات تعيين المهام ومواعيدها، وتوزيع الموارد، وتتبع التقدم، وإدارة المخاطر. وتساعد تطبيقات إدارة المشاريع في تحسين إدارة المشاريع، وتعزيز التعاون بين الفرق، وتحقيق أهداف المشروع بنجاح (طلق، ٢٠١٩، ص ٦٩).
- تطبيقات التسويق الرقمي: تهدف تطبيقات التسويق الرقمي إلى تعزيز استراتيجيات التسويق وزيادة الوعي بالعلامة التجارية وتوليد العملاء المحتملين. وتشمل وظائف هذه التطبيقات التسويق عبر وسائل الاعلام الاجتماعية، والتسويق عبر البريد الإلكتروني، وتحليلات التسويق. تساعد تطبيقات التسويق الرقمي في الوصول إلى جمهور أوسع (المانسترلي، ٢٠١٥، ص ١٠٩).
- تطبيقات التحليلات الأعمال (Business Analytics): تستخدم تطبيقات التحليلات الأعمال البيانات والمعلومات الاستراتيجية لتوليد تقارير وتحليلات تفصيلية تساهم في اتخاذ القرارات الذكية. وتعمل هذه التطبيقات على جمع وتحليل البيانات من مصادر متعددة، مثل قواعد البيانات الداخلية والبيانات الخارجية، وتقديم إحصاءات ورسوم بيانية وتقارير مخصصة. وتساعد تطبيقات التحليلات الأعمال في فهم أداء الأعمال وتحديد الاتجاهات والفرص الاستراتيجية (الجبالي، ٢٠١٦، ص ٩٥).

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

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

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

خامسا: مميزات التطبيقات الذكية

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

— زيادة الكفاءة: تعتبر التطبيقات الذكية أداة قوية لزيادة كفاءة العمليات في المؤسسة، فهي تقلل من الأعمال الروتينية والتكرارية، وتحسن سرعة التنفيذ والتواصل بين الفرق، وتقلل من الأخطاء البشرية. وبفضل التطبيقات الذكية، يمكن للشركات تحقيق تحسينات ملحوظة في الإنتاجية وتقليل التكاليف.

— تحسين إدارة الوقت: يعتبر إدارة الوقت جانبا حاسما في إدارة الأعمال. والتطبيقات الذكية توفر أدوات وميزات تساعد في تنظيم وتحسين استخدام الوقت. فعلى سبيل المثال، يمكن لتطبيقات إدارة المشاريع تعيين المهام وإدارة المواعيد وتنظيم الأولويات، مما يساعد الفرق في تحقيق المهام بفعالية وفي الوقت المحدد.

— توفير البيانات والمعلومات المركزية: تعتبر التطبيقات الذكية وسيلة ممتازة لجمع وتوفير البيانات والمعلومات المركزية. ويمكن لهذه التطبيقات تجميع المعلومات من مصادر متعددة وتخزينها في مكان واحد قابل للوصول. مما يسهل عملية البحث والاسترجاع والمشاركة في المعلومات، مما يعزز التعاون والتنسيق بين الفرق ويسهل اتخاذ القرارات السليمة.

— تحليل البيانات وتوفير تقارير مخصصة: توفر التطبيقات الذكية قدرات قوية لتحليل البيانات وإنشاء تقارير مخصصة. ويمكن لهذه التطبيقات تجميع البيانات وتحليلها بشكل آلي، وتوليد تقارير مفصلة ورسوم بيانية توضح الأداء والاتجاهات والفرص. ويعزز هذا النوع من التحليلات القدرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية القائمة على البيانات وتحقيق تحسينات فعالة في العمليات.

ويضيف الباحث أن التطبيقات الذكية تساعد التطبيقات الذكية في تسهيل التواصل الفعال بين أعضاء الفرق المختلفة في المؤسسة. ويمكن استخدام تطبيقات الرسائل الفورية والمكالمات الصوتية والفيديو للتواصل على الفور وبشكل مباشر. وبفضل هذه التطبيقات، يمكن للموظفين تبادل المعلومات والأفكار والتعليمات بسرعة ودون تأخير، مما يعزز التنسيق والتعاون بين الفرق.

المحور الثاني: عمل المنظمات

أولاً: مفهوم محيط عمل المنظمات:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم محيط عمل المنظمات، ومن أهم تلك التعريفات ، ما يلي:

- " الواجهة التي تعبر عن القيم التي يؤمن بها الأفراد في منظمة معينة والتي تؤثر فيهم وفي القيم الإنسانية الملموسة في المنظمة نفسها" (عبد القادر ، ٢٠١٥ ، ص ٥١).
 - " مجموع المعاني المشتعلة على المشاعر والقيم والاتجاهات التي تتحكم بسلوك الأفراد" (هاشم ، ٢٠١٧ ، ص ٣٥).
 - " الأسلوب الذي يعرف به الفرد المنظمة التي ينتمي إليها، فهي ما يكون شخصية المنظمة التي تجعلها متفردة بصفاتها ومميزاتها في نظر العملاء والعاملين فيها، وهي ما يعكس القيم والمعتقدات عن المنظمة وما يبين مكانتها الحالية وما ستكون عليه مستقبلاً" (طلق ، ٢٠١٩ ، ص ٤٦).
- ويتفق الباحث مع التعريف الأخير لأنه الأقرب للدراسة ، فهو يؤكد على أن محيط عمل المنظمات عبارة عن منظومة الأفكار والعادات والتقاليد وأساليب التفكير التي تجمع أفراد المنظمة مع بعضهم ويشتركون بها، والتي من شأنها أن تؤثر في سلوكياتهم وتتحكم في خبراتهم التي بدورها تؤثر على إنتاجية المنظمة وكفاءتها.

ثانياً: أهمية محيط عمل المنظمات الداخلية والخارجية:

تتمثل أهمية محيط عمل المنظمات، فيما يلي :

أ-أهمية محيط عمل المنظمات الداخلية

- تعتبر محيط المنظمة عاملاً هاماً في جذب العاملين الملائمين، فالمنظمات الرائدة تجذب العاملين الطموحين، والمنظمات التي تبني قيم الابتكار والتفوق.

- تعتبر المحيط عنصرًا جذريًا يؤثر على قابلية المنظمة للتغيير، وقدرتها على مواكبة التطورات الجارية من حولها. فكلما كانت قيم المنظمة مرنة ومتطلعة للأفضل، كانت المنظمة أقدر على التغيير وأحرص على الاستفادة منه، ومن جهة أخرى كلما كانت القيم تميل إلى الثبات والحرص والتحفظ قلت قدرة المنظمة واستعدادها للتطوير.
- تحتاج محيط المنظمة كأى عنصر آخر في حياة المنظمات، إلى مجهودات واعية تغذيها وتقويها وتحافظ على استقرارها النسبي ورسوخها في أذهان العاملين وضمائرهم، وإتباعهم لتعليماتها في سلوكهم وعلاقاتهم (المانسترلي ، ٢٠١٥ ، ص ٦٣-٦٦).
- ترتبط محيط عمل المنظمات ارتباطًا مباشرًا بدوران العمل، فإذا وجدت محيط عمل المنظمات كان هناك حفاظًا على القيم المؤسسية، مما يؤدي إلى الالتزام والضبط، والاتفاق بأهمية ما ترمز إليه المنظمة وأهدافها، مما ينجم عن هذا التجانس الولاء لأهداف التنظيم وغاياته.
- تعد محيط عمل المنظمات بمثابة دليل للإدارة والعاملين، تشكل لهم نماذج السلوك والعلاقات التي يجب إتباعها والاسترشاد بها.
- محيط عمل المنظمات إطار فكري يوجه أعضاء المنظمة الواحدة وينظم أعمالهم، وعلاقاتهم، وإنجازاتهم.
- الموارد البشرية بالمنظمات لا يؤدون أدوارهم فرادى، أو كما يشتهون، وإنما في إطار تنظيمي موحد، لذلك فإن المحيط بما تحويه من قيم وقواعد سلوكية تحدد لهؤلاء العاملين السلوك التنظيمي المتوقع منهم، وتحدد لهم أنماط العلاقات بينهم وبين بعضهم، وبينهم وبين عملاءهم والجهات الأخرى التي يتعاملون معها، حتى ملبسهم، ومظهرهم، واللغة التي يتكلمون بها، ومستويات الأداء، ومنهجيتهم في حل المشكلات، تحددتها محيط المنظمة وتدريبهم عليها، وتكافئهم على إتباعها (الفرح، ٢٠١٩، ص ٣٩-٤١).

ب-أهمية محيط عمل المنظمات الخارجية:

- المحيط القوية تسهل مهمة الإدارة، وقادة الفرق، فلا يلجئون إلى الإجراءات الرسمية، أو الصارمة لتأكيد السلوك المطلوب.
- تعتبر المحيط القوية ميزة تنافسية للمنظمة، إذا كانت تؤكد على سلوكيات خلاقة كالتقاني في العمل، وخدمة العميل، ولكنها قد تصبح ضارة إذا كانت تؤكد على سلوكيات روتينية، كالطاعة التامة، والالتزام.
- تعبر محيط عمل المنظمات عن الملامح المميزة للمنظمة عن غيرها من المنظمات، وهي كذلك مصدر فخر واعتزاز للعاملين بها، وخاصة إذا كانت تؤكد قيما معينة مثل الابتكار، والتميز والريادة، والتغلب على المنافسين.
- المحيط القوية تعتبر عنصرا فاعلا ومؤيدا للإدارة، ومساعد لها على تحقيق أهدافها وطموحاتها. وتكون المحيط قوية عندما يقبلها غالبية العاملين بالمنظمة، ويرتضون قيمها، وأحكامها، وقواعدها، ويتبعون كل ذلك في سلوكياتهم وعلاقاتهم (عبوي، ٢٠٢٠، ص ٩٣-٩٥).
- ويضيف الباحث أن وجود محيط تنظيمية قوية في المؤسسة قد يكون بديلا قويا للوائح والإجراءات وقواعد العمل، وكلما تمكنت المحيط من التوغل في أذهان وتصرفات العاملين، وكلما قل احتياج الإدارة لاستخدام قواعد وإجراءات عمل رسمية لتوجيه سلوكياتهم الوظيفية.

ثالثا: أنواع محيط عمل المنظمات:

تحدد أنواع محيط عمل المنظمات، فيما يلي :

- محيط المهمة: يكون التركيز فيها على نتائج العمل ومدى استخدام الأفراد العاملين للموارد المتاحة لتحقيق أفضل لأهداف المنظمة.

- المحيط الإبداعية: هي المحيط التي توفر محيط عمل المنظمات المساعدة على الإبداع، وعادة ما يتصف أفرادها بالجرأة في اتخاذ قراراتهم.
- محيط الدور: ينحصر تركيزها على تخصصات الأفراد العاملين في المنظمة وأدوارهم فيها، وتؤمن هذه المحيط الاستمرار والثبات الوظيفي لأبناء المنظمة.
- المحيط البيروقراطية: والتي يتم فيها تحديد معظم السلطات والمسؤوليات التي تقع على عاتق أعضاء المنظمة، وتتسلسل فيها السلطة بشكل هرمي وتقوم في أساسها على الالتزام.
- محيط عمل المنظمات: وفيها يكون الاهتمام على طريقة إنجاز العمل وليس نتائجه، وعادة ما يكون الفرد الناجح فيها هو من يحمي نفسه ويكون منظما ودقيقا في عمله.
- المحيط المساندة: ويكون التركيز فيها على الجانب الإنساني، ويسود في المنظمة الجو الأسري والتعاوني بين العاملين فيساعدون بعضهم ويتعاونون وتسود بينهم مشاعر الأخوة والصدقة (سمارة، ٢٠١٧، ص ٥٣-٥٥).

رابعاً: دور حوافز محيط عمل المنظمات في تطوير الموارد البشرية

يتحدد دور حوافز محيط عمل المنظمات في تطوير الموارد البشرية، فيما يلي :

- تعمل على تقديم الإرشاد والنصح للمدراء التنفيذيين بكل الجوانب التي تتعلق بالعاملين في المنظمة، من أجل مساعدتهم في رسم السياسات وإدارتها بالإضافة لحل المشكلات في المنظمة.
- تساهم في تشخيص الكفاءة والفعالية التنظيمية بواسطة الوسائل المتعلقة بالعاملين، والمؤشرات لقياس كفاءة الأداء والالتزام بالعمل .
- تساعد المدراء التنفيذيين في الكشف عن المشاكل والصعوبات التي تؤثر بأداء العاملين وفعالية المنظمة (عبد القادر، ٢٠١٥، ص ١٦-١٧).

خامسا: مراحل تطوير الموارد البشرية في محيط عمل المنظمات :

حدد كل من أبو اليسر (٢٠٢٢) ، و سمارة (٢٠١٧) مراحل تطوير الموارد البشرية في محيط عمل المنظمات ، فيما يلي:

أ-مرحلة التجربة:

وتمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة، ويكون خلالها اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد. وخلال هذه الفترة يواجه عددا من المواقف كتحديات العمل، وعدم وضوح الدور، وظهور الجماعات المتلاحمة، وتضارب التزامه مع نمو الاتجاهات نحو التنظيم (سمارة ، ٢٠١٧ ، ص ص ٣٢-٣٣).

ب- مرحلة العمل والإنجاز:

وتتراوح هذه المرحلة بين العامين والأربعة أعوام، وخلالها يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتخوفه من العجز ويتبلور وضوح الالتزام للعمل والمنظمة.

ج- مرحلة الثقة والنضج:

وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى مفارقتها لها، حيث يزداد ولاؤه وتتقوى علاقته بالتنظيم (أبو اليسر ، ٢٠٢٢ ، ص ص ١٢٤-١٢٦) .

سادسا: محددات دور الحوافز في محيط عمل المنظمات في تحقيق الاستقرار الوظيفي

تتمثل محددات دور الحوافز في محيط عمل المنظمات في تحقيق الاستقرار الوظيفي، فيما يلي:

- الأهداف: عادة ما تؤثر محيط عمل المنظمات في أهداف المؤسسة التي تسعى جاهدة لتحقيقها، فمثلا لو أرادت المؤسسة أن ترفع من مستوى خدمة العملاء فإنه

يجب أن تركز في ثقافتها التنظيمية على ترسيخ القيم المرتبطة بعلاقات العملاء والعاملين.

- التكنولوجيا: فالمؤسسات المتخصصة في استخدام التكنولوجيا تقوم على القيم المتعلقة بالمهارات الفنية في ثقافتها التنظيمية، أما المؤسسات الخدمية فتقوم على خدمة العملاء والمهارات الشخصية في ثقافتها التنظيمية.
- الأفراد: للأفراد دور كبير في تحديد المحيط التنظيمية، فالإدارة لا تستطيع أن تفرض محيط لا يؤمن بها أفراد المنظمة، كما أنه لا يمكن للأفراد تفضيل محيط تنظيمية معينة لا ترغب بها إدارة المنظمة (هاشم، ٢٠١٧، ص ص ١١٥-١١٧).
- التاريخ والملكية: فتاريخ تطور المنظمة ونوعية القيادة التي تتولاها هو ما يعكس ثقافتها، كما أن لنوع الملكية أيضا دورا كبيرا في تحديد محيط عمل المنظمات سواء كانت عامة أم خاصة، وسواء كانت محلية أم دولية.
- المحيط المحيطة: إن الطريقة التي تتعامل بها المؤسسة مع عناصر بيئتها الداخلية أو الخارجية سواء كانوا من العاملين أو الموردين أو المنافسين تؤثر في طريقة تنظيم الموارد والأنشطة وتشكيل ثقافتها.
- الحجم: إن اختلاف حجم المؤسسة لا يؤثر بالضرورة على تنظيمها، وإنما الذي يؤثر هو طريقة إدارة المنظمة وأساليب التصرف في المواقف المختلفة التي تتأثر بدورها في حجم المؤسسة (العجيمي، ٢٠٢١، ص ص ٤٩-٥٠).

سابعاً: صعوبات تقييم دور محيط عمل المنظمات في تحقيق الاستقرار الوظيفي

تحدد صعوبات تقييم دور محيط عمل المنظمات في تحقيق الاستقرار الوظيفي، فيما يلي:

■ إصدار أحكام عامة ومتوسطة تجاه العاملين:

تظهر هذه المشكلة أثناء عملية قياس الأداء، إذ يعطى الأداء القيمة الوسطية في سلم التقييم دون التمييز بين أداء العاملين، مما يؤدي إلى الخروج بنتائج سلبية عند تحديد نقاط قوة و ضعف الأداء، حيث يصعب تحديد الوضع الحقيقي للأداء.

■ عدم وضوح الهدف من عملية التقييم:

إن على الإدارة وضع هدف معين للتقييم، حتى لا تكون العملية هدرا في الوقت و المال، كأن يتعلق الأمر بالقياس، أو المقارنة أو تقويم نقاط الضعف و تعزيز نقاط القوة .

■ التأثير بصفة معينة في الحكم على كفاءة المرؤوسين:

تظهر هذه المشكلة عندما يتأثر القائم بالتقييم ببعض الصفات أو الخصائص المميزة للفرد العامل محل التقييم، مما يفقد هذه العملية الهدف المرجو منها، فقد تظهر النتائج إيجابية في حالة التأثير الإيجابي أو سلبية في حالة التأثير السلبي، و في كلتا الحالتين يعتبر الأمر مشكلة .

■ التشدد أو التساهل من جانب الرؤساء في التقييم:

يتعلق الأمر في هذه الحالة ببعض الخصائص الذاتية لدى الفرد القائم بالتقييم، فلو كان حديث الخبرة في مجال العمل الإداري، قد يميل إلى القسوة و الصرامة على عكس الآخر ذو الخبرة الإدارية و الإدراك العالي، من جهة أخرى نجد بعض الرؤساء يميلون إلى التساهل مع المعنيين بالتقييم مما ينعكس بشكل سلبي على النتائج (طلق، ٢٠١٩، ص ص ٥٦-٥٨).

ثامنا: معوقات محيط عمل المنظمات:

حدد كل من الفرّح (٢٠١٩)، و البلتاجي (٢٠١٦) معوقات محيط عمل المنظمات، فيما يلي:

- عدم تحديد الاختصاصات الوظيفية : وبالتالي يصبح من الصعب على الموظف معرفة ما هو مطلوب منه القيام به .

- عدم وضوح خطوط السلطة داخل التنظيم : يعتبر وضوح خطوط السلطة الرسمية ضروريا لبيان درجة الترابط والمرجعية بين المستويات الإدارية ، وهذا يساعد الرئيس والمشرف بدرجة كبيرة في معرفة المرؤوسين وتوضيح خطوط الاتصال ودعم مبدأ وحدة الأمر لتجنب الازدواجية والتضارب بين الرؤساء (الفرع ، ٢٠١٩ ، ص ص ١٨٩-١٩١).

- غموض الأهداف : يجب أن تكون المنظمة واضحة الأهداف كي يستطيع الرئيس والمرؤوس العمل بوضوح ومعرفة ، خاصة فيما يتعلق بالالتزام التنظيمي.

- عدم تحقيق الاستقرار الوظيفي : إن وجود الاستقرار الوظيفي يساعد على تطبيق محيط عمل المنظمات، نتيجة الاطمئنان لكفاءة المرؤوسين وكفاءة المحيط التنظيمية الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة في الإنجاز والكفاءة والفعالية .

- عدم توافر أنظمة اتصال ورقابة إدارية جيدة : فكلما كانت المحيط التنظيمية تتمتع بدرجة كبيرة من الجودة في أنظمة الاتصال والرقابة ، كلما كان بالإمكان تطبيق محيط عمل المنظمات بكفاءة عالية (البلتاجي ، ٢٠١٦ ، ص ص ٢٢٤-٢٢٥).

ويرى الباحث أن من معوقات محيط عمل المنظمات عدم تدريب الإداريين على تطبيق المحيط التنظيمية، وكذلك عدم توافر أنظمة اتصال ورقابة فعالة ، أي أن العمليات التنظيمية ليست على قدر كبير من الوضوح والفعالية بشكل يسهل تطبيق المحيط التنظيمية.

الفصل الثالث

إجراءات البحث (المنهجية والإجراءات)

٣-١: المقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً لطريقة البحث المتبعة كما يشمل هذا الفصل متغيرات الدراسة والمقاييس التي تم استخدامها لتحقيق أهداف الدراسة، كما سيتم التحقق من صدق الأداة وثباتها، وعرض إجراءات الدراسة التطبيقية.

٣-٢ : منهج الدراسة

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

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

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

٣-٣ : متغيرات الدراسة ومقاييسها

تحدد متغيرات الدراسة، فيما يلي:

المتغير المستقل: التطبيقات الذكية

المتغيرات التابعة: عمل المنظمات

واستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي للتعرف على استجابات عينة الدراسة لفقرات الاستبانة، والجدول التالي يوضح بدائل الاستجابات:

جدول رقم (١)
مقياس ليكرت الخماسي

المعيار	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	٥.٠٠-٤.٢٠	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1.00
درجة الموافقة	مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

أدوات جمع البيانات وطرق التحليل المتبعة

٣-٤: أدوات جمع البيانات

قام الباحث بتصميم استبانة من خلال النظر إلى الأدبيات والدراسات السابقة، ثم قام بتطويرها لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، وتكونت أداة الدراسة من قسمين، نوضحها كما يلي:

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

— الجنس

— العمر

— المستوى التعليمي

— الخبرة

— الوظيفة

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

— **المحور الأول :** التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض

— **المحور الثاني:** الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

– المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

٣-٥: طرق التحليل المتبعة

استخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي (Statistical Package for the Social Sciences) (SPSS)، استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية لاستخراج النتائج:

١. التحليل الوصفي: ويشمل:

- النسب المئوية (Percentages) والتكرارات (Frequencies) والمتوسطات الحسابية لوصف عينة الدراسة.

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات فقرات الاستبانة.

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لتأكد من صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال استخراج معامل بيرسون بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.

٢. التحليل الإستدلالي: ويشمل:

- اختبار (T Test) للتحقق من صحة فرضيات الدراسة.

صدق الأداة

اعتمد الباحث للتحقق من صدق الأدوات على طريقتين، الأولى وتسمى الصدق الظاهري (Face validity)، والثانية وتسمى الاتساق الداخلي (Internal Consistency).

الصدق الظاهري

وهو الصدق المعتمد على المحكمين، حيث تم عرض أداة الدراسة على عدد من الخبراء والمتخصصين بلغ عددهم (٢) محكمين طلب منهم دراسة الأداة وإبداء آرائهم فيها من حيث: مدى ارتباط كل فقرة من فقراتها بالبعد الذي تنتهي إليه. مدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية. ملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، واقتراح طرق تحسينها وذلك بالحذف، أو الإضافة، أو إعادة الصياغة، أو غير ما ورد مما يروونه مناسباً. وقد قدموا ملاحظات قيمة أفادت الدراسة، وأثرت الأداة، وساعدت على إخراجها بصورة جيدة. وبذلك تكون الادوات قد حققت ما يسمى بالصدق الظاهري أو المنطقي.

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدِّراسة:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه كما يوضح نتائجها الجدول التالي:

جدول رقم (٢) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
1	*0.589	1	*0.718	1	*0.966
2	*0.802	2	*0.877	2	*0.932
3	*0.808	3	*0.925	3	*0.940
4	*0.769	4	*0.957	4	*0.952
5	*0.626	5	*0.835	5	*0.952
6	*0.707	6	*0.960	6	*0.916
7	*0.766	7	*0.949	7	*0.973
8	*0.949	8	*0.960	8	*0.965
9	*0.964	9	*0.966	9	*0.938
10	*0.856	10	*0.943	10	*0.936

* وجود دلالة عند مستوى (0.05)

يلاحظ من الجدول السابق أن معاملات ارتباط كل فقرة من فقرات أداة الدِّراسة (الاستبانة) والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه جاءت جميعها داله إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدِّراسة (الاستبانة). وقام الباحث باستخراج معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (٣) معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة.

المحور	معامل الارتباط
المحور الأول : التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض	*0.975
المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.	*0.891
المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.	*0.903

* وجود دلالة عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط جاءت بقيم مرتفعة حيث تراوحت بين (0.891 – 0.975)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) مما يعني وجود درجة عالية من الصدق البنائي للاستبانة.

ثبات أداة الدِّراسة

للتحقق من ثبات الاستبانة استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة:

جدول رقم (٤) معاملات ثبات أداة الدِّراسة.

البعد	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
المحور الأول : التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض	10	0.843
المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.	10	0.966
المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.	10	0.988
الاستبانة ككل	30	0.986

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات للأبعاد جاءت بقيم عالية حيث تراوحت بين (0.843-0.988) وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.986).

٣-٦: الأساليب الإحصائية

بالإضافة إلى ما سبق استخدامه لتقنين أداة الدراسة مثل معامل الارتباط لـ "بيرسون" (Person Product-moment correlation)، ومعامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach Alpha)، فإنه تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

الإحصاء الوصفي: وذلك من خلال:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع الدراسة بالنسبة للمعلومات الأولية.

- المتوسط الحسابي وذلك لحساب المتوسط الحسابي لكل فقرة ولكل بعد.

- الانحرافات المعيارية للتعرف على التباين لل فقرات وللأبعاد.

- معادلة المدى لمقياس ليكارت الخماسي لتحديد الدرجة، كما في الجدول التالي:

جدول (٥) الوزن النسبي للدرجات.

الوزن	الدرجة
1	منخفضة جداً
2	منخفضة
3	متوسطة
4	عالية
5	عالية جداً

ثم يتم تحديد الاتجاه لمقياس ليكارت الخماسي كما في الجدول التالي:

جدول (٦) المتوسط المرجح للدرجات

الوزن	الدرجة
1	منخفضة جداً
2	منخفضة
3	متوسطة
4	عالية
5	عالية جداً

٣-٧: مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في عددا من موظفي قطاع الأحوال المدنية. وعددهم (٥٥٢) فرد. وتحددت عينة الدراسة في عدد (٢٠٢) مفحوص وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية، وقام الباحث بتصميم استبانة إلكترونية لتحقيق أهداف الدراسة. وقد تم إدخال البيانات إلى جهاز الحاسب الآلي وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS تم تحليل النتائج.

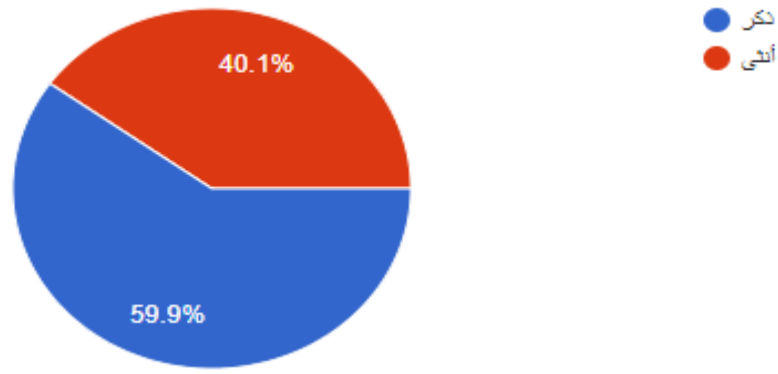
المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة:

١- حسب الجنس:

جدول (٧): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	١٥١	%٥٩.٩
أنثى	٨١	%٤٠.١
المجموع	٢٠٢	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب النوع هي ذكر بنسبة %٥٩.٩، ثم أنثى بنسبة %٤٠.١. كما يتضح من الشكل التالي:



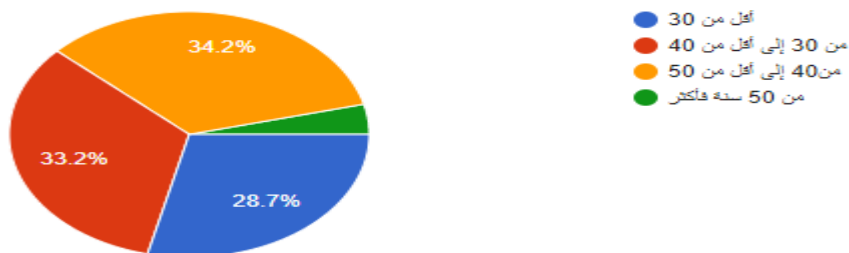
الشكل رقم (١): توزيع عينة الدراسة حسب النوع

٢- حسب العمر:

جدول (٨): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من ٣٠	٥٨	٢٨.٧%
٣٠- أقل ٤٠	٦٧	٣٣.٢%
٤٠- أقل ٥٠	٦٩	٣٤.٢%
من ٥٠ سنة فأكثر	٨	٤%
المجموع	٢٠٢	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب العمر هي (٤٠- أقل من ٥٠) بنسبة ٣٤.٢%، ثم (٣٠- أقل من ٤٠) بنسبة ٣٣.٢%، ثم (أقل من ٣٠) بنسبة ٢٨.٧%، ثم (من ٥٠ سنة فأكثر) بنسبة ٤%. كما يتضح من الشكل التالي:



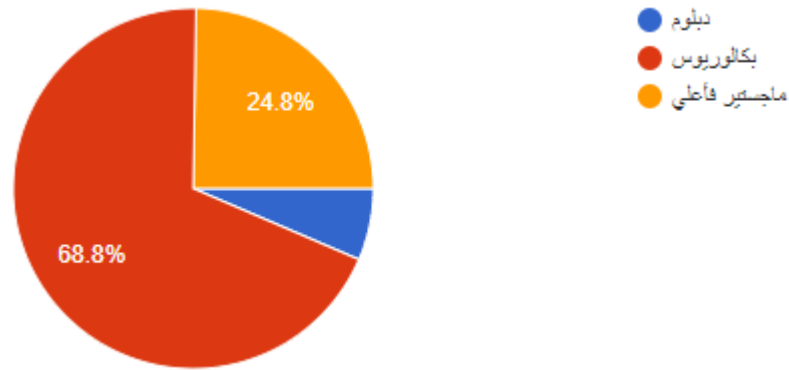
الشكل رقم (٢): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

٣- حسب المستوى التعليمي:

جدول (٩): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
٦.٤%	١٣	دبلوم
٦٨.٨%	١٣٩	بكالوريوس
٢٤.٨%	٥٠	ماجستير فأعلى
١٠٠%	٢٠٢	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي هي الحاصلين على بكالوريوس بنسبة ٦٨.٨%، ثم ماجستير فأعلى بنسبة ٢٤.٨%، ثم دبلوم بنسبة ٦.٤%. كما يتضح من الشكل التالي:



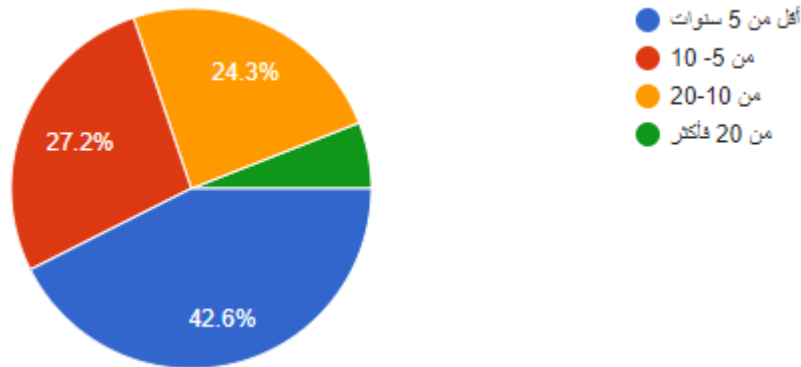
الشكل رقم (٣): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

٤- حسب سنوات الخبرة:

جدول (١٠): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من ٥ سنوات	٨٦	%٤٢.٦
١٠-٥	٥٥	%٢٧.٢
٢٠-١٠	٤٩	%٢٤.٣
٢٠ سنة فأكثر	١٢	%٥.٩
المجموع	٢٠٢	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة هي (أقل من ٥ سنوات) بنسبة %٤٢.٦، ثم (١٠-٥) بنسبة %٢٧.٢، ثم (٢٠-١٠) بنسبة %٢٤.٣، ثم (٢٠ سنة فأكثر) بنسبة %٥.٩. كما يتضح من الشكل التالي:



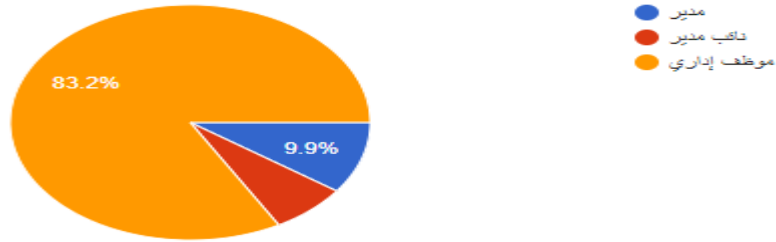
الشكل رقم (٤): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

٥- حسب المسمى الوظيفي:

جدول (١١): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
مدير	٢٠	%٩.٩
نائب مدير	١٤	%٦.٩
موظف إداري	١٦٨	%٨٣.٢
المجموع	٢٠٢	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة في توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الوظيفة هي موظف إداري بنسبة %٨٣.٢، ثم مدير بنسبة %٩.٩، ثم نائب مدير بنسبة %٦.٩. كما يتضح من الشكل التالي:



الشكل رقم (٥): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج، وللإجابة على أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات، وكانت النتائج كالتالي:

جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	الدرجة
1	المحور الأول : التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض	3.56	٪64	0.893	3	مرتفعة
2	المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.	3.74	٪68	0.771	1	مرتفعة
3	المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.	3.72	٪68	0.819	2	مرتفعة
	اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات	3.67	٪66	0.793		مرتفعة

يتبين من الجدول السابق أن اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات ، جاء بدرجة (مرتفعة)، حيث جاء المتوسط العام للمجموع الكلي (3.67)، بانحراف معياري (0.794).

نتائج الدراسة الميدانية.

وتم تطبيق الاستبيان التالي بعد تحكيمه، وتكون من ثلاث محاور، وهي:

- المحور الأول : التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض
- المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
- المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. (أنظر ملحق ١).

٤-١: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض؟

قام الباحث بتخصيص (١٠) عبارات للتعرف على التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض

جدول (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	العبرة	
1	مرتفعة	0.976	٪70	3.79	تطبيقات تتبع حالة الطلب.	3
2	مرتفعة	1.047	٪67	3.69	تطبيقات التعرف على الوجه.	7
3	مرتفعة	0.932	٪66	3.64	تطبيقات الإبلاغ عن الوثائق المفقودة.	4
4	مرتفعة	1.058	٪65	3.62	تطبيقات التوقيعات الإلكترونية.	8
5	مرتفعة	1.039	٪64	3.57	تطبيقات البوابات الإلكترونية.	1
6	مرتفعة	1.042	٪63	3.50	تطبيقات طلبات الوثائق عبر الإنترنت.	6

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	العبرة	
7	مرتفعة	1.042	٪62	3.48	تطبيقات الدفع الإلكتروني.	9
8	مرتفعة	1.087	٪62	3.48	تطبيقات التعيينات عبر الإنترنت.	2
9	مرتفعة	0.991	٪61	3.43	تطبيقات تسجيل المواليد	5
10	مرتفعة	0.983	٪60	3.41	تطبيقات تحديث البيانات	10
	مرتفعة	0.894	٪64	3.56	التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض	

المصدر: اعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح ان عبارات المحور الأول: التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، جاءت بدرجة (مرتفعة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.56 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفعة).

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول: التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.41 إلى 3.79 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة (متوسطة، مرتفعة) على التوالي.

كما يوضح الجدول السابق، ما يلي:

- جاءت العبارة (تطبيقات تتبع حالة الطلب) بالمرتبة الأولى بدرجة (مرتفعة) بمتوسط حسابي (3.79) ونسبة مئوية بلغت (٪70).
 - جاءت العبارة (تطبيقات تحديث البيانات) بالمرتبة العاشرة بدرجة (مرتفعة)، بمتوسط حسابي (3.41) ونسبة مئوية بلغت (٪60).
- ويفسر الباحث حصول العبارة (تطبيقات تتبع حالة الطلب) على الترتيب الأول بدرجة (مرتفعة) إلى خبرة عينة الدراسة وما لاحظوه خلال عملهم

وتتفق تلك الدراسة مع نتائج دراسة دراسة الشمري وعبد المجيد (٢٠١٧) بعنوان: أثر التطبيقات الذكية المقدمة من عمادة الجودة في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بجامعة حائل التي أوضحت نتائجها أن التطبيقات الذكية التي شارك بها أعضاء هيئة التدريس ساهمت بدرجة عالية في تطوير الجانب الإداري من خلال الدورات الخاصة بالجوانب الإدارية مثل (الاتجاهات الحديثة في الإدارة الجامعية - المهارات القيادية - إدارة الأزمات - إدارة الوقت والاجتماعات).

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض؟

قام الباحث بتخصيص (١٠) عبارات لتحديد الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، وكانت النتائج كالتالي:

جدول (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

م	العبرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
8	إصدار الوثائق القانونية والشهادات الرسمية.	4.12	٪78	0.861	مرتفعة	1
9	تحديد مواعيد لزيارة مكاتب الأحوال المدنية.	3.95	٪74	0.909	مرتفعة	2
4	إصدار شهادات الميلاد.	3.86	٪71	0.843	مرتفعة	3
5	إصدار شهادات الزواج وتسجيل الزواج.	3.71	٪68	1.066	مرتفعة	4
6	تتبع حالة الطلبات والمعاملات والاستعلام عنها.	3.69	٪67	0.975	مرتفعة	5
3	توفير خدمات الدفع الإلكتروني للرسوم والمصروفات المرتبطة.	3.64	٪66	0.983	مرتفعة	6

م	العبرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	توفير قنوات للتواصل والاستفسارات مع مكاتب الأحوال المدنية.	3.62	٪65	0.854	مرتفعة	7
7	توفير خدمات التوثيق الإلكتروني للمستندات والشهادات.	3.60	٪65	1.127	مرتفعة	8
10	تقديم معلومات وإرشادات حول الإجراءات والمتطلبات الخاصة بالأحوال المدنية.	3.36	٪59	0.906	متوسطة	9
2	طلب وثائق أخرى مثل شهادات الجنسية وشهادات العائلة.	3.32	٪57	0.901	متوسطة	10
	الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض	3.74	٪68	0.772	مرتفعة	

المصدر: اعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح ان عبارات المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، جاءت بدرجة (مرتفعة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.74 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفعة).

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.32 إلى 4.12 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة (متوسطة، مرتفعة) على التوالي.

كما يوضح الجدول السابق ما يلي:

- جاءت العبارة (إصدار الوثائق القانونية والشهادات الرسمية) بالمرتبة الأولى بدرجة (مرتفعة) بمتوسط حسابي (4.12) ونسبة مئوية بلغت (78%).
 - جاءت العبارة (طلب وثائق أخرى مثل شهادات الجنسية وشهادات العائلة) بالمرتبة العاشرة بدرجة (متوسطة) بمتوسط حسابي (3.32) ونسبة مئوية بلغت (57%).
- ويفسر الباحث حصول العبارة (إصدار الوثائق القانونية والشهادات الرسمية) على الترتيب الأول بدرجة (مرتفعة) إلى خبرة عينة الدراسة وما لمسوه خلال واقع عملهم.

وتتفق تلك الدراسة مع نتائج دراسة بريجمان (Brigman, 2019) بعنوان: مدارس جوهانسبرج تتلمس طريقها نحو مجتمع المعرفة من خلال البرامج التطبيقية الذكية التي أوضحت نتائجها أن المعرفة أصبحت من أهم مكونات رأس المال في العصر الحالي، وأصبح تقدم أي مجتمع مرتبطاً أساساً بالقدرة على استخدامها، وبفضل التكنولوجيات الحديثة أصبح العلم في متناول الجميع فلم يقتصر على مكان محدد أو نطاق معين، حيث أعطت التكنولوجيا الحديثة نطاقاً واسعاً للإبداع والمشاركة والتعلم فهناك المزيد من الإمكانيات لتقاسم المعرفة وحفظها واستعادتها.

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة جودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض؟

قام الباحث بتخصيص (١٠) عبارات لتحديد مدى صحة عبارات المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، وكانت النتائج كالتالي:

جدول (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
4	تمكن المستخدمين من إنجاز العديد من الإجراءات والطلبات من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة للانتقال شخصيا إلى مكاتب الأحوال المدنية.	3.86	٪71	0.872	مرتفعة	1
1	تتيح للمستخدمين تقديم الطلبات وإجراء الإجراءات في أي وقت يناسبهم.	3.79	٪70	1.001	مرتفعة	2
2	تقدم البيانات والمستندات المطلوبة بشكل إلكتروني مباشرة، وهذا يقلل من خطأ إدخال البيانات والتلاعب بالمعلومات. تزود المستخدمين بتحديثات وتنبيهات فورية حول حالة طلباتهم أو معاملاتهم.	3.79	٪70	0.871	مرتفعة	3
6	تقلل الحاجة إلى الموظفين البشريين لمعالجة العديد من العمليات الروتينية.	3.74	٪68	0.912	مرتفعة	4
7	تعزز سرعة ودقة تقديم الخدمات الأحوال المدنية، وتحسين تجربة المستخدم ورضاه.	3.71	٪68	0.918	مرتفعة	5
5	تقلل الزحام في مكاتب الأحوال المدنية وتوفير الكثير من الوقت والجهد للمواطنين.	3.69	٪67	0.869	مرتفعة	6
3	تحسن مستوى الشفافية في عمليات الأحوال المدنية من خلال توفير مسارات التحقق الإلكتروني للمستندات وتسجيل العمليات بشكل آمن وموثوق.	3.67	٪67	0.928	مرتفعة	7
10	توفر معلومات شاملة حول الإجراءات والمستندات المطلوبة لكل خدمة.	3.65	٪66	0.926	مرتفعة	8
9	تقدم تحديثات فورية حول أي تغييرات في	3.62	٪65	1.035	مرتفعة	9

م	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
	التشريعات والسياسات المتعلقة بقطاع الأحوال المدنية.					
8	تمكن المستخدمين من إنجاز العديد من الإجراءات والطلبات من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة للانتقال شخصيا إلى مكاتب الأحوال المدنية.	3.52	63%	0.994	مرتفعة	10
	واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض	3.72	68%	0.820	مرتفعة	

المصدر: اعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية

من خلال الجدول السابق الموضح أعلاه يتضح ان عبارات المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، جاءت بدرجة (مرتفعة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.72 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفعة).

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.52 إلى 3.86 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة (مرتفعة).

كما يوضح الجدول السابق ما يلي:

- جاءت العبارة (تمكن المستخدمين من إنجاز العديد من الإجراءات والطلبات من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة للانتقال شخصيا إلى مكاتب الأحوال المدنية) بالمرتبة الأولى بدرجة (مرتفعة) بمتوسط حسابي (3.86) ونسبة مئوية بلغت (71%).

- جاءت العبارة (تمكن المستخدمين من إنجاز العديد من الإجراءات والطلبات من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة للانتقال شخصيا إلى مكاتب الأحوال المدنية) بالمرتبة العاشرة بدرجة (مرتفعة) بمتوسط حسابي (3.52) وبنسبة مئوية بلغت (63%).

ويفسر الباحث حصول العبارة (تمكن المستخدمين من إنجاز العديد من الإجراءات والطلبات من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة للانتقال شخصيا إلى مكاتب الأحوال المدنية) على الترتيب الأول بدرجة (مرتفعة) إلى واقع خبرة عينة الدراسة ورغبتهم التي عبروا عنها.

وتتفق تلك الدراسة مع نتائج دراسة جوش (Josh,2020) بعنوان: الدور التكميلي للتطوير المهني في المملكة المتحدة، توحيد التطبيقات الذكية بمقاطعات المملكة. التي أوضحت نتائجها ان هناك توجه بارز لدي عدد كبير من الموظفين المفحوصين نحو تدعيم كفاياتهم التكنولوجية في العمل، إن برنامج التدخل لتدعيم استخدام التكنولوجيا لدي هؤلاء الموظفين يحقق نتائج كبيرة وفعالة في تدعيم كفاياتهم التكنولوجية.

٤-٢: اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق تسجيل الأحوال المدنية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين للتحقق من الدور المحتمل لتطبيق تسجيل الأحوال المدنية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١٦)

الدور المحتمل لتطبيق تسجيل الأحوال المدنية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض

Sig.* مستوى الدلالة	معامل الارتباط	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
0.000	79.501	23.103	0.560	3.58	تطبيق تسجيل الأحوال المدنية
			0.423	3.83	تطوير العمل

يوضح الجدول السابق الدور المحتمل لتطبيق تسجيل الأحوال المدنية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود دور ذي دلالة إحصائية لاستخدام تطبيق تسجيل الأحوال المدنية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض، إذ بلغ معامل الارتباط (٧٩.٥٠١). كما بلغت قيمة T المحسوبة (٢٣.١٠٣) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بالمقارنة مع قيمة T الجدولية البالغة (١.٩٨٠). وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الأولى، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بين تطبيق تسجيل الأحوال المدنية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إصدار الوثائق الرسمية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين للتحقق من الدور المحتمل لتطبيق إصدار الوثائق الرسمية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١٧)

الدور المحتمل لتطبيق إصدار الوثائق الرسمية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	معامل الارتباط	Sig.* مستوى الدلالة
الدور المحتمل لتطبيق إصدار الوثائق الرسمية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض	3.83	0.420	17.360	75.115	0.000
	3.83	0.423			

يوضح الجدول السابق الدور المحتمل لتطبيق إصدار الوثائق الرسمية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود دور ذي دلالة إحصائية لتطبيق إصدار الوثائق الرسمية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. إذ بلغ معامل الارتباط (٧٥.١١٥). كما بلغت قيمة T المحسوبة (١٧.٣٦٠) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بالمقارنة مع قيمة T الجدولية البالغة (١.٩٨٠). وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الثانية، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إصدار الوثائق الرسمية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

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

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين للتحقق من الدور المحتمل لتطبيق إدارة المعلومات الشخصية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. وكما هو موضح في الجدول التالي :

جدول (١٨)

الدور المحتمل لتطبيق إدارة المعلومات الشخصية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض

Sig.* مستوى الدلالة	معامل الارتباط	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
.....	.٧٣١	١٣.٠٨١	0.450	3.97	تطبيق إدارة المعلومات الشخصية
			٠.٤٢٣	٣.٨٣	تطوير العمل

يوضح الجدول السابق الدور المحتمل لتطبيق إدارة المعلومات الشخصية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود دور ذي دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المعلومات الشخصية في تطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ٢٠٣٠. إذ بلغ معامل الارتباط (٠.٧٣١). كما بلغت قيمة T المحسوبة (١٣.٠٨١) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بالمقارنة مع قيمة T الجدولية البالغة (١.٩٨٠). وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى

دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إدارة المعلومات الشخصية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

الفصل الخامس

خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها

٥-١ : نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق تسجيل الأحوال المدنية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إصدار الوثائق الرسمية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق إدارة المعلومات الشخصية وتطوير العمل في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.
- ان عبارات المحور الأول: التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، جاءت بدرجة (مرتفعة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.56 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفعة).
- إن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول: التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.41 إلى 3.79 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة (متوسطة، مرتفعة) على التوالي.
- ان عبارات المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، جاءت بدرجة (مرتفعة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.74 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من

فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفعة).

— إن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض. حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.32 إلى 4.12 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة (متوسطة، مرتفعة) على التوالي.

— ان عبارات المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، جاءت بدرجة (مرتفعة) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.72 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى درجة (مرتفعة).

— إن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.52 إلى 3.86 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة (مرتفعة).

٥-٢: التوصيات

يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بالتوصيات التالية:

— تطوير تطبيق متكامل يوفر الخدمات المتعلقة بالأحوال المدنية في منطقة الرياض. وأن يتضمن التطبيق خيارات للتسجيل وتحديث البيانات الشخصية، وإصدار الوثائق الرسمية مثل بطاقات الهوية وجوازات السفر، وتقديم طلبات الزواج والطلاق، وغيرها من الخدمات المرتبطة بالأحوال المدنية.

- ينبغي أن يتم تبسيط الإجراءات الإدارية عن طريق التطبيق الذكي، مما يسهل على المواطنين إتمام المعاملات بسرعة وسهولة. وأن يكون التطبيق قادراً على تلقي الطلبات ومعالجتها بفعالية وتقديم الردود والتحديثات للمستخدمين.
- توفير فريق دعم فني متخصص للتعامل مع استفسارات ومشاكل المستخدمين المتعلقة بالتطبيق الذكي. ويجب أن يكون هناك خطوط اتصال مباشرة وقنوات تواصل إلكترونية مثل البريد الإلكتروني أو الدردشة الحية لتلقي المساعدة والاستفسارات.
- يجب أن يتم توفير مستوى عال من الأمان والخصوصية في تطبيق الأحوال المدنية الذكي. وينبغي استخدام تقنيات التشفير الموثوقة لحماية بيانات المستخدمين وضمان عدم وصول غير المصرح لهم إلى المعلومات الشخصية.
- يجب أن يتم تحديث التطبيق بانتظام لتلبية احتياجات المستخدمين ومواكبة التطورات التكنولوجية. وأن تشمل التحديثات إضافة ميزات جديدة وتحسينات في واجهة المستخدم وتصحيح الأخطاء.
- القيام بحملات ترويجية وأنشطة توعية للتعريف بتطبيق الأحوال المدنية الذكي وفوائده. ويجب أن تستهدف هذه الحملات جميع شرائح المجتمع، بما في ذلك المواطنين والمقيمين والمؤسسات الحكومية والخاصة.
- ينبغي توفير برامج تدريبية وثنائية لموظفي الأحوال المدنية في منطقة الرياض لضمان فهمهم الكامل للتطبيق الذكي وكيفية استخدامه بشكل صحيح. ويجب أن يتم تعزيز الوعي بأهمية التكنولوجيا الذكية وفوائدها في تحسين كفاءة وجودة الخدمات.
- تعزيز التعاون والتنسيق مع الجهات الأخرى في منطقة الرياض، مثل الجهات الحكومية الأخرى والشركات التقنية. وأن يؤدي هذا التعاون إلى تبادل المعلومات والخبرات وتعزيز التكامل بين التطبيقات الذكية المختلفة.

- يجب إنشاء آليات لمراقبة وتقييم أداء تطبيق الأحوال المدنية الذكي في منطقة الرياض. وينبغي تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية وجمع البيانات وتحليلها بانتظام لقياس كفاءة التطبيق وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.
- يجب أن تكون هناك آليات فعالة للتواصل مع المستخدمين والاستجابة لملاحظاتهم واقتراحاتهم بشأن تطبيق الأحوال المدنية الذكي. واستخدام الاستطلاعات والاجتماعات التواصلية ومنصات التواصل الاجتماعي لجمع ملاحظات المستخدمين وتحسين التطبيق بناء على ذلك.

٥-٣: المقترحات

يقترح الباحث ضرورة إجراء الدراسات التالية:

١. ثورة التطبيقات الذكية: تحديات وفرص للمنظمات في عصر الرقمنة
٢. تحسين كفاءة المنظمات من خلال تطبيقات الهاتف الذكي: دراسة حالة في التحول الرقمي
٣. أثر تطبيقات الهاتف الذكي على إدارة المنظمات: التحول نحو الذكاء التنظيمي
٤. استراتيجيات المنظمات للتكيف مع تحديات تطبيقات الهاتف الذكي
٥. استغلال الإمكانيات الكامنة: استراتيجيات تكامل تطبيقات الهاتف الذكي في عمل المنظمات

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- الأبنودي، محمد رمضان. (٢٠٢٣). تطبيقات إنترنت الأشياء. القاهرة: مكتبة الانجلو.
- الأسطة، عبد القادر محمد. (٢٠١٦). أساسيات الإدارة الاستراتيجية الحديثة. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.
- البلتاجي، حسن. (٢٠١٦). التطوير الإداري في المنظمات. القاهرة: مكتبة دار المعرفة.
- الحياصات، وائل بشير. (٢٠٢٠). أثر التطبيقات الذكية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في محافظة البلقاء. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال: عمان. ١٦ (٢٤).
- الزعي، إبراهيم محمد. (٢٠٢١). دراسة تقويمية للتطبيقات الذكية بمركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود من وجهة نظر المتدربين. مؤتمر التأثيرات الاجتماعية على تطبيقات نظم الحكومة الإلكترونية. الكويت. (ج٢)، ١٣٢-١٤٦.
- الشمري، زيد مهلهل وعبد المجيد، هيثم. (٢٠١٧). أثر التطبيقات الذكية المقدمة من عمادة الجودة في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بجامعة حائل وانعكاسها على اتجاه الطلاب نحو الدراسة الجامعية. المجلة التربوية. كلية التربية: جامعة حائل. ٥٠ (١١).
- الجبالي، حمزة عبد العزيز. (٢٠١٦). تنمية الاداء الوظيفي والاداري. بيروت: مكتبة دار الحكمة.
- الحنيطي، رغد. (٢٠١٩). أثر الذكاء العاطفي على محيط عمل المنظمات في منظمات الأعمال: الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.
- أبو علي، رياض سلطان. (٢٠١٥). نظم المعلومات الحاسوبية نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية. أكاديمية الخليج العربي للدراسات. المنامة: فرع المنامة.
- أبو اليسر، علي محمد. (٢٠٢٢). الإدارة المعاصرة. بيروت: مطبعة الهلال.
- الهادي، محمد محمد. (٢٠١٨). الذكاء الاصطناعي معاملة وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. ط٢. بيروت: مكتبة بيروت الحرة.

- عبد القادر، هشام أحمد. (٢٠١٥). مجتمع المعرفة. بيروت: مكتبة دار الحكمة.
- عبد المجيد، عبد العزيز أحمد. (٢٠٢٠). دراسة تقييمية لأثر التطبيقات الذكية في عمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل (رسالة ماجستير). كلية التربية، جامعة حائل، حائل.
- عبوي، زيد. (٢٠٢٠). الاستراتيجية الحديثة في إدارة التخطيط والتطوير. ط٢. الرياض: مكتبة المتنبي.
- العجيمي، محمد حسنين. (٢٠٢١). الإدارة ومتطلبات العصر. عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
- الفرح، وجيه محمد. (٢٠١٩). دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين. ط٢. القاهرة: مكتبة دار المعارف.
- المانسترلي، ناصر سعيد. (٢٠١٥). القيادة الإدارية والمداخل الحديثة في التطوير الإداري. القاهرة: مكتبة مبارك.
- الزبيدي، ضبيان شمام. (٢٠١٧). نظم المعلومات واثرها في التخطيط الاستراتيجي. عمان: مكتبة وائل.
- درويش، حسين علي. (٢٠١٨). مناهج البحث العلمي. ط٣. عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
- سمارة، فوزي. (٢٠١٧). أساسيات في الإدارة الحديثة. القاهرة: مكتبة الأنجلو.
- شتاتحة، عائشة محمد. (٢٠١٩). تطوير تطبيقات الهواتف الذكية باستخدام تقنيات التطوير للويب ذاتها. القاهرة: مكتبة دار المعرفة.
- صالح، أحمد علي. (٢٠١٨). إدارة الأعمال الدولية: منظور تقني واستراتيجي. بيروت: مطبعة الهلال.
- طلق، عبد العزيز. (٢٠١٩). مهارات المديرين وآليات اكتسابها. القاهرة: مكتبة مدبولي.

غالي، علي عبد الله. (٢٠٢٠). العلاقة بين التدريب المعلوماتي وتحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين الأكاديميين والإداريين في جامعات غزة (رسالة ماجستير). كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

هاشم ، محمد حسن . (٢٠١٧) . العمالة والتعليم والتنمية في بعض دول الخليج العربي. المنامة : أكاديمية الخليج العربي للدراسات .

ياسين، سعد غالب. (٢٠١٨). نظم المعلومات الادارية. ط٢. الرياض: مكتبة العبيكان.

وزارة الإعلام.(٢٠٢٠). رؤية ٢٠٣٠ في المجال التقني. الرياض. مطابع وزارة الإعلام.

المراجع الأجنبية:

Andersson, H (2022). The role of smart applications in developing the capabilities of government employees in the city of Tbilisi, Georgia. Eric Digest. (237). Ed:996357.

Brigman, G (2019). Johannesburg schools are finding their way towards a knowledge society through smart application programmes. Eric Digest. (293). <https://eric.ed.gov> Ed:584280.

Josh, L (2020). The complementary role of professional development in the United Kingdom, unifying smart applications in the Kingdom's provinces. Eric Digest. (89). Ed:78511.

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

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

الملاحق

ملحق (١) استبانة التطبيق

سعادة الأستاذ / ة : تحية طيبة، وبعد،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يجري الباحث دراسة علمية بعنوان (اثر التطبيقات الذكية على عمل المنظمات-
بالتطبيق على موظفي قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض).

ولتحقيق هدف الدراسة؛ تم تصميم هذا الاستبيان .

آملين منكم الإجابة على فقرات الاستبانة التالية، وفق ما ينطبق على آرائكم. علماً أن هذه
المعلومات ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لغايات البحث العلمي.

شاكر ، ومقدر لحسن تعاونكم سلفاً، والله يحفظكم ويرعاكم.

الباحث

الجزء الأول : (البيانات الشخصية):

الجنس			
() ذكر	() أنثى		
العمر			
() أقل من ٣٠ سنة	() ٤٠-٣٠	() ٥٠-٤٠	() ٥٠ فأكثر
المستوى التعليمي			
() دبلوم	() بكالوريوس	() ماجستير فأعلى	
سنوات الخبرة			
() أقل من ٥ سنوات	() ١٠-٥	() ٢٠-١٠	() ٢٠ فأكثر
الوظيفة			
() مدير	() نائب مدير	() موظف إداري	

ثانياً: المعلومات العامة: الرجاء وضع علامة (✓) على الإجابة المعينة:

المحور الأول : التطبيقات الذكية المستخدمة في قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض

رقم	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	تطبيقات طلبات الوثائق عبر الإنترنت.					
٢	تطبيقات الدفع الإلكتروني.					
٣	تطبيقات التعيينات عبر الإنترنت.					
٤	تطبيقات تسجيل المواليد					
٥	تطبيقات تحديث البيانات					
٦	تطبيقات تتبع حالة الطلب.					
٧	تطبيقات التعرف على الوجه.					
٨	تطبيقات الإبلاغ عن الوثائق المفقودة.					
٩	تطبيقات التوقيعات الإلكترونية.					
١٠	تطبيقات البوابات الإلكترونية.					

المحور الثاني: الخدمات التي توفرها التطبيقات الذكية للمواطنين المتعاملين مع قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض.

رقم	السؤال	أو افق بشدة	أو افق	محايد	لا أو افق	لا أو افق بشدة
١	تتبع حالة الطلبات والمعاملات والاستعلام عنها.					
٢	توفير خدمات الدفع الإلكتروني للرسوم والمصروفات المرتبطة.					
٣	توفير قنوات للتواصل والاستفسارات مع مكاتب الأحوال المدنية.					
٤	توفير خدمات التوثيق الإلكتروني للمستندات والشهادات.					
٥	تقديم معلومات وإرشادات حول الإجراءات والمتطلبات الخاصة بالأحوال المدنية.					
٦	طلب وثائق أخرى مثل شهادات الجنسية وشهادات العائلة.					
٧	إصدار الوثائق القانونية والشهادات الرسمية.					
٨	تحديد مواعيد لزيارة مكاتب الأحوال المدنية.					

					٩ إصدار شهادات الميلاد.
					١٠ إصدار شهادات الزواج وتسجيل الزواج.

المحور الثالث: واقع مساهمة التطبيقات الذكية في تحسين كفاءة وجودة خدمات قطاع الأحوال المدنية بمنطقة الرياض

رقم	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	تمكن المستخدمين من إنجاز العديد من الإجراءات والطلبات من خلال هواتفهم الذكية دون الحاجة للانتقال شخصياً إلى مكاتب الأحوال المدنية.					
٢	تتيح للمستخدمين تقديم الطلبات وإجراء الإجراءات في أي وقت يناسبهم.					
٣	تقدم البيانات والمستندات المطلوبة بشكل إلكتروني مباشرة، وهذا يقلل من خطأ إدخال البيانات والتلاعب بالمعلومات.					
٤	تزود المستخدمين بتحديثات وتنبيهات فورية حول حالة طلباتهم أو معاملاتهم.					
٥	تقلل الحاجة إلى الموظفين البشريين لمعالجة العديد من العمليات					

					الروتينية.	
					٦ تعزز سرعة ودقة تقديم الخدمات الأحوال المدنية، وتحسين تجربة المستخدم ورضاه.	
					٧ تقلل الزحام في مكاتب الأحوال المدنية وتوفير الكثير من الوقت والجهد للمواطنين.	
					٨ تحسن مستوى الشفافية في عمليات الأحوال المدنية من خلال توفير مسارات التحقق الإلكتروني للمستندات وتسجيل العمليات بشكل آمن وموثوق.	
					٩ توفر معلومات شاملة حول الإجراءات والمستندات المطلوبة لكل خدمة.	
					١٠ تقدم تحديثات فورية حول أي تغييرات في التشريعات والسياسات المتعلقة بقطاع الأحوال المدنية.	

ملحق (٢)
فحص نسبة الاقتباس



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

7%

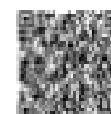


Overall Similarity

Matches: 2967 / 24884 words
Sources: 51

Remarks: Low similarity detected, check with your supervisor if changes are required.

Verify Report:
Scan this QR Code



Midocean University

College of Management

Department of business management



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

Prepared by:

Mohammed Yahya Abdullah Al-Shahri

Supervised by:

Year:2024