

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

شعبة: اقتصاد كمي



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمية

التخصص: اقتصاد كمي

بعنوان:

أثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية على رضا الويبن
وإساسة حالة تطبيق بريدي موب

من إعداد الطلبة:

• بن عراب سارة

• بن عراب عبد الحكيم

تحت إشراف الأستاذ:

د. نعاس صلاح الدين

السنة الجامعية: 2025 / 2024

Université Ghardaïa

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Domaine Sciences économiques, de gestion et commerciales

Département Sciences économiques

Filière:



Présenté en vue d'obtenir le diplôme de la LICENCE FONDAMENTALE

SPECIALITE: Économie quantitative

Titre du rapport:

*L'impact de l'utilisation des smartphones sur la
Satisfaction client étude de cas de l'application Barid mob
A la société algenie poste*

Elaboré par: Encadré par:

Sarra ben Arab

Abd El hakim

Encadrant professionnel:

NAAS Salah Eddine

Année universitaire: 2024/2025

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(واخر دعواتهم أني الحمد لله ربي العالمين)

صدق الله العظيم

لقد كان الطريق طويلا والوصول على قدر المشقة مهيبا وعظيما

اللهم إني سعت وإنك احسنت

لي الجزاء

ويشرفني ويسعدني انا الخريجة بن عراب سارة

ان اهدي نجاحي وسنين تعبي

الى من زين اسمي بأجمل الألقاب

الى من دعمني بدون حدود

من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم

والذي العزيز الى من جعل الله الجنة تحت قدميها من سهلت لي الشدائد بدعائها الي سر قوتي ونجاحي

والدتي العزيزة

الي من كان لهم الأثر على حياتي من اناروا واخذوا بيدي نحو افاق العلم اخوتي

والي نفسي، الى نفي التي كانت اهلا للمصائب والتحديات والي كل من كان له الفضل في وصولي بعد الله

اهديكم تخرجي واسعد لحظاتي

سارة

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم صلى وسلم على سيدنا محمد خاتم الانبياء والمرسلين الى يوم الدين

نهدي ثمرة جهدا الى:

صاحبة السيرة العطرة والفكر المستنيرة إلى من كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي (والدي الحبيب) أطل الله في عمره إلى من وضعتني على طريق الحياة وجعلتني رابطة الجأش وراعتني حتى صرت كبير (أمي الغالية) أطل الله في عمرها إلى إخوتي من كان لهم بالغ أثر في الكثير من العقبات والصعاب إلى الذين بددوا الي وحشه الطريق.. ملئوا حياتي حبا وأمال وعطاء أحبتي

وأصدقائي

إلى من شاركني حلو هذه المذكرة ومرها إلى كل زملائي في قسم العلوم الاقتصادية بدون استثناء أساتذة قسم العلوم الاقتصادية

اليكم اهدي ثمرة جهدي

عبد الحكيم

شكر وعرفان

قبل كل شيء الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل، ونشكره على نعمه الجليلة انه تبارك وتعالى أمدنا بالصحة والقوة والعافية وكان عوننا لنا ودعمنا، ووهبنا التوفيق السداد ومنحنا الرشد والثبات لإعداد هذا التقرير ونرجو ان يكون دخرا في ميزان حسناتنا يوم القيامة.

إلى كل من مد لي يد المساعدة وساهم في تذليل ما واجهتني من صعوبات
وأخص بالذكر:

الدكتور المشرف "نعاس صلاح الدين" والذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته
القيمة ونسأل الله أن يجعله في ميزان حسناته مع أمنياتي له بدوام الصحة
والعافية

كما أتقدم بالشكر والاحترام والتقدير للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة.
ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر والتقدير
فشكرا لكم جميعا.

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبائن، من خلال أبعاد (سهولة استخدام، الأمان والسرية، رضا الزبون)، تم استخدام المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة، كما أجريت الدراسة على عينة طلاب الإقامة الجامعية، تم توزيع 35 واسترجعنا منها 33 استبانة قابلة للدراسة، وتم كذلك استخدام عدد من الأساليب الإحصائية ضمن برامج توزيع الحزم الاحصائية spss النسخة رقم 27 لتحليل البيانات المستخرجة من الاستبيان، وخلصت النتائج إلى أن المصدر الأول للمعرفة أفراد العينة بالتطبيق هم الأشخاص المتمدرسين والذين يتقون بالارائهم لكن القرار تجربتهم يعود للمستخدم نفسه، كما أن غالبية الأفراد راضون عن تجربتهم في استخدام تطبيق الهاتف الذكي، وخلصت الدراسة كذلك إلى وجود فروق بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق بالجنس والعمر، في حين توجد فروق فيما يتعلق المتغيرات الشخصية (المستوي التعليمي، الوضعية المهنية).

الكلمات المفتاح: تطبيقات الهواتف الذكية، تطبيق بريدي موب، رضا الزبون.

Abstract:

This study aimed to try to identify the impact of using the Bride Mob application on customer satisfaction through the dimensions of ease of use, security, confidentiality, and customer satisfaction. The descriptive approach and the case study method were used. The study was also conducted on a sample of university residence students. 35 were distributed and 33 were retrieved. A questionnaire that can be studied. A number of statistical methods were also used within the programs distributing the statistical packages (SPSS), version No. 27, to analyze the data extracted from the questionnaire. The results concluded that the sample members' primary source of knowledge about the application are people who are educated and fearful of their opinions, but the decision on their experience is up to the user himself, and that The majority of individuals are satisfied with their experience in using the smartphone application, and the study also concluded that there are differences between the respondents' answers with regard to gender and age, while there are differences with regard to personal variables, educational level, and professional status.

Keywords: smart phone applications, Postal Mob application, customer satisfice

قائمة المحتويات

1	العنوان
3-2	إهداء
4	شكر وعرfan
5	الملخص
6	المحتويات
8	قائمة الجداول
9	قائمة الأشكال
10	قائمة الملاحق
أ- د	مقدمة
	تمهيد
1	الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لتطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون
2	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي
7-3	المطلب الأول: مفاهيم حول تطبيق الهواتف الذكية
9-3	المطلب الثاني: مفاهيم حول رضا الزبون
10	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية
-10	المطلب الأول: دراسات سابقة
11	
-12	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
13	
14	الخلاصة
15	الفصل الثاني: أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبائن في مؤسسة بريد الجزائر
17	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
-17	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
19	

-20 21	المطلب الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة
22	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
-22 27	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
-28 43	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
44	الخلاصة
	الخاتمة
	المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	01-1
33	متغيرات الدراسة	02
34	احصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	03
35	توزيع درجات مقياس ليكارث	04
35	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوي (مقياس ليكرث)	05
36	قيمة معامل الثابت الفا كرون باج لاستبيان الهواتف الذكية لرضا الزبون	06
37	اختبار سيمون رورف كروم	07
38	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	08
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	09
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوي التعليم	10
40	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية المهنية	11
41	توزيع افراد العينة حسب امتلاك البطاقة	12
41	توزيع افراد العينة حسب استخدام تطبيق بريدي موب	13
46	يوضح نتائج المستجوبين الخاصة بالبعد الأول	14
47	تفسير العبارة 1من المحور الأول	15
47	تفسير العبارة 2من المحور الأول	16
48	تفسير العبارة 3من المحور الأول	17
48	تفسير العبارة 4من المحور الأول	18
48	تفسير العبارة 5من المحور الأول	19
49	تفسير العبارة 6من المحور الأول	20
49	تفسير العبارة 7من المحور الأول	21

50	تفسير العبارة 8 من المحور الأول	22
51	افراد العينة الخاصة بالبعد الثاني	23
52	تفسير العبارة 9 من المحور الثاني	24
52	تفسير العبارة 10 من المحور الثاني	25
53	تفسير العبارة 11 من المحور الثاني	26
53	تفسير العبارة 12 من المحور الثاني	27
54	تفسير العبارة 13 من المحور الثاني	28
55	افراد العينة الخاصة بالبعد الثالث	29
55	تفسير العبارة 14 من المحور الثالث	30
56	تفسير العبارة 15 من المحور الثالث	31
56	تفسير العبارة 16 من المحور الثالث	32
57	تفسير العبارة 17 من المحور الثالث	32
57	تفسير العبارة 18 من المحور الثالث	33
58	تفسير العبارة 19 من المحور الرابع	34
58	اختبار «ت» T-test للمحور الأول	35
58	نتائج اختبار الفرضية الأولى	36
59	اختبار «ت» T-TEST للمحور الثاني	37
59	نتائج اختبار الفرضية الثانية	38

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
41	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	1-1
42	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	2-1
42	توزيع افراد العينة حسب متغير مستوي التعليم	3-1
43	توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة	4-1
44	توزيع افراد العينة حسب امتلاك بطاقة	5-1
45	توزيع افراد العينة حسب استخدام تطبيق بريدي موب	6-1

قائمة الملاحق

رقم الملاحق	عنوان الملاحق
01	قائمة المراجع والمصادر
02	نموذج الاستبيان
03	مخرجات تطبيق spss

مقدمة

أ. توطئة:

يعتبر الجهاز المالي أحد الأركان الأساسية التي يبني عليها اقتصاد كل دولة وهذا راجع الى الدور الفعال الذي يقوم به من خلال تمويل المشاريع الاستثمارية والمساهمة بصفة مباشرة في رفاهية المجتمع وازدهارها. أصبح التغيير ضرورة ملحة وسمة من سمات المؤسسات الناجحة، والبد من الديناميكية الهادفة لمواجهة، والحر مواكبة التغيرات الحاصلة ولعلكان أبرزها من منتجات التكنولوجيا، الهواتف الذكية وما صاحبها من تطبيقات، فقد سمحت المزايا وخصائص التي تفردت بها الهواتف الذكية من تجاوز العديد من الحواجز خاصة المكانية والزمانية ناهيك عن التلقائية في معالجة المعلومات التي تكون بين الافراد والمؤسسات أو بين الافراد أنفسهم، دون أن ننسى المرونة والتفاعلات التي تضيفها تطبيقات الهواتف الذكية على هذه المعلومات. ومن هذا المنطلق لم يعد يقتصر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية على الأفراد فقط، بل تعد المرحلي المؤسسات في وقتنا الراهن، حيث أصبح من الضروري استخدام هذه التطبيقات لما اعتبرت من أهم الأساليب الحديثة التي تساعد وتأهل المؤسسات وترفع من كفاءتها كذلك للتعريف وبمنتجاتها وخدماتها والوصول إلى زبائن أكثر ومعرفة متطلباتهم لتقديم منتجات وخدمات ذات جودة تتوافق متوقعاتهم واحتياجاتهم أين تسعى المؤسسات عبر العالم لإرضاء الزبائن بشتى الطرق في ظل المنافسة الشرسة. ومن هنا نجد أن مختلف المؤسسات الجزائرية التي سعت إلى الاهتمام برضا زبائنهم ومتطلباتهم، وقدمت هذا الاهتمام ليشمل مختلف المؤسسات سواء عامة أو خاصة بمختلف أنشطتها وخدماتها من بين هذه المؤسسات مؤسسة بريد الجزائر التي أدركت أهمية استخدام تطبيقات الهواتف الذكية ودرجة تأثيرها على رضا زبائنهم.

ب. إشكالية الدراسة:

الى أي مدى يمكن أن يؤثر استخدام تطبيق بريدي موب عن طريق الهواتف الذكية على رضا الزبون من وجهة نظر عينة الدراسة؟

لمعالجة هذه الإشكالية قمنا بتحليلها إلى مجموعة من الإشكاليات الفرعية التالية:

1. هل تؤثر تطبيقات الهواتف الذكية على رضا الزبون؟

2. هل يؤثر تطبيق بريدي موب على الزبون؟

ت. فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة، يمكن طرح الفرضيات التالية:

1. لا توجد علاقة إحصائية بين سهولة استخدام ورضا الزبون؛
2. لا توجد علاقة إحصائية بين الأمان والسرية ورضا الزبون؛

ث. مبررات اختيار الموضوع:

- يمكن إدراج العديد من الأسباب والدوافع الموضوعية التي أدت إلى اختيار الموضوع، نذكر منها:
- الرغبة الشخصية للتعرف والإحاطة بالموضوع نظرا للأهمية التي يحظى بها؛
 - ارتباط الموضوع الشديد بالتخصص؛

ج. أهداف الدراسة:

اختيارنا لهذا الموضوع كان نتيجة لمحاولة الوصول إلى مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها على النحو

التالي:

- ✓ التعرف على تطبيقات الهواتف الذكية وتأثيرها على الزبون
- ✓ معرفة وضعية تطبيق بريدي موب في مؤسسة بريد الجزائر
- ✓ إبراز الدور الهام الذي يحضاه تطبيق بريدي موب

ح. أهمية الدراسة:

في ظل التغيرات الهائلة التي شهدتها العالم في القرن 20 التي استمرت أكثر حدة وزخما في القرن الحالي وذلك في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إذا ظهرت كعامل مؤثر في مختلف الأنشطة والعمليات المتعلقة بالمؤسسات سواء كانت تجارية أو خدمية أو إنتاجية، فإن التقدم التكنولوجي قد أسهم في تغيير شكل المنافع التي يتوقعها الزبائن والجودة المصاحبة لهذه المنافع.

خ. حدود الدراسة:

للإجابة على إشكالية الموضوع، حصرنا الدراسة ضمن الإطار الزمني والمكاني، وذلك على النحو

التالي:

- الحدود الزمنية: تُغطي هذه الدراسة الفترة من 2024\04\1 إلى غاية 2024

- الحدود المكانية: العينة كانت من الإقامة الجامعية غرداية

د. المنهج والأدوات المستخدمة في البحث:

بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة في هذا البحث، تم إتباع أسلوب الوصفي التحليلي لأنه يُمكننا من

تشخيص.

ذ. هيكل الدراسة:

استنادا إلى الإشكالية المطروحة والفرضيات المتبناة في بحثنا هذا، تم تقسيم هذا الأخير إلى فصلين والمستهل بمقدمة وأنهيناها بخاتمه عامة متبوعة بمجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية وصولا إلى توصيات مهمة، حيث تمثل **الفصل الأول** الذي تناولنا فيه **مبحثين** في: **المبحث الأول** والذي يحمل عنوان **"الادبيات النظرية لتطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون"** تم تقسيمه لمطلبين، الأول كان بعنوان مفاهيم حول تطبيقا الهواتف الذكية والذي تناولنا فيه بشكل مختصر إلى التعريف وتطور الهواتف ونشأتها ومكونات وخصائص وتطرقنا كذلك إلى الإيجابيات وسلبيات ، أما المطلب الثاني والذي كان تحت عنوان مفاهيم حول رضا الزبائن تم تطرق فيه إلى مفهوم الزبون وأهميته وطرق كسب رضا الزبون أما المبحث الثاني فكان بعنوان **"الادبيات النظرية لتطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون"** تم تخصيص المطلب الأول لدراسات سابقة ، أما المطلب الثاني فقد خصص لمقارنة دراسة الحالية بالدراسات السابقة أما في **الفصل الثاني** تناولنا فيه **مبحثين** في: **المبحث الأول** والذي يحمل عنوان **"الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة"** تم تقسيمه إلى مطلبين الأول كان بعنوان **"الطريقة المعتمدة في الدراسة"** أما في **المطلب الثاني** **"الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة"** أما في **المبحث الثاني** **"عرض نتائج الدراسة ومناقشتها"** والذي تم تقسيمه إلى مطلبين الأول كان بعنوان **"عرض نتائج الدراسة"** أما في **المطلب الثاني** **"تحليل ومناقشة نتائج الدراسة"**

صعوبات الدراسة:

✓ ضيق الوقت المتاح لإنجاز الدراسة؛

الفصل الأول

الأدبيات النظرية لتطبيقات الهواتف الذكية ورضا
الزبون

تمهيد:

في هذا الفصل سنتطرق الي مبحثين اول يسلط الضوء على تطبيقات الذكية ورضا الزبون، من خلال تقسيمه إلى مطلبين، خصّصنا الأول حول مفاهيم التطبيقات الذكية أما المطلب الثاني فخصص حول مفاهيم رضا الزبون، اما في المبحث الثاني يسلط الضوء على الادبيات النظرية لتطبيقات الهواتف الذكية من خلال تقسيمه الي مطلبين الأول خصص لدراسات السابقة والمطلب الثاني خصص لمقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون

سنحاول في هذا المبحث تقديم لمحة عامة حول الهواتف الذكية والتطبيقات الخاصة بها ونذكر كذلك إيجابيات وسلبيات الهواتف الذكية وخصائصها وتطورها في التاريخ

المطلب الأول: مفاهيم حول تطبيق الهواتف الذكية

تعد الهواتف الذكية الوسيلة الأكثر شعبية بين الناس وتعد أكثر استخداما من طرف الأفراد. لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الهواتف الذكية، خصائصها وسلبيات وإيجابيات الهواتف الذكية.

1-تعريف الهواتف الذكية:

وردت العديد من التعريفات حول الهواتف الذكية. حيث عرفت بأنه جهاز يحتوي على خدمات تقنية بنظام التشغيل متعدد المهام، كما أنه يدعم تطبيقات التصوير والمشاركة والبيع والشراء، والخدمات المكتبة والانترنت.¹ وعرفت كذلك بأنها أحد وسائل العالم الجديد ووسائل الاتصال، تعتمد على الاتصال اللاسلكي عن طريق شبكة أبراج الموزعة في منطقة معينة، كما يستخدم كجهاز حاسوب محمول باليد يستطيع حمله معرفة آخر الأخبار الاقتصادية والسياسية عبر طريق الاشتراك في خدمة الانترنت.²

ومنه نستخلص من التعاريف ان الهواتف الذكية هي أحد أهم الوسائل الاتصال التي تعتمد على الانترنت. وتوفر عدة تطبيقات تساعد الفرد على والتطور ومعرفة المزيد من الأخبار.

2-تطور الهواتف الذكية:

مرّ الهاتف الذكي بالكثير من المراحل التي تطور خلالها حتى وصل إلى ما هو عليه الآن من تطورٍ هائل، وما زال التطور قائم فلا نعلم كيف سيكون شكل الهاتف وما هي مواصفاته وما هي الخدمات التي سيحتويها، ونعود الآن إلى مراحل تطور الهاتف:³

✓ تم اختراع النموذج الأولي للهاتف عام 1876 من قبل العالم (غراهام بل) حيث حاول ايجاد وسيلة لمساعدة الصم في حياتهم، وكان عبارة عن جهاز ارسال بسيط وجهاز استقبال وأسلاك بينهما.

✓ في عام 1882 تم اختراع الهاتف الذي يعلق على الحائط، حيث كان يتكون من حامل لسماعة المستقبل وعمود، ويتم من خلال العمود الاتصال مع مزود الخدمة الذي يحول المكالمة الي الجهة المطلوبة.

¹ فيصل حاكم الشمري، مستجدات التعليم الالكتروني، تطبيقات الهواتف الذكية ومتاجر الويب (على الخط). 2021. زيارة يوم (2021-04-26)

<https://www.slideserve.com/michelle-briggs/7103438>

² على خليل شقرة، الإعلام الجديد شبكة التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014 ص 48.

³ <https://al-ain.com/article/cellphone-mobile-calls-history> مساحة الخضراء، 02\6\2024، 6:00.

✓ في عام 1919 تم اختراع الهاتف الذي يقوم بالاتصال بالرقم المطلوب مباشرة دون الحاجة لوجود محوّل المكالمات.

✓ في عام 1928 تم اختراع الهاتف الذي يمكن حمله كاملاً بيد واحدة أي أن سماعة المتحدث وسماعة الأذن بنفس الذراع، ومن ثم في عام 1937 تم تطوير هذا الهاتف وتم تزويده بقرص يصدر صوت الجرس عند قدوم أي مكالمة.

✓ في عام 1973 تم اختراع الهاتف الذي يحوي الأزرار لطلب الرقم بدلاً من دولاّب الأرقام، وفي نفس العام قام العالم الأمريكي (مارتن كوبر) باختراع الهواتف النقالة التي تعمل عن بعد دون الحاجة إلى الأسلاك فيما بينها، حيث يتم ارسال الموجات الكهربائية عبر الهواء عن طريق أجهزة الميكروويف المثبتة في مساحات معينة.

ومنذ ذلك الوقت تطورت الهواتف النقالة بشكل كبير حيث تم ربطها مع الشبكة العنكبوتية وأصبح يمكن من خلالها تصفح مواقع الأخبار والدخول إلى مواقع التواصل مع الناس، كما أصبحت هناك الكاميرات فيها التي من خلالها يتم اخذ الصور وإرسالها مباشرة عبر الانترنت، ووصول تطور الهواتف النقالة إلى القدرة على تواصل بصوت وصورة وبشكل مباشر من خلال استخدام الانترنت، يعتبر سوق الاتصالات من أكثر الأسواق تطوراً فكل شركة أصبحت تحاول إدخال التطورات المختلفة على الهاتف من أجل الفوز بالمساحة الكبرى لها وهذا ما جعل هذه التجارة من أربح التجارات وأشدّها نشاطاً.¹

3- خصائص الهواتف الذكية:

تتميز الهواتف الذكية بجملة من الخصائص والمميزات التي تميزه عن باقي الأجهزة الأخرى ونذكر منها ما يلي:

- يدعم العديد من قدرات الاتصال اللاسلكي مثل واي فاي، والبلوتوث.
- يتمتع بالسهولة في التواصل مع الآخرين ومشاركتهم عبر خدمات التواصل الاجتماعي.
- يتيح الوصول للانترنت بطريقة ذاتية عبر تشغيل خدمات للإنترنت.
- يتيح الاتصال بالآخرين ورؤيتهم من خلال الأجهزة JCT4 المزودة بكاميرات دقيقة.²

¹ https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%B1%D8%A7%D8%AD%D9%84_%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%A7%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%B9%D8%AA%D8%A8%D8%B1?fbclid=IwAR19DVVHJPe3F6-5VhBMrTeA5tXf1P7VPfVa-TuZGyFfHvnKhrhQIH74Ps

² قسماس صبرينة، معطوي موسى، تأثير الهاتف الذكي على الاتصال الاسري، مذكرة الماستر، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، 2018، ص،

-يوفر الراحة بفضل إمكانية الانترنت المضمنة، وإمكانية التحقق من الرصيد بالمصرف ودفع الفواتير والرد على رسائل البريد الإلكتروني اثناء التنقل وبعيدا عن جهاز الحاسوب، والبقاء على اتصال مع الأصدقاء والعائلة.¹

4-مكونات الهواتف الذكية:

تحتوي الهواتف الذكية على بعض المكونات التي تميزها عن الهواتف العادية أهمها الاتي:

- لوحة المفاتيح:** تستخدم لوحة لكتابة النصوص سواء عبر الرسائل النصية، او رسائل البريد الإلكتروني، او غيرها من التطبيقات التي يوفرها الهاتف الذكي، وتكون لوحة المفاتيح مدمجة مع لوحة ارقام او موجودة بشكل افتراضي عبر الأجهزة التي لها شاشات تعمل بخاصية اللمس.
- الشاشة Ecran:** تعتبر من أهم المكونات الأساسية، تحدد سعر الهاتف المراد شراؤه من حيث كبرها ونوعها، فكلما كانت كبيرة وواضحة كانت الاستجابة لحركة اليد سريعة والعكس.²
- المعالج processor:** تعتبر المعالجات ضرورة قصوى للهواتف الذكية، فكلما كان المعالج أسرع في معالجة البيانات كان الجهاز أفضل.
- كاميرا مدمجة:** تستخدم لالتقاط الصور وتسجيل مقاطع الفيديو المختلفة.
- الذاكرة:** وهي الجزء المسؤول عن حفظ البيانات والمعلومات، وتنقسم إلى قسمين:
 - ذاكرة داخلية وتستخدم لحفظ أنظمة التشغيل والملفات الأخرى.
 - ذاكرة خارجية تركيب حسب رغبة المستخدم وقد لا تتوفر في البعض.

ومنه نستخلص أن للهواتف عدة مكونات تميزه عن أغلبية الهواتف وهذي المكونات التي تساعد الإنسان في تصفحها والعمل بها.

5-إيجابيات وسلبيات الهواتف الذكية:

5-1الإيجابيات:

- تحطيم حواجز المكان والزمان وسمح للفرد بالاتصال مع الآخرين بشكل سريع وفوري.³
- تسهيل إجراءات الدراسة والبحث عن الجامعات والمدارس العليا والقدرة على الاطلاع على برامجها وطاقم التدريس فيها.

¹عبد الهادي، محمد عمار، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الانترنت. مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2017. ص115،116.

²قدور إيمان، بوعزة، كريمة. الهواتف الذكية ومدى استخدامها من طرف طلبة علم المكتبات في الوصول إلى المعلومات العلمية والتقنية: طلبة علم المكتبات بجامعة خميس مليانة نموذجاً [على الخط]. مذكرة ماستر: علم المكتبات. جامعة الجليلي بونعام. خميس مليانة. 2018.

³بن غوثي حفصة. استخدام الشباب الجزائري للهواتف الذكية مذكرة ماستر، كلية علوم الإنسانية، بجامعة قاصدي مرباح، بالجزائر. (2016).

إمكانية التسوق عن بعد واختيار المنتج.

- إمكانية الدراسة عن بعد.¹
- بناء المعرفة في سياقات مختلفة حيث يمكن بث المحاضرات والمناقشات مباشرة الى الطلاب.
- السرعة والدقة في نقل الخبر والتواصل في مجال الاعلام.
- تساعد الهواتف على إتمام جميع الإجراءات المصرفية وخدمات التمويل بطريقة فعالة وسريعة دون الحاجة للتقيد بوقت محدد.
- اما على مستوى الصحة فان الهواتف الذكية ساعدت على الحفاظ على مستوى الجيد الصحة البدنية والنفسية.
- الراحة إذا ان أحد اسباب الرئيسية لشراء الهاتف الذكي هو الراحة بفضل إمكانات الإنترنت المضمنة، وإمكانية التحقق من الرصيد بالمصرف ودفع الفواتير والرد على رسائل البريد الإلكترونية أثناء التنقل وبعيدا عن جهاز الحاسوب، والبقاء على تحديث حسابات الشبكات الاجتماعية، على اتصال مع الأصدقاء والعائلة والقدر وإمكانية التنبيه.
- يتميز تطبيق الفيسبوك على الحصول على اخبار وإمكانية التواصل مع افراد ومعرفة ما هو جديد في العالم.
- يتميز تطبيق اليوتيوب على برامج ترفيهيه وبرامج في مختلف المجالات حيث إمكانية مشاهدة اخبار العالم ومعرفة أحوال عبر الحصص التي يقدمها تطبيق اليوتيوب.

2-5 السلبيات:

- إنهاك خصوصية الناس كالتقاط الصور والفيديوهات في أي مكان ونشرها.
- نظرا لخفة وزنه وسهولة حمله فهو معرض للفقدان او السرقة مما يؤدي الى خسران الكثير من المعلومات والبيانات المخزنة عليه
- سرعة تعطله نتيجة لسقوطه او العبث به.²
- ساهم الهاتف الذكي في المساس بالقيم والعادات والتقاليد المجتمع ومنظومته الأخلاقية التي يقوم عليها.
- كثرة الانفاق على الهاتف أحيانا دون وعي يؤدي استنزاف الدخل الفردي والاسري واقتناء الحاجات الأساسية.

¹ احمد زكي. علم النفس التربوي، دار النهضة المصرية العربية، 1997، مصر. ص ، 99.

²مجيد هاشم الهاشمي: الاعلام الدبلوماسي والسياسي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص، 281

- استعمال الهواتف بكثرة سبب تغيير الحالة المزاجية الافراد.
- الإدمان المفرط لاستخدام الهواتف من طرف الشباب.
- تهديدات الخصوصية فمهما كان هناك تطبيقات لحماية الخصوصية فالأ تزال هناك مخاطر وتهديدات أمنية في كل مكان، ودائما ما يكون المخترقون حاضرين وتكون الفيروسات الظاهرية فعالة، وبالتالي الهواتف الذكية عرضة لهذه التهديدات عند الوصول إلى الإنترنت، مما يدعو إلى وجوب أن يكون هنا حذر أكبر عند فتح المواقع والروابط

يمكن للهواتف الذكية ان تشتت انتباهه، حيث تعلم التطبيقات المستخدم عندما تكون هناك، رسائل وتحديثات وعروض أحدث وما الى ذلك، وهذا له الأثر الذي يمكن ان يؤثر على الإنتاجية، فعند حضور هذه الاشعارات سيجد المرء نفسه متجه الى الاطلاع عليها.

المطلب الثاني: مفاهيم حول رضا الزبائن

سننتظر في هذا المطلب الى مفهوم رضا الزبون وفيما تكمن أهميته وخصائصه وطرق كسب رضا الزبون.

1- مفهوم رضا الزبون: رضا الزبون

تعددت تعاريف رضا الزبون وهذا راجع إلى اختلاف آراء وجهات نظر الباحثين والمؤلفين والكتاب حيث عرف (Hall Reed) رضا الزبون على انه درجة إدراك الزبون مدى فاعلية المنظم في تقديم المنتجات التي تلبي احتياجاته ورغباته.

عرف أيضا انه ذلك الشعور الذي يوحى للزبون بالسرور او عدم السرور والذي ينتج عند مقارنة أداء المنتج الملاحظ مع توقعات الزبون.¹

من التعاريف السابقة نستخلص ان رضا الزبون هو ردت فعله او تعبير وجهه عند حصوله على منتج اما ان يكون راضي على الخدمة المقدمة او لا يكون راضي عليها.

2- أهمية رضا الزبون:

¹ زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، ط1، دار الرية للنشر والتوزيع، 2011، صص90-91

تمثل أهمية رضا الزبون فيما يلي: ¹

- رسم برامج وخطط العمل المؤسسة.
- تطور جودة المنتج وتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة في السوق.
- نجاح المنظمة في تحقيق الأرباح من خلال حاجات ومتطلبات الزبون.
- خلق ولاء من قبل الزبون للمؤسسة.
- زيادة تكرار تعاملات الزبون مع المؤسسة.

3- خصائص رضا الزبون:

تمثل خصائص الرضا في التالي: ²

-**الرضا الذاتي:** يتعلق رضا العميل هنا بعنصرين أساسيين: طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للزبون من جهة ولإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى، فنظرة العميل هي النظرة الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار فيما يخص موضوع الرضا، فالزبون لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية وموضوعية، فهو يحكم من خلال ما يتوقعه من الخدمة، ان الخاصية الذاتية للرضا ينتج عنها ضرورة وجود عناصر مادية خاصة بالأنشطة الخدمية، أي جعل العناصر المعنوية للخدمة ملموسة حتى تجعل جودة الخدمة مرئية، من اجل إظهار الخفي لدى الزبون.

-**الرضا النسبي:** لا يتعلق الرضا هنا بحالة مطلقة وإنما تقدير نسبي فكل زبون يقوم بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق، فبرغم من ان الرضا الذاتي الا انه يتغير حسب مستويات التوقع ففي حالة عمليين يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط لا يمكن ان يكون رأيهما حولها مختلف تماما لان توقعاتها الأساسية نحو الخدمة مختلفة، وهذا ما يفسر لنا بأنه ليست الخدمات الاحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة فالمهم ليس ان تكون الاحسن، ولكن يجب ان تكون الأكثر توافقا مع توقعات الزبائن.

-**الرضا التطوري:** يتغير رضا الزبون من خلال تطوير هذين المعيارين : مستوى التوقع من جهة ومستوى الأداء المدرك من جهة اخرى، مع مرور الزمن يمكن لتوقعات الزبون ان تعرف تطور نتيجة لظهور خدمات جديدة او التطوير المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة، وذلك بسبب زيادة المنافسة، ونفس الشيء بالنسبة الادراك الزبون لجودة الخدمة الذي يمكن ان يعرف هو أيضا تطورا خلال عملية تقديم الخدمة.

¹كشيدة حبيبة، استراتيجية رضا العميل، ملكرة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، 2005، ص 43

²بو عنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها في رضا العملاء، رسالة لنيل شهادة ماجستير، قسم العلوم التسيير المسيلة، الجزائر، 2007، ص 115-

ان قياس الزبون أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الاخذ في الحسبان جميع التغيرات الحاصلة.

4- طرق كسب رضا الزبون:

- كما ذكرنا سابقا أن الضمان الأمثل للحصول على رضا الزبون هو تلبية رغباته وأن تتوافق توقعاته مع مستوى الخدم المقدم، وتعتمد المؤسسات لتحقيق ذلك على استخدام العديد من الطرق أهمها:
- الاهتمام بجودة المنتج:** أن الطريقة المثالية للحصول على رضا الزبون هو تقديم أعلى مستوى من الجودة في الخدمات والمنتجات المقدمة، مستوى يفوق توقعات العميل ويؤكد على صدق وكفاء الشركة.
- الاهتمام بقياس رضا العميل:** أن بيع المنتج للعميل ليس نهاية المطاف وذلك لأن الحصول على رضا الزبون هو ما يضمن استمرار تعامله مع المؤسسة مرة أخرى، ولذلك فإن الاهتمام بقياس رضا العميل ومعرفة رد فعله عن المنتجات أو الخدمات المقدمة وهل هناك أي مشاكل تواجهه ومحاولة حلها من أهم الطرق التي تضمن كسب رضا العميل بشكل دائم.¹
- تجنبنا أخطاء الشائعة:** أن تجنبنا الأخطاء والوارد حدوثه مثلا كتأخر التسليم عن الموعد المحدد أو عدم الاهتمام بمعرفة رأي الزبون فيما بعد استلام الخدمة أو المنتج من أهم الطرق التي يمكن من خلالها كسب رضا الزبون.
- التواصل الدائم مع العملاء:** أن التواصل الدائم والرد على كافة استفسارات العملاء سواء قبل استلام الخدمات والمنتجات المقدمة أو بعدها من أهم الطرق التي تضمن كسب رضا الزبون.²

¹كشيدة حبيبة، استراتيجية رضا العميل، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة ، 2005 ، ص 43

²سعاد خنساء، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، رسالة شهادة ماجستير، جامعة الجزائر، 2006، ص؟؟؟

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية حول تطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون

سنحاول في هذا المبحث الى اهم الدراسات السابقة للموضوع ومقارنتها بهذه الدراسة من خلال معرفة أوجه التشابه واختلاف والتطرق الى اهم نقاط الدراسة

المطلب الأول: دراسات سابقة

1. دراسة (قندوز كوثر، رواج رقية) 2023 دراسة بعنوان " أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبون بريد الجزائر – ولاية ورقلة¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبائن، من خلال أبعاد (سهولة الاستخدام، الموثوقية، الأمان والسرية، التأثير الاجتماعي)، باستخدام المنهج الوصفي التجريبي، كما أجريت الدراسة على عينة عشوائية من زبائن بريد الجزائر ورقلة، تم توزيع (08) استبانة واسترجاع منها (37) استبانة قابلة للدراسة، وتم كذلك استخدام عدد من الأساليب الإحصائية ضمن برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)النسخة رقم 08 لتحليل البيانات المستخرجة من الاستبيانات، مثل التكرارات والنسب، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط، تمثلت النتائج في أن:

- اتضح ان مستوى ابعاد مرتفع لدى تطبيق بريدي موب بسبب وعي ودراية مؤسسة بريد الجزائر بأهمية هذه الابعاد وحرصهم على تطوير خدمات المؤسسة وتحسين ادائها لتحقيق النجاح في ميدان العمل.
- المصدر الاول للمعرفة افراد العينة بالتطبيق هم الاشخاص المهمين والذين يتقون بالارائهم لكن القرار تجربتهم يعود للمستخدم نفسه.

- غالبية افراد العينة راضون عن تجربتهم في استخدام تطبيق الهاتف الذكي، يدل هذا على سهولة وتنوع وجودة الخدمات الموجودة على التطبيق والتي وفرة على الافراد عناء التنقل الى المؤسسة

- ال توجد فروق بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق بالجنس والعمر، في حين توجد فروق فيما يتعلق بباقي المتغيرات الشخصية (المستوى التعليمي، الوضعية المهنية).

- اهم الافراد واعالها تأثيرا في استخدام تطبيق هي الموثوقية وسهولة الاستخدام والأمان والسرية.

- اغلب الزبائن يعانون من بطيء في الخدمات وعدم عملها في بعض الأحيان.

¹ رواج رقية، قندوز كوثر، أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبون، مذكرة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي، جامعة ورقلة، 2022، ص 6

2-دراسة عبد هلا أحمد النهار2016دراسة بعنوان « أثر تطبيقات الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية». رسالة ماجستير في التسويق جامعة عمان2016.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيقات الهواتف الذكية على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية، وقد تكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك التجارية في محافظات الشمال، حيث أن عينة الدراسة تكونت من600عميل، وقد تم تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لها مثل الإحصاء الوصفي، واختبار العينة الواحدة. وقد أظهرت الدراسة بأنه يوجد أثر لتطبيقات الهواتف الذكية في تكرار الشراء والكلمة الإيجابية المنقولة وتحقيق الرغبة لدى البنوك التجارية الأردنية، ويوجد تأثير لعدة عوامل مثل السرعة في الإجابة، سهولة التعامل مع أنظمة البنك على وصول العميل لدرجة الرضا من التعامل مع البنك أو المنظمة الخاصة بها

3. Ragupathi, M., & Prabu, G., (2015). A Study on Customer Satisfaction towards Smart Phone Users, International Journal of Applied Research, pp. 270-274.

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة أهمية رضا العملاء نحو استخدام الهواتف الذكية ولاسيما طالب الجامعات. حيث تكونت عينة الدراسة من50طالب من طالب كلية العلوم والفنون في جامعة (College Salem) في شمال ولاية كارولينا في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم تجميع البيانات من خلال توزيع الاستبيان على الطلبة، وتحليله بواسطة برنامج التحليل الإحصائية (SPSS)، والحصول على العديد من الأساليب الإحصائية مثلTest-T، F-Test، والتحليل العاملي. وأظهرت النتائج أنه يوجد دلالة إحصائية بين رضا مستخدمي الهواتف الذكية والمستوى التعليمي، وأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا مستخدمي الهواتف الذكية بالنسبة للجنس) ذكور وإناث (عينة الدارسة، وتبين بأن معظم طالب الجامعات يستخدمون الهواتف الذكية للوصول إلى شبكة الإنترنت والحصول على المعلومات بشكل أسرع، وتعتبر هذه الدراسة ذات أهمية لما تحتويه من معلومات تتعلق بالهواتف الذكية ومستوى رضا الطالب عنها في الجامعة من خلال الاستفادة من تلك الهواتف للوصول إلى المعلومات التي تساعدهم في التعلم، وتنزيل التطبيقات الهامة لهم، لذلك ساهمت هذه الدراسة في معرفة أهم التطبيقات التي يستخدمها العملاء للاستفادة منها في إنجاز مهامهم

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

الجدول (1-1) مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

الدراسة الثانية	الدراسة أولاً	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة اجنبية وكانت في سنة 2023 حيث شملت الدراسة التالية، الولايات المتحدة الأمريكية.	تمت في بيئة عربية واجنبية، وكانت من سنوات 2015 الى 2023 حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: ورقلة، الأردن، الولايات المتحدة الأمريكية	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2024\2025 اما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في جامعة غرداية	من حيث الزمان والمكان
ركزت مختلف الدراسة على عينة عشوائية الى المهنيين	ركزت مختلف الدراسات كذلك على عينات عشوائية او موجهة الى الطلاب والمهنيين.	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية في الإقامة الجامعية	من حيث العينة
استخدمت معظم الدراسة على استبيان في حين اعتمدت دراسة باللغة الأجنبية على استطلاع رأي وتوزيع الاستبيان	استخدمت معظم الدراسة الاستبيان، في حين اعتمدت دراسة باللغة العربية، على استطلاع الرأي وتوزيع الاستبيان	حاولنا في دراستنا اسقاط النظري على الواقع، حيث تم جمع المعطيات والوثائق التي لها علاقة مباشرة باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية في الإقامة الجامعية، إضافة إلى اعتمادنا على الاستبيان حتى ندعم الدراسة.	من حيث منهج الدراسة
تنوعت الدراسة السابقة بين القطاع العام صناعية وهذا يعطي دراسة أكثر مصدقية	تنوعت الدراسة السابقة بين القطاع الخاص (خدماتي، داتجارية، إنتاجية) وهذا يعطي لدراستنا أكثر مصداقية	استهدفت الدراسة القطاع العام حيث كانت على عينة من الإقامة الجامعية	من حيث نوع القطاع

<p>تناولت الدراسة السابقة متغيرات مختلفة منها: تطبيقات الهاتف الذكي رضا الزبون استخدام الهواتف الذكية</p>	<p>تناولت الدراسة السابقة متغيرات مختلفة منها: تطبيقات الهاتف الذكي رضا الزبون استخدام الهواتف الذكية</p>	<p>اعتمدت دراستنا على متغيرين الا وهما: استخدام تطبيقات الهواتف الذكية، ورضا الزبون.</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>
<p>هدفت معظم الدراسة السابقة الى الوقوف على واقع استخدام الهواتف الذكية، وكذا رضا الزبون والعوامل المؤثرة عليه الهواتف الذكية</p>	<p>هدفت معظم الدراسة السابقة الى الوقوف على واقع استخدام الهواتف الذكية، وكذا رضا الزبون والعوامل المؤثرة عليه الهواتف الذكية</p>	<p>تهدف دراستنا الى معرفة مدى إثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية على رضا الزبون في الإقامة محل الدراسة</p>	<p>من حيث الهدف</p>

المصدر: من اعداد الطالبين

المطلب الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن اهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في اثراء واعداد الادبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة الى:

1. ضبط متغيرات الدراسة حيث كان متغير المستقل أثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية والمتغير التابع رضا الزبون.
2. ضبط المصطلحات الأساسية للبحث.
3. التعمق في الموضوع.
4. الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال للباحث في اعداد المنهجية المتبعة.
5. ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في اعداد الاستبانة.

خلاصة:

تم تناول في هذا الفصل الي مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من تطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون من خلال تحديد مفهومها من اهم اساسياتها من نشاءة ومكونات وخصائص وايجابيات وسلبيات وابعاد وطرق كسب رضا الزبون. ويمكن القول ان استخدام تطبيق بريدي موب بأثر على رضا الزبائن ويظهر ذلك من خلال العلاقة النظرية بينهما التي سنتطرق اليها.

ومن خلال هذا سوف نحاول في الفصل الثاني من الدراسة اسقاط ما تم استخلاصه من الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية، ومحاولة تقييم أثر تطبيق بريدي موب على رضا الزبون من خلال توزيع استمارة الاستبيان على عينة من الإقامة الجامعية.

الفصل الثاني

أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبائن في
مؤسسة بريد الجزائر

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في المبحث السابق إلى تقديم سنتناول في هذا المبحث دراسة تطبيقية لإبراز أهمية تحليل ودراسة، ولإجابة على الإشكالية الرئيسية

وسعياً لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث التالية:

- **المطلب الأول: منهجية وأدوات الدراسة**
- **المطلب الثاني: المجتمع العينة الأداة مقياس ليكارث ودرجة الموافقة**
- **المطلب الثالث: الاختبارات الإحصائية**

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

يتضمن هذا البحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات الإحصائية وبرامج.

المطلب الأول: منهجية وأدوات الدراسة

يوضح المنهج والخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية ويمثل لمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعتمد على المناهج التالية:

- المنهج الوصفي:

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

- المنهج الإحصائي:

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، لتقييم أثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية على رضا الزبون

الفرع الأول: متغيرات الدراسة**جدول رقم (1-2) يوضح متغيرات الدراسة**

المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير التابع:	رضا الزبون
المتغير المستقل:	استخدام تطبيقات الهواتف الذكية

المصدر: من اعداد الطالبين

الفرع الثاني: المجتمع وعينة الدراسة المجتمع

يتكون مجتمع هذه الدراسة من طلاب الجامعة غرداية

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية وبناءا عليها تم تحديد عينة الدراسة في (30) استمارة شملت الفئة المعنية، والجدول التالي يبين عينة الدراسة

جدول رقم (2-2) احصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستمارات الموزعة	35	100%
عدد الاستمارات المسترجعة	33	
عدد لاستمارات الملغاة	3	
عدد الاستمارات الصالحة لدراسة	30	

المصدر: من اعداد الطالبين

الفرع الثالث: تصميم الاستبيان

بعد مراجعة مجموعة من الدراسات السابقة في عملية بناء الاستبيان بحيث تم استخلاص ابعاد الدراسة، ومن تما خلصنا الى بناء استبيان من 19 عبارة، وتضمن الاستبيان جزئين على النحو التالي:

الجزء الأول: هو عبارة عن المتغيرات الشخصية للمستجوبين (الجنس، السن، الوظيفة....)

الجزء الثاني: تم تقسيمه الي محورين كما يلي:

المحور الأول: يتعلق العبارات المتعلقة بالهواتف الذكية وتم تقسيمه الى بعدين حيث كالاتي:

➤ **البعد الأول:** سهولة الاستخدام ويضمن 8 عبارات.

➤ **البعد الثاني:** الأمان والسرية يتضمن 5 عبارات.

المحور الثاني: يتعلق برضا الزبون ويتضمن 6 عبارات.

الفرع الرابع: مقياس ليكرث ودرجة الموافقة

أ. مقياس ليكرث

تعتمد هذه الدراسة على مقياس ليكرث (Likert scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة أجوبة تحمل الاختبارات التالية: موافق تماما، موافق، محايد وغير موافق، غير موافق تماما وتمثل على الدرجات التالية 1،2،3،4،5 على التوالي، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (2-3) توزيع درجات مقياس ليكرث الخماسي

بدائل القياس	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبين

ب. درجة الموافقة

لمعرفة درجة الموافقة إجابات افراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان فانه، تم اعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية (المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) حيث تم تحديد مجالات مقياس ليكرث الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة بحساب المدى وهو اعلى درجة في مقياس -أدنى درجة في المقياس (4=1-5) والحصول على طول الفئة لتنتقل بين المجالات الموافقة تقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس طول الفئة $5 \div 4 = 0.8$ واطافة هذه القيمة في كل مرة للادنى درجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-4) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوي (مقياس لكارث)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1-1.80	غير موافق تماما
من 1.80-2.6	غير موافق
من 2.6-3.4	محايد
من 3.4-4.2	موافق
من 4.2-5	موافق تماما

المصدر: من اعداد الطلبة

حيث أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 الي 1.80 غير موافق تماما ومن 1.80 الي 2.60 غير موافق ومن 2.60 الي 3.4 محايد ومن 3.4 الي 4.2 موافق ومن 4.2 الي 5 موافق تماما)

المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات الى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية `statistique package for social sciences spss` للنسخة رقم 27 وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ◀ اختبار الفا كرون باخ α de Cronbach: تم استخدامه لحساب الثبات
- ◀ اختبار التوزيع الطبيعي Simonov Kononov: لمعرفة ما إن كانت العينة تتبع التوزيع الطبيعي أولاً؛
- ◀ عرض وتحليل خصائص العينة من خلال تحليل توزيع افراد العينة
- ◀ اتجاه العينة المتوسطات والانحرافات المعيارية
- ◀ اختبار الفرضيات
- ◀ تحليل الانحدار البسيط

أولاً: لقياس اختبار ألفا كرون باخ ثبات الاستبيان

الجدول الموالي يوضح درجة ثبات عبارات الاستبيان وفقاً لاختبار الفا كرون نباج كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (2-5) يوضح قيمة معامل الثبات الفا كرون نباج لاستبيان الهواتف الذكية لرضا الزبون

المحور \ البعد	التسمية	عدد العبارات	قيمة الفا كرون نباج
البعد الأول	سهولة الاستخدام	8	0.861
البعد الثاني	الأمان والسرية	5	0.653
المحور الثاني	رضا الزبون	6	0.880

المصدر: من اعداد الطلبة اعتماد على `spss 27`

يبين الجدول 2-5 قيم معاملات ألفا كرون باخ لاستبيان تطبيق بريدي موب، ويتضح من قيم ألفا كرون باخ في الجدول بانها كلها تفوق 0.60 وهي قيم قوية في التصنيف، بحيث بلغت قيمة البعد الأول الخاص بالعبارات المتعلقة بسهولة الاستخدام 0،861 وهي قيمة جد عالية للثبات أما قيمة البعد الثاني الخاص بسهولة والأمان فبلغت 0،653، بلغت قيمة ألفا كرون باخ البعد الثالث 0.880 على ثبات عبارات الاستبيان. وهي قيمة جد عالية بأن وبناءً على ما تقدم فإنه يمكن الاعتماد على الاستبيان المتعلق بالعبارات المتعلقة بتطبيق بريدي موب

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي

لمعرفة ما إن أن العينة تتبع التوزيع الطبيعي أو ال فإننا قمنا باختبار سيمون وروف كروم ونوقلمعرفة ذلك، والجدول الموالي يوضح ذلك

الجدول (2-6) يوضح اختبار سيمون وروف كروم

المحور	التسمية	قيمة SIG
المحور الأول	تطبيقات الهواتف الذكية	0.875
المحور الثاني	رضا الزبون	0.104

المصدر: من أعداد الطالبين اعتماد على spss

من خلال الجدول أعلاه تبين ان قيمة المعنوية لمحور الأول عبارات سهولة استخدام بلغت 0.875 وقيمة المحور الثاني الأمان والسرية بلغت 0.042 وعليه فان قيمة كل من المحورين تفوق 0.05 وهذا ما يدل على ان عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي ومنه فان الدراسة ستعتمد على الاختبارات المعلمية.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث الى مطلب الأول وبه فرعين الأول يتعلق بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة والفرع الثاني يتعلق بي تحليل نتائج المحاور

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

أولاً: الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط
الذكور	14	46.7
الاناث	16	53.3
المجموع	30	100

الجدول رقم (1-7) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المصدر: من اعداد الطلبة اعتماد على spss 27

يبين الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ ان عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 14 مستجوبا بمتوسط حسابي قدره 46.7 اما عدد المستجوبين الاناث قد بلغ 16 مستجوبة بمتوسط حسابي قدره 53.3

ثانياً العمر

العمر	التكرار	المتوسط
30 سنة او اقل	22	73.3
من 30 الى 40 سنة	7	23.3
من 40 الى 50 سنة	1	3.3
المجموع	30	100

الجدول (2-8) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

يبين الجدول (2_8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ ان عدد المستجوبين الذي جاوب على اقل من 30 سنة قدر ب 22 طالب ومتوسطه الحسابي 73.3، وعدد المستجوبين من 30الى 40 قدر ب 7 ومتوسطه الحسابي 23،3، في حين المستجوبين على 40الى 50 قدر ب 1 ومتوسطه الحسابي ب 3.3.

ثالثا: المستوى التعليمي

يبين الجدول رقم 6 توزيع العينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث نلاحظ ان عدد المستجوبين الذي لديهم ليسانس بالغ 20 مستجوبا، أي المتوسط الحسابي 66.7%، اما المستجوبين الذي لديهم ماستر بالغ 9، أي المتوسط الحسابي 60%، في حين عدد المستجوبين الذي لديهم شهادات أخرى 1، أي المتوسط الحسابي 3.3%

الجدول رقم (2-9) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي

المتوسط	التكرار	مستوي التعليمي
66.7	20	ليسانس
60	9	ماستر
3.3	1	شهادات أخرى
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

رابعا: الوضعية المهنية

يبين الجدول رقم (2-10) توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية ، حيث نلاحظ ان عدد المستجوبين الموظفين في قطاع العام او الخاص بالغ عددهم 3 موظفين، أي متوسط الحسابي 10% قدره ، اما عدد الموظفين المستجوبين اعمال حرة او عامل يومي بالغ عددهم 1 موظف ، أي متوسط الحسابي 3.3% قدره ، في حين عدد المستجوبين الذين يبحثون عن عمل بالغ عددهم 9 موظف ، أي المتوسط الحسابي 30% قدره،

وعدد المستجوبين على الطلاب بالغ عددهم 16 طالب ، أي المتوسط الحسابي 53.3% قدره، وعدد المستجوبين على التقاعد بالغ عددهم 1 متقاعد، أي متوسط الحسابي 3.3% قدره.

الجدول (2-11) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية

المتوسط	التكرار	الوضعية المهنية
10	3	موظف في قطاع عام/خاص
3.3	1	اعمال حرًا عامل يومي
30	9	ابحث عن عمل
53.3	16	طالب
3.3	1	متقاعد
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

خامسا: امتلاك البطاقة الذهبية

يبين الجدول رقم (2-12) توزيع عينة الدراسة حسب متغير امتلاك البطاقة، حيث نلاحظ ان عدد المستجوبين بنعم يبلغ 23 مستجوب، أي المتوسط الحسابي بلغ 76.7% قدره، اما عدد المستجوبين بلا بلغ 7 مستجوب، أي المتوسط الحسابي 23.3% قدره.

الجدول رقم (2-12) توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير امتلاك البطاقة

المتوسط	التكرار	امتلاك البطاقة
76.7	23	نعم
23.3	7	لا
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

سادسا: استخدام تطبيق بريدي موب

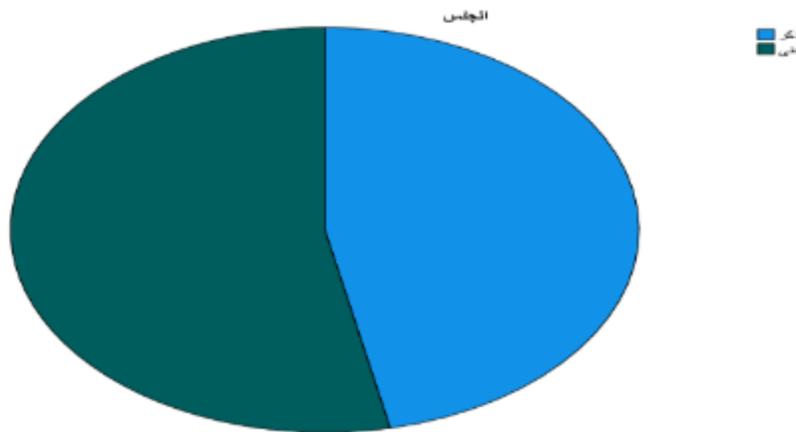
يبين الجدول رقم (2-13) توزيع عينة الدراسة حسب متغير استخدام تطبيق بريدي موب، حيث نلاحظ ان عدد المستجوبين بنعم بلغ 23 مستجوب، أي المتوسط الحسابي بلغ 76.3، اما عدد المستجوبين بلا بلغ 7 مستجوب، أي المتوسط الحسابي 23.3% قدره.

الجدول رقم (2-13) توزيع افراد عينة الدراسة حسب استخدام تطبيق بريدي موب

استخدام تطبيق بريدي موب	التكرار	المتوسط
نعم	23	76.7
لا	7	23.3
المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

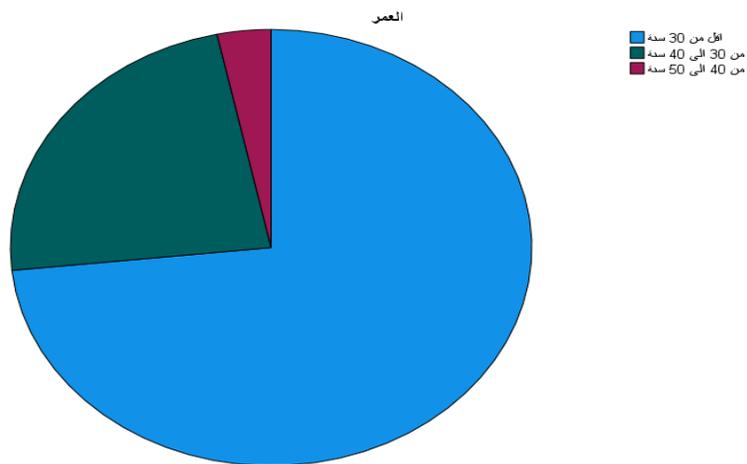
الشكل رقم 1 توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

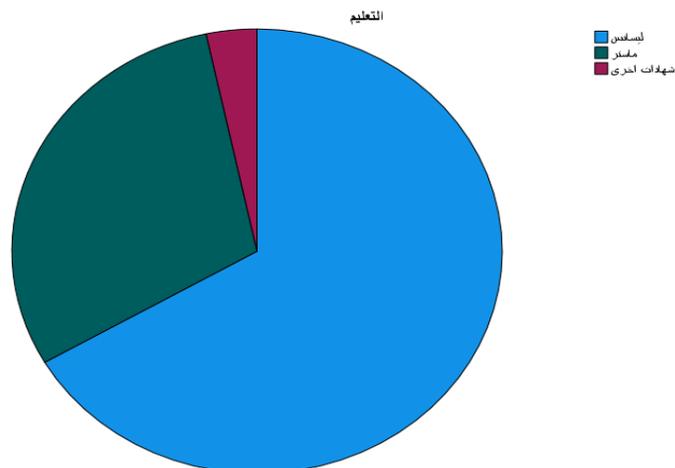
المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل رقم 2 توزيع افراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل رقم 3 توزيع افراد العينة حسب متغير التعليم



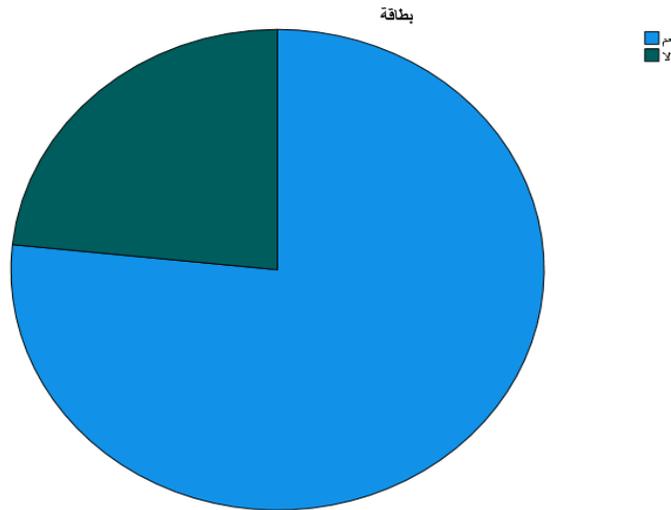
المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل 4 توزيع افراد العينة حسب متغير الوضعية



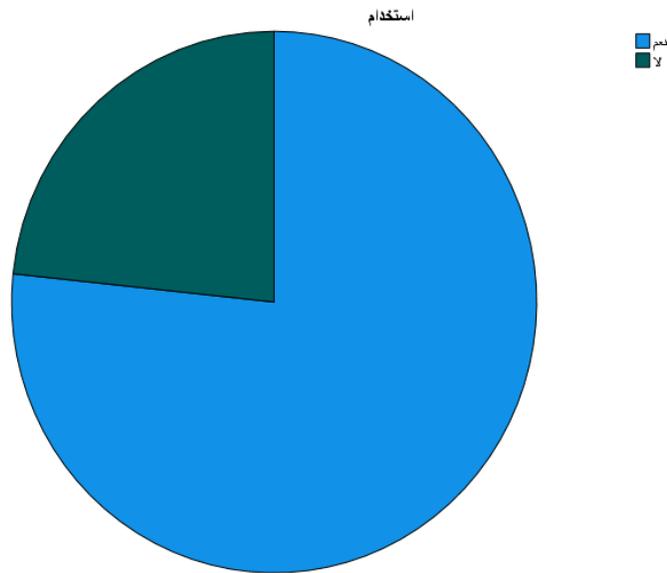
المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل 5 توزيع افراد العينة حسب متغير البطاقة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل 6 توزيع العينة حسب متغير استخدام



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الفرع الثاني: تحليل نتائج المحاور

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي تمت الإشارة إليها سابقاً.

1. المحور الأول: العبارات المتعلقة بتطبيق بريدي موب

يهدف هذا المحور إلى تقييم فعالية استخدام تطبيق بريدي موب من خلال التطرق إلى النتائج الدراسة التي قمنا بها على أبعاد استخدام تطبيق بريدي موب.

البعد الأول: سهولة الاستخدام للتطبيق بريدي موب

الجدول رقم: (1-12) يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأول

رقم السؤال	لتكرارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق تماماً	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المجموع	اتجاه العينة	رتبة السؤال
1		3	12	4	2	2	3.521	1.1228	70.43	2.228	موافق	8
		10	40	13.3	6.7	6.7	7	8				
2		5	12	5	0	1	3.913	79275	78.26	5.524	موافق	3
		16.7	40	16.7	0	3.3	0					
3		7	7	6	1	2	3.739	1.1368	74.78	3.118	موافق	6
		23.3	23.3	20	3.3	6.7	1	8				
4		3	12	3	0	5	3.565	99206	71.30	2.732	موافق	7
		10	40	10	0	16.7	2					
5		8	8	4	2	1	3.826	1.2303	76.52	3.220	موافق	4
		26.7	26.7	13.3	6.7	3.3	1	8				
6		12	5	3	1	2	4.087	1.2027	81.74	4.334	موافق	1
		40	16.7	10	3.3	6.7	0	6				
7		9	8	3	2	1	3.913	1.1239	78.26	3.531	موافق	2
		30	26.7	10	6.7	3.3	0	98				
8		7	9	2	0	5	3.782	1.1264	75.65	3.332	موافق	5
		23.3	30	6.7	0	16.7	6	0				
المجموع												
			3.7934	1.0910	66.085							

يتضح لنا من الجدول أعلاه اننا اراء افراد العينة الخاصة بالبعد الأول (سهولة الاستخدام) جاءت كلها بتوجه مرتفع، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.7934) وانحرافه المعياري (1.0910) وقد احتارت العبارة رقم 6 (يوفر تطبيق بريدي موب تحويل أموال بكل سهولة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.0870)، وانحراف معياري بلغ (1.20276) في حين جاءت العبارة 1 (يتميز تطبيق بريدي موب بواجهة جذابة) في المرتبة الأخيرة بين العبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.5271) وانحراف المعياري

بلغ (1.12288) وهو ما سيتم التفصيل في تفسير إجابات العينة على الفقرات المحور الأول على النحو التالي :

تفسير العبارة رقم 1 من المحور الأول يتميز تطبيق بريدي موب بواجهة جذابة

الجدول (2-13) يوضح تفسير العبارة 1 من المحور الاول

الرقم	البيان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوى المعنوية	اتجاه الإجابة
	تطبيق بريدي موب يتميز بواجهة جاذبة	3.5217	1.12288	2.228	0.036	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

الملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 1 من المحور الأول حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص تطبيق بريدي موب يتميز بواجهة جاذبة، وإثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.5217 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 2.228 وقيمة المعنوية 0.036 وهذا معني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان تميز تطبيق بريدي موب بواجهة جذابة له تأثير على رضا الزبون من خلال تأثير مستخدمي هذا التطبيق تفسير العبارة 2 يوفر تطبيق بريدي موب خدمات متنوعة.

الجدول (2-14) يوضح تفسير العبارة 2 من المحور الاول

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوى معنوية	اتجاه العبارة
يوفر تطبيق بريدي موب خدمات متنوعة	3.9130	0.79275	5.524	0.001	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

يعتبر توفر تطبيق بريدي موب على الخدمات المتنوعة والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 1 من المحور الأول حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص يوفر تطبيق بريدي موب خدمات متنوعة ، وإثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.9130 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 5.524 وقيمة المعنوية 0.001 وهذا معني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان يوفر تطبيق بريدي موب خدمات متنوعة له تأثير على رضا الزبون من خلال تأثير مستخدمي هذا التطبيق.

تفسير العبارة 3 التعامل مع تطبيق بريدي موب بدون جهد ذهني حقيقي

الجدول (2-15) يوضح تفسير العبارة 3 من المحور الاول

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي معنوية	اتجاه العبارة
التعامل مع تطبيق بريدي موب بدون جهد ذهني حقيقي	3.7391	1.13688	3.118	0.005	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 3 من المحور الأول حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص التعامل مع تطبيق بريدي موب بدون جهد ذهني حقيقي، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.7391 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 3.118 وقيمة المعنوية 0.005 وهذا يعني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان التعامل مع تطبيق بريدي موب بدون جهد ذهني حقيقي له تأثير على رضا الزبون من خلال تأثر مستخدمي هذا التطبيق

تفسير العبارة 4 يقوم تطبيق بريدي موب بخدمات سريعة ومتاحة باستمرار

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي معنوية	اتجاه العبارة
يقوم تطبيق بريدي موب بخدمات سريعة ومتاحة باستمرار	3.5652	0.99206	2.732	0.012	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 4 من المحور الأول حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص يقوم تطبيق بريدي موب بخدمات سريعة ومتاحة باستمرار، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.5652 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 2.732 وقيمة المعنوية 0.012 وهذا يعني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على انيقوم تطبيق بريدي موب بخدمات سريعة ومتاحة باستمرار له تأثير على رضا الزبون من خلال تأثر مستخدمي هذا التطبيق.

تفسير العبارة 5 إيجاد ان تطبيق بريدي موب سهل الاستخدام

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي معنوية	اتجاه العبارة
إيجاد ان تطبيق بريدي موب سهل الاستخدام	3.8261	1.23038	3.220	0.004	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 5 من المحور الثاني حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص إيجاد ان تطبيق بريدي موب سهل الاستخدام، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.8261 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 3.220 وقيمة المعنوية 0.036 وهذا يعني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان تميز إيجاد ان تطبيق بريدي موب سهل الاستخدام له تأثير على رضا الزبون.

العبارة 6 يوفر تطبيق بريدي موب تحويل الأموال بكل سهولة

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي معنوية	اتجاه العبارة
يوفر تطبيق بريدي موب تحويل الأموال بكل سهولة	4.0870	1.20276	4.334	0.001	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 6 من المحور الثاني حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص يوفر تطبيق بريدي موب تحويل الأموال بكل سهولة، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 4.0870 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 4.334 وقيمة المعنوية 0.001 وهذا يعني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان تميز يوفر تطبيق بريدي موب تحويل الأموال بكل سهولة له تأثير على رضا الزبون

تفسير العبارة 7 يوفر تطبيق بريدي موب خدمة الاطلاع على الرصيد بدون انقطاع

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه العبارة

يوفر تطبيق بريدي موب خدمة الاطلاع على الرصيد بدون انقطاع	3.9130	1.1239	3.531	0.002	موافق
--	--------	--------	-------	-------	-------

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 7 من المحور الأول حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص يوفر تطبيق بريدي موب خدمة الاطلاع على الرصيد بدون انقطاع، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.9130 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 3.531 وقيمة المعنوية 0.002 وهذا معني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان يتميز يوفر تطبيق بريدي موب خدمة الاطلاع على الرصيد بدون انقطاع له تأثير على رضا الزبون من خلال تأثر مستخدمي هذا التطبيق.

تفسير العبارة 8 سهولة تعبئة رصيد الهاتف والانترنت ودفع فواتير الكهرباء والماء والغاز عبر تطبيق بريدي موب

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه العبارة
سهولة تعبئة رصيد الهاتف والانترنت ودفع فواتير الكهرباء والماء والغاز عبر تطبيق بريدي موب	3.7826	1.12640	3.332	0.003	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 8 من المحور الأول حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص سهولة تعبئة رصيد الهاتف والانترنت ودفع فواتير الكهرباء والماء والغاز عبر تطبيق بريدي موب، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.7826 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 1.12640 وقيمة المعنوية 0.003 وهذا معني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان تميز سهولة تعبئة رصيد الهاتف والانترنت ودفع فواتير الكهرباء والماء والغاز عبر تطبيق بريدي موب له تأثير على رضا الزبون من خلال تأثر مستخدمي هذا التطبيق.

وبالتالي بعد ما تقدم في تحليل المحور الأول فيما يخص سهولة الاستخدام، فانه اثباتا لما جاءت به الدراسة التطبيقية والتحليل الاحصائي للعبارات المحور الأول التي جاءت بمجموع المتوسط الحسابي 3.7934 أي

المحصور بين (3.4 و 4.2) والذي يشير الي موافقة فانه يمكن تطبيق بريدي موب بكل سهولة خلال فترة الدراسة وحسب افراد عينة الدراسة
البعد الثاني: الأمان والسرية

رقم السؤال	تكرارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق تماماً	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المجموع	اتجاه العينة	رتبة السؤال
9		2	2	3	11	5	3.652	1.1912	73.0	2.626	موافق	3
		6.7	6.7	10	36.7	16.7		1	4			
10		3	7	8	2	3	3.217	1.2044	64.3	0.866	محايد	5
		10	23.3	26.7	6.7	10		1	4			
11		3	9	5	3	3	3.260	1.2510	65.2	1.000	محايد	4
		10	30	16.7	10	10		9	1			
12		11	7	2	2	1	4.087	1.1643	81.7	4.477	موافق	1
		36.7	23.3	6.7	6.7	3.3		6	4			
13		7	7	5	2	2	3.652	1.2652	73.0	2.472	موافق	2
		23.3	23.3	16.7	6.7	6.7		2	4			

المجموع	3.57349	1.21525	71.474
---------	---------	---------	--------

يتضح لنا من الجدول أعلاه انا اراء افراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (الأمان والسرية) جاءت كلها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.57349) وانحرافه المعياري (1.21525) وقد احتات العبارة رقم 12 (يقوم تطبيق بريدي موب بإرسال رقم السري عبر sms لاستكمال عملية السرية والأمان) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.0870)، وانحراف معياري بلغ (1.16436) في حين جاءت العبارة 10 (يسمح تطبيق بريدي موب بتبادل المعلومات بين مؤسسة بريد الجزائر والزيائن)

في المرتبة الأخيرة بين العبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.6522) وانحراف المعياري بلغ (1.19121) وهو ما سيتم التفصيل في تفسير إجابات العينة على الفقرات المحور الثاني على النحو التالي :

تفسير العبارة 9 اشعر بالأمان عند تقديم معلوماتي الشخصية عبر تطبيق بريدي موب

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه العبارة
اشعر بالأمان عند تقديم معلوماتي الشخصية عبر تطبيق بريدي موب	3.6522	1.19121	2.626	0.015	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 9 من المحور الثاني حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص اشعر بالأمان عند تقديم معلوماتي الشخصية عبر تطبيق بريدي موب ، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.6522 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 2.626 وقيمة المعنوية 0.015 وهذا ميعني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان اشعر بالأمان عند تقديم معلوماتي الشخصية عبر تطبيق بريدي موب له تأثير على رضا الزبون من خلال تأثر مستخدمي هذا التطبيق

تفسير العبارة 10 يسمح تطبيق بريدي موب بتبادل المعلومات بين مؤسسة بريد الجزائر والزيائن

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه العبارة
يسمح تطبيق بريدي موب بتبادل المعلومات بين مؤسسة بريد الجزائر والزيائن	3.2174	1.20441	0.866	0.396	محايد

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 10 من المحور الثاني حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص يسمح تطبيق بريدي موب بتبادل المعلومات بين مؤسسة بريد الجزائر والزيائن، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (2.6 و 3.4) بقيمة 3.2174 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: محايد بلغ قيم المجموع وقيمة المعنوية 0.396 وهذا ميعني ان النتيجة ليست ذات دلالة إحصائية وبذلك

يمكن الحكم على ان يسمح تطبيق بريدي موب بتبادل المعلومات بين مؤسسة بريد الجزائر والزيائن ولا تؤثر على رضا الزبون.

تفسير العبارة 11 لدي الثقة في عدم استخدام هذا التطبيق لمعلوماتي الشخصية غير لائق

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه العبارة
لدي الثقة في عدم استخدام هذا التطبيق لمعلوماتي الشخصية غير لائق	3.2609	1.25109	1.000	0.328	محايد

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 11 من المحور الثاني حيث اجابوا بشكل كبير فيما يخص لدي الثقة في عدم استخدام هذا التطبيق لمعلوماتي الشخصية غير لائق، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (2.6 و 3.4) بقيمة 3.2609 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: محايد بلغ قيم المجموع 1 وقيمة المعنوية 0.328 وهذا يعني ان النتيجة ليست دالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان تميز لدي الثقة في عدم استخدام هذا التطبيق لمعلوماتي الشخصية غير لائق لا يؤثر على رضا الزبون. تفسير العبارة 12 يقوم تطبيق بريدي موب بإرسال رقم السري عبر sms لاستكمال عملية السرية والأمان

البيان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه العبارة
يقوم تطبيق بريدي موب بإرسال رقم السري عبر sms لاستكمال عملية السرية والأمان	4.0870	1.16436	0.4477	0.001	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 12 من المحور الثاني حيث اجابوا بشكل كبير فيما يخص تطبيق بريدي موب يتميز بواجهة جذابة، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 4.0870 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بشدة بلغ قيم المجموع 0.4477 وقيمة المعنوية 0.001 وهذا يعني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان يقوم تطبيق بريدي موب بإرسال رقم السري عبر sms لاستكمال عملية السرية والأمان له تأثير على رضا الزبون

تفسير العبارة 13 يوفر تطبيق بريدي موب نظام امان يحافظ على بيانات الشخصية عند استخدام المعاملات الالكترونية

البيان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه العبارة
يوفر تطبيق بريدي موب نظام امان يحافظ على بيانات الشخصية عند استخدام المعاملات الالكترونية	3.6522	1.26522	0.2472	0.022	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 13 من المحور الثاني حيث اجابوا بشكل كبير فيما يخص تطبيق بريدي موب يتميز بواجهة جذابة، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.6522 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بشدة بلغ قيم المجموع وقيمة المعنوية 0.022 وهذا معني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان يوفر تطبيق بريدي موب نظام امان يحافظ على بيانات الشخصية عند استخدام المعاملات الالكترونية له تأثير على رضا الزبون. وبالتالي بعد ما تقدم في تحليل المحور الثاني فيما يخص السرية والامان، فانه اثباتا لما جاءت به الدراسة التطبيقية والتحليل الاحصائي للعبارات المحور الثاني التي جاءت بمجموع المتوسط الحسابي 3.57349 أي المحصور بين (3.4 و 4.2) والذي يشير الي موافقة فانه يمكن ان يتميز تطبيق بريدي موب بالأمان والسرية خلال فترة الدراسة وحسب افراد عينة الدراسة

المحور الثالث رضا الزبون

رتبة السؤال	الاتجاه	المجموع	النسبة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	تكرارات	
1	موافق	2.919	74.78	1.21421	3.7391	1	4	2	9	7	تكرار	14
						3.3	13.3	6.7	30	23.3	النسبة	
4	محايد	0.866	64.34	1.20441	3.2174	3	3	5	10	2	تكرار	15
						10	10	16.7	33.3	6.7	نسبة	
6	محايد	1.071	60.68	1.36298	3.0343	4	2	4	9	4	تكرار	16
						13.3	6.7	13.3	30	13.3	نسبة	
2	موافق	1.665	69.56	1.37740	3.4783	3	2	6	5	7	تكرار	17
						10	6.7	20	16.7	23.3	نسبة	
3	موافق	1.707	69.56	1.34400	3.4783	2	4	5	5	7	تكرار	18
						6.7	13.3	16.7	16.7	23.3	نسبة	
5	محايد	0.383	62.60	1.63219	3.1304	5	5	3	2	8	تكرار	19
						16.7	16.7	10	6.7	26.7	نسبة	

المجموع	3.3463	1.3558	66.92
---------	--------	--------	-------

يتضح لنا من الجدول أعلاه اننا اراء افراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (رضا الزبون) جاءت كلها بتوجه مرتفع، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارة هذا البعد الذي بلغ (3.3463) وانحرافه المعياري (1.3558) وقد احتلت العبارة رقم 14 (رضا على جودة الخدمات المقدمة في تطبيق بريدي موب) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.7391)، وانحراف معياري بلغ (1.21421) في حين جاءت العبارة 19 (يسمح تطبيق بريدي موب بتبادل المعلومات بين مؤسسة بريد الجزائر والزيائن) في المرتبة الأخيرة بين العبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.1304) وانحراف المعياري بلغ (1.63219) وهو ما سيتم التفصيل في تفسير إجابات العينة على الفقرات المحور الثاني على النحو التالي :

تفسير العبارة 14 رضا على جودة الخدمات المقدمة في تطبيق بريدي موب

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي معنوية	اتجاه العبارة
رضا على جودة الخدمات المقدمة في تطبيق بريدي موب	3.7391	1.21421	2.919	0.008	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 14 من المحور الثاني حيث اجابوا بشكل كبير فيما يخص رضا على جودة الخدمات المقدمة في تطبيق بريدي موب، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) قيمة (3.7391) وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع

2.919 وقيمة المعنوية 0.008 وهذا يعني ان النتيجة ذات دلالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان رضا على جودة الخدمات المقدمة في تطبيق بريدي موب له تأثير على رضا الزبون تفسير العبارة 15 انا مرتاح كون ان تجربتي جيدة مع تطبيق بريدي موب

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي معنوية	اتجاه العبارة
انا مرتاح كون ان تجربتي جيدة مع تطبيق بريدي موب	3.2174	1.20441	0.866	0.396	محايد

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 15 من المحور الثالث حيث اجابوا بشكل كبير فيما يخص إذا مرتاح كون ان تجربتي جيدة مع تطبيق بريدي موب، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (2.6 و3.4) وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: محايد بلغ قيم المجموع 0.866 وقيمة المعنوية 0.396 وهذا يعني ان النتيجة ليست دالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على انانا مرتاح كون ان تجربتي جيدة مع تطبيق بريدي موب له تأثير على رضا الزبون تفسير العبارة 16 سأقوم بنقل صورة إيجابية عن تطبيق بريدي موب الى الاخرين

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي معنوية	اتجاه العبارة
سأقوم بنقل صورة إيجابية عن تطبيق بريدي موب الى الاخرين	3.0343	1.36298	1.071	0.296	محايد

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 16 من المحور الثالث حيث اجابوا بشكل كبير فيما يخص سأقوم بنقل صورة إيجابية عن تطبيق بريدي موب الى الاخرين، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (2.6 و3.4) بقيمة 3.0343 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: محايد بلغ قيم المجموع 1.071 وقيمة المعنوية 0.296 وهذا يعني ان النتيجة ليست دالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان سأقوم بنقل صورة إيجابية عن تطبيق بريدي موب الى الاخرين له تأثير على رضا الزبون.

تفسير العبارة 17 استعمال تطبيق بريدي موب هو خيار صائب

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	الاتجاه
استعمالي لي تطبيق بريدي موب هو خيار صائب	3.4783	1.37740	1.665	0.110	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 17 من المحور الثالث حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص استعمالي لي تطبيق بريدي موب هو خيار صائب، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) بقيمة 3.4783 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 1.665 وقيمة المعنوية 0.110 وهذا يعني ان النتيجة ليس دالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان استعمالي لي تطبيق بريدي موب هو خيار صائب ليس له تأثير على رضا الزبون
تفسير العبارة 18 بشكل عام خدمات تطبيق بريدي موب أفضل من توقعاتي

بيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه الإجابة
بشكل عام خدمات تطبيق بريدي موب هو خيار صائب	3.4783	1.34400	1.707	0.102	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 18 من المحور الثالث حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص بشكل عام خدمات تطبيق بريدي موب هو خيار صائب، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (3.4 و 4.2) وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: موافق بلغ قيم المجموع 1.707 وقيمة المعنوية 0.102 هذا يعني ان النتيجة ليس دالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على ان بشكل عام خدمات تطبيق بريدي موب هو خيار صائب ليس له تأثير على رضا الزبون.
تفسير العبارة 19 تلائم خدمات تطبيق بريدي موب مع متطلباتي

بيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المجموع	مستوي المعنوية	اتجاه الإجابة
تلائم خدمات تطبيق بريدي موب مع متطلباتي	3.1304	1.63219	0.383	0.705	محايد

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

والملاحظ من خلال ما وجدناه عند افراد العينة فيما يخص العبارة رقم 19 من الثالث حيث أجابوا بشكل كبير فيما يخص تلائم خدمات تطبيق بريدي موب مع متطلباتي، واثباتا لذلك جاء المتوسط الحسابي بين (2.6 و3.4) بقيمة 3.1304 وهذا ما يفسر توجه افراد العينة نحو الإجابة ب: محايد بلغ قيم المجموع 70.43 وقيمة المعنوية 0.705 وهذا يعني ان النتيجة ليست دالة إحصائية وبذلك يمكن الحكم على انتلائم خدمات تطبيق بريدي موب مع متطلباتي جذابة ليس له تأثير على رضا الزبون.

وبالتالي بعد ما تقدم في تحليل المحور الثالث فيما يخص رضا الزبون، فانه اثباتا لما جاءت به الدراسة التطبيقية والتحليل الاحصائي للعبارات المحور الثالث التي جاءت بمجموع المتوسط الحسابي 3.3463 أي المحصور بين (2.6 و3.4) والذي يشير على انه ليس موافق فانه لا يمكن الحكم على تطبيق بريدي موب يتميز برضا الزبون خلال فترة الدراسة وحسب افراد عينة الدراسة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الفرعية

الجدول 31 يوضح اختبار t-test للمحور الأول

مجموع المربعات	Df	متوسط المربعات	درجة الحرية	المعنوية
13.624	22	3.944	8.555	0.008

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

الجدول 32 يوضح اختبار الفرضية

المتغيرات	B	معامل التحديد R	الخطأ المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوي الدلالة	درجة القرار
الثابت	0.133	0.443	0.80379	0.159	0.001	

سهولة	0.685	4.304	وجود علاقة موجبة دالة احصائيا
-------	-------	-------	-------------------------------------

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

يتضح من الجدولين نلاحظ بان قيمة الخطاء المعياري كبيرة والتي تقدر ب 0.80379 وقيمة معامل التحديد لسهولة استخدام 0.443 وهو معامل ضعيف نوعا ما ويشير الى وجود نسبة يفسرها المتغير المستقل من المتغير سهولة استخدام ونلاحظ وجود معنوية 0.001 في العلاقة مايدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام ورضا الزبون ومنه نثبت صحة الفرضية
اختبار الفرضية الثانية:

الجدول 33 يوضح اختبار t-test - للمحور الثاني

مجموع المربعات	Df	متوسط المربعات	درجة الحرية	المعنوية
13.624	22	3.944	8.555	0.008

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

الجدول 34 يوضح اختبار الفرضية

المتغيرات	B	معامل التحديد R	الخطاء المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوي الدلالة	درجة القرار
الثابت	2.241	0.538	0.256	4.697	0.001	وجود علاقة موجبة دالة احصائيا
الأمان	0.538			2.925		

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss27

يتضح من الجدولين نلاحظ بان قيمة الخطاء المعياري ضعيفة والتي تقدر ب 0.256 نوعا ما وقيمة معامل التحديد الأمان 0.538 وهو معامل قوية نوعا ما ويشير الى وجود نسبة يفسرها المتغير المستقل من المتغير الأمان ونلاحظ وجود معنوية 0.001 في العلاقة ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والسرية ورضا الزبون ومنه نثبت صحة الفرضية

الخلاصة:

حولنا من خلال هذا الفصل الذي خصص للدراسة الميدانية وهذا حسب طبيعة الموضوع المدروس، وذلك بدراسة بعدين التي قمنا من خلالها ببناء الفرضيات الدراسة والتي تمثل مدى تأثير سهولة استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبون، والتي تم قبل ذلك الإجابة عنها من خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على عينة طلاب الإقامة الجامعية خلال الفترة افريل 2024 والتي قدر عددها ب 30 والتي جاءت نتائجها على انه يوجد تأثير سهولة استخدام على رضا الزبون وتبعاً لأهداف المنوطة وبغية الإجابة على الإشكالية الدراسة حولنا بناء محور ثاني متعلق بالأمان والسرية تطبيق بريدي موب على رضا الزبون، وبعد الدراسة التي قمنا بها عينة من طلاب الجامعة اظهرت نتائج الدراسة ان الأمان والسرية لها تأثير على رضا الزبون

الخاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على تطبيق بريدي موب، بالتركيز على تطبيقات الهواتف الذكية وأثر استخدامها على رضا الزبون، تطبيق بريدي موب وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث. والاجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا الى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الادبيات النظرية للتطبيقات الذكية ورضا الزبائن، وبعض الدراسات السابقة التي تدرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص التطبيقية وقمنا بدراسة ميدانية على طلاب الإقامة الجامعية وبعض الأصدقاء.

من خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم، تطبيقات الهواتف الذكية، ورضا الزبون واهميته، كما حاولنا ابراز أهمية تطبيقات الهواتف الذكية، وبما ان تطبيقات الهواتف الذكية من المصطلحات الحديثة فقد تطرقنا الى تعريفها واستخدامها.

أولاً - اختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا اليه من نتائج لهذا البحث بفصليه النظري والتطبيقي قامت الدراسة على فرضيتين التي وردت كالتالي:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة إحصائية بين سهولة استخدام ورضا الزبون

ونلاحظ وجود معنوية 0.001 في العلاقة ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام ورضا الزبون ومنه ثبت صحة الفرضية

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة إحصائية بين الأمان ورضا الزبون

ونلاحظ وجود معنوية 0.001 في العلاقة ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والسرية ورضا الزبون ومنه ثبت صحة الفرضية

نتائج الدراسة:

من خلال دراسة وجدنا ان هناك أثر لاستخدام التطبيق على رضا الزبون

لا توجد فروق بين إجابات الباحثين فيما يتعلق الجنس، العمر، المؤهل العملي، الوظيفة، استخدام البطاقة، استخدام تطبيق بريدي موب

العلاقة الارتباطية بين استخدام تطبيقات الهواتف الذكية كمتغير مستقل ورضا الزبون متغير تابع

ثانياً- نتائج الدراسة

- أهمية تطبيقات الهواتف الذكية بالنسبة لطلاب والتي تحقق رضا الزبائن وكسب ولاءهم والذي يؤدي الى زيادة حصص سوقية مما يحقق ميزة تنافسية

- اتضح ان مستوي ابعاد مرتفع لدى تطبيق بريدي موب بسبب وعي طلاب بأهمية هذه الابعاد، وحرصهم على تطوير خدمات الطلاب

• افاق البحث:

في ختام هذه الدراسة وبعد الوصول الى النتائج السابقة للبحث، نرى إمكانية مواصلة البحث في الجوانب أخرى لموضوعنا باعتباره يحتاج الى تعمق أكثر، وتفتح كبحوث مستقبلية في العنوانين التالية:

- ✓ أثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في البحث العملي.
- ✓ دور تطبيقات الهواتف الذكية في جذب الزبائن وكسب الميزة التنافسية.

المصادر والمراجع

الملاحق

السادة والسيدات الافاضل يشرفني ان أتقدم الى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ليسانس تحت عنوان " أثر استخدام الهواتف الذكية على رضا الزبون ، واعلمكم انا الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا وبالسرية التامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي ونشكركم شكرا جزيلا على مساهماتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

الطالبين: سارة بن عراب و عبد الحكيم بن عراب

الرجاء وضع العلامة x في الخانة المناسبة

	ذكر		انثى		الجنس
	أكثر من 50	من 40 الى 50 سنة	من 30 الى 40 سنة	اقل من 30 سنة	العمر
	شهادات أخرى	ماستر	ليسانس	ثانوي	مستوي التعليمي
متقاعد	طالب	ابحث عن عمل	اعمال حرة عامل يومي	موظف في قطاع عام خاص	الوضعية المهنية

1 هل تمتلك بطاقة ذهبية: نعم لا

2 هل تستخدم تطبيق بريدي موب: نعم لا

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بتطبيق بريدي موب

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	البعء اول: سهولة الاستخدام
					1 يتميز تطبيق بريدي موب بواجهة جذابة
					2 يوفر تطبيق بريدي موب خدمات متنوعة
					3 تعامل مع تطبيق بريدي موب بدون أي جهد ذهني حقيقي
					4 يقوم تطبيق بريدي موب بخدمات سريعة ومتاحة باستمرار
					5 أجد ان تطبيق بريدي موب سهل الاستخدام
					6 يوفر تطبيق بريدي موب تحويل أموال بكل سهولة

					7 يوفر خدمة الاطلاع على الرصيد بدون انقطاع
					8 سهولة تعبئة رصيد الهاتف، الانترنت، دفع فواتير الكهرباء، الماء والغاز عبر تطبيق بريدي موب
البعد الثالث: السرية والأمان					
					9 اشعر بأمان عند تقديم معلوماتي الشخصية عبر تطبيق بريدي موب
					10 يسمح تطبيق بريدي موب بتبادل المعلومات بين مؤسسة بريد الجزائر والزملائ
					11 لدي الثقة في عدم استخدام هذا التطبيق لمعلوماتي الشخصية غير لائق
					12 يقوم تطبيق بريدي موب بأرسال رقم السري عبر sms لاستكمال عملية السرية والأمان

					13 يوفر تطبيق بريدي موب نظام امان يحافظ على بيانات الشخصية عند استخدام المعاملات الالكترونية
البعد الرابع: رضا الزبون					
					14 انا راض عن جودة الخدمات المقدمة في التطبيق

					15 انا مرتاح كون ان تجربتي جيدة مع تطبيق بريدي موب
					16 سأقوم بنقل صورة إيجابية عن تطبيق بريدي موب الى الاخرين
					17 استعمالي لي تطبيق بريدي موب هو خيار صائب
					18 بشكل عام خدمات تطبيق بريدي موب أفضل من توقعاتي
					19 تلائم خدمات تطبيق بريدي موب مع متطلباتي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.653	.654	5

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.274	-.097-	.720	.818	-7.407-	.083	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.880	.880	6

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.549	.293	.878	.584	2.993	.032	6

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
رضنا	3.3913	1.07732	23
سهوله	3.7935	.79380	23

Correlations

		رضنا	سهوله
Pearson Correlation	رضنا	1.000	.685
	سهوله	.685	1.000
Sig. (1-tailed)	رضنا	.	<.001
	سهوله	.000	.
N	رضنا	23	23
	سهوله	23	23

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	سهوله ^b	.	Enter

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.880	.880	6

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.549	.293	.878	.584	2.993	.032	6

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-.133-	.836		-.159-	.875	-1.872-	1.605			
	سهوله	.929	.216	.685	4.304	<.001	.480	1.378	.685	.685	.685

a. Dependent Variable: رضا

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.4928	4.3961	3.3913	.73750	23
Std. Predicted Value	-2.574-	1.362	.000	1.000	23
Standard Error of Predicted Value	.169	.472	.229	.063	23
Adjusted Predicted Value	1.7520	4.3867	3.4054	.71740	23
Residual	-2.16385-	1.51256	.00000	.78531	23
Std. Residual	-2.692-	1.882	.000	.977	23
Stud. Residual	-2.827-	1.971	-.008-	1.023	23
Deleted Residual	-2.38665-	1.66014	-.01405-	.86163	23
Stud. Deleted Residual	-3.506-	2.131	-.029-	1.129	23
Mahal. Distance	.011	6.627	.957	1.343	23
Cook's Distance	.000	.412	.050	.092	23
Centered Leverage Value	.000	.301	.043	.061	23

a. Dependent Variable: رضا

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	سهوله ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: رضا

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
					F Change	df1	df2	
1	.685 ^a	.469	.80379	.469	18.521	1	21	<.001

a. Predictors: (Constant), سهوله

b. Dependent Variable: رضا

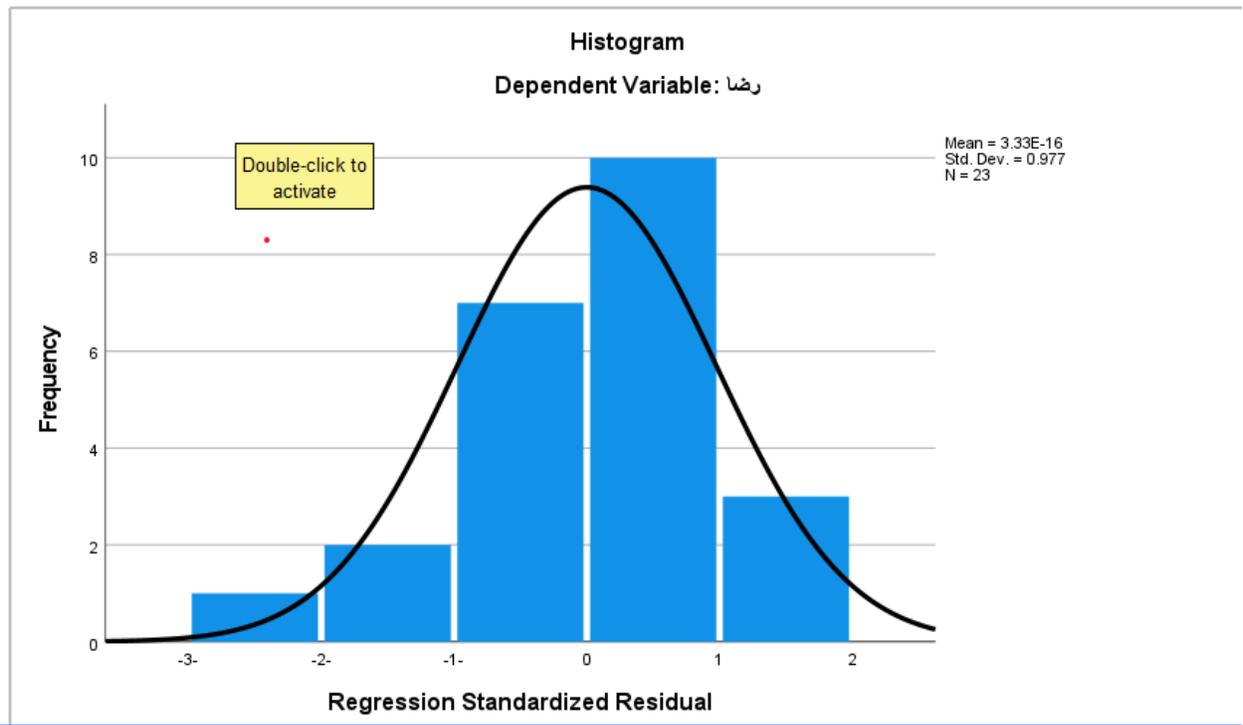
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.966	1	11.966	18.521	<.001 ^b
	Residual	13.568	21	.646		
	Total	25.534	22			

a. Dependent Variable: رضا

b. Predictors: (Constant), سهوله

Charts



سؤال 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	3	10.0	13.0	13.0
	عبر موافق	2	6.7	8.7	21.7
	محايد	6	20.0	26.1	47.8
	موافق	5	16.7	21.7	69.6
	موافق تماما	7	23.3	30.4	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	5	16.7	21.7	21.7
	عبر موافق	5	16.7	21.7	43.5
	محايد	3	10.0	13.0	56.5
	موافق	2	6.7	8.7	65.2
	موافق تماما	8	26.7	34.8	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	2	6.7	8.7	8.7
	عبر موافق	4	13.3	17.4	26.1
	محايد	5	16.7	21.7	47.8
	موافق	5	16.7	21.7	69.6
	موافق تماما	7	23.3	30.4	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	4	13.3	17.4	17.4
	عبر موافق	2	6.7	8.7	26.1
	محايد	4	13.3	17.4	43.5
	موافق	9	30.0	39.1	82.6
	موافق تماما	4	13.3	17.4	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	3	10.0	13.0	13.0
	عبر موافق	3	10.0	13.0	26.1
	محايد	5	16.7	21.7	47.8
	موافق	10	33.3	43.5	91.3
	موافق تماما	2	6.7	8.7	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	1	3.3	4.3	4.3
	عبر موافق	4	13.3	17.4	21.7
	محايد	2	6.7	8.7	30.4
	موافق	9	30.0	39.1	69.6
	موافق تماما	7	23.3	30.4	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	رضا ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الامان

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 ^a	.289	.256	.67896

a. Predictors: (Constant), رضا

b. Dependent Variable: الامان

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.944	1	3.944	8.555	.008 ^b
	Residual	9.681	21	.461		
	Total	13.624	22			

a. Dependent Variable: الامان

b. Predictors: (Constant), رضا

Statistics

		سؤال 1	سؤال 2	سؤال 3	سؤال 4	سؤال 5	سؤال 6	سؤال 7	سؤال 8
N	Valid	23	23	23	23	23	23	23	23
	Missing	7	7	7	7	7	7	7	7

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الامان	.184	23	.042	.929	23	.104

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		رضا	سهوله
Pearson Correlation	رضا	1.000	.685
	سهوله	.685	1.000
Sig. (1-tailed)	رضا	.	<.001
	سهوله	.000	.
N	رضا	23	23
	سهوله	23	23

Model Summary^b

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
					F Change	df1	df2	
.685 ^a	.469	.443	.80379	.469	18.521	1	21	<.001

ctors: (Constant), سهوله

ndent Variable: رضا

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
رضا	3.3913	1.07732	23
سهوله	3.7935	.79380	23

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.944	1	3.944	8.555	.008 ^b
	Residual	9.681	21	.461		
	Total	13.624	22			

a. Dependent Variable: الامان

b. Predictors: (Constant), رضا

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.241	.477		4.697	<.001
	رضا	.393	.134	.538	2.925	.008

a. Dependent Variable: الامان

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
الامان	23	76.7%	7	23.3%	30	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
الامان	Mean	3.5739	.16409	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.2336	
		Upper Bound	3.9142	
	5% Trimmed Mean	3.5739		
	Median	3.6000		
	Variance	.619		
	Std. Deviation	.78695		
	Minimum	2.20		
	Maximum	5.00		
	Range	2.80		
	Interquartile Range	1.40		
	Skewness	-.227-	.481	
	Kurtosis	-.982-	.935	

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 ^a	.289	.256	.67896

a. Predictors: (Constant), رضا

b. Dependent Variable: الامان

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.944	1	3.944	8.555	.008 ^b
	Residual	9.681	21	.461		
	Total	13.624	22			

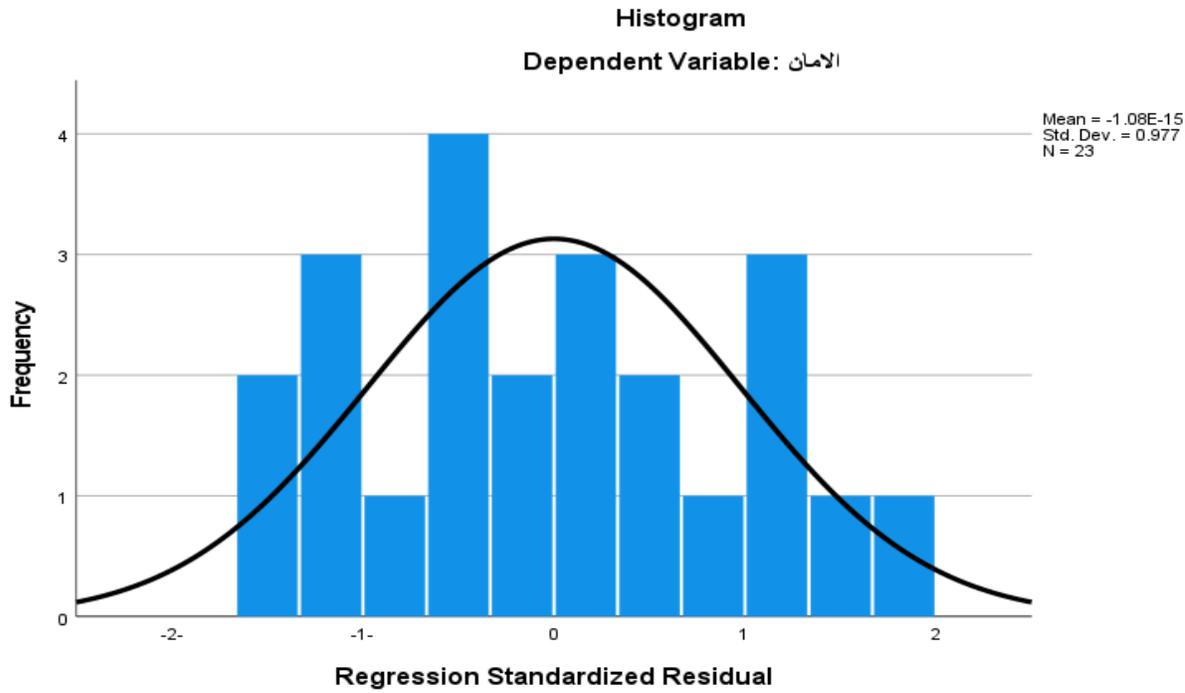
a. Dependent Variable: الامان

b. Predictors: (Constant), رضا

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.241	.477		4.697	<.001
	رضا	.393	.134	.538	2.925	.008

a. Dependent Variable: الامان



Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6341	4.2061	3.5739	.42339	23
Std. Predicted Value	-2.220-	1.493	.000	1.000	23
Standard Error of Predicted Value	.142	.351	.194	.051	23
Adjusted Predicted Value	2.7926	4.2072	3.5767	.41203	23
Residual	-1.07863-	1.17287	.00000	.66335	23
Std. Residual	-1.589-	1.727	.000	.977	23
Stud. Residual	-1.645-	1.841	-.002-	1.021	23
Deleted Residual	-1.15612-	1.33173	-.00275-	.72496	23
Stud. Deleted Residual	-1.720-	1.962	.000	1.046	23
Mahal. Distance	.003	4.927	.957	1.122	23
Cook's Distance	.000	.229	.047	.057	23
Centered Leverage Value	.000	.224	.043	.051	23

a. Dependent Variable: الامان

سؤال 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	1	3.3	4.3	4.3
	عبر موافق	2	6.7	8.7	13.0
	محايد	3	10.0	13.0	26.1
	موافق	5	16.7	21.7	47.8
	موافق تماما	12	40.0	52.2	100.0
	Total		23	76.7	100.0
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	2	6.7	8.7	8.7
	عبر موافق	1	3.3	4.3	13.0
	محايد	4	13.3	17.4	30.4
	موافق	8	26.7	34.8	65.2
	موافق تماما	8	26.7	34.8	100.0
	Total		23	76.7	100.0
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	1	3.3	4.3	4.3
	عبر موافق	2	6.7	8.7	13.0
	محايد	6	20.0	26.1	39.1
	موافق	7	23.3	30.4	69.6
	موافق تماما	7	23.3	30.4	100.0
	Total		23	76.7	100.0
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق	5	16.7	21.7	21.7
	محايد	3	10.0	13.0	34.8
	موافق	12	40.0	52.2	87.0
	موافق تماما	3	10.0	13.0	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق	1	3.3	4.3	4.3
	محايد	5	16.7	21.7	26.1
	موافق	12	40.0	52.2	78.3
	موافق تماما	5	16.7	21.7	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

سؤال 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عبر موافق تماما	2	6.7	8.7	8.7
	عبر موافق	2	6.7	8.7	17.4
	محايد	4	13.3	17.4	34.8
	موافق	12	40.0	52.2	87.0
	موافق تماما	3	10.0	13.0	100.0
	Total	23	76.7	100.0	
Missing	System	7	23.3		
Total		30	100.0		

- (1) فيصل حاكم الشمري، مستجدات التعليم الإلكتروني، تطبيقات الهواتف الذكية ومتاجر الويب (على الخط). 2021. زيارة يوم (2021-04-26) <https://www.slideserve.com/michelle-briggs/7103438>
- (2) على خليل شقرة، الإعلام الجديد شبكة التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014 ص 48.
- (3) https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%B1%D8%A7%D8%AD%D9%84_%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%A7%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%B9%D8%AA%D8%A8%D8%B1?fbclid=IwAR19DVVHJPe3F6-5VhBMrTeA5tXf1P7VPfVa_-TuZGyFfHvnKhrhQlH74Ps
- (4) قسام صبرينة، معطوي موسى، تأثير الهاتف الذكي على الاتصال الاسري، مذكرة الماستر، جامعة الجيلاي بونعامة، خميس مليانة، 2018. ص، ص، 100،99.
- (5) عبد الهادي، محمد عمار، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الانترنت. مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2017. ص115، 116.
- (6) قدور إيمان، بوعزة، كريمة. الهواتف الذكية ومدى استخدامها من طرف طلبة علم المكتبات في الوصول إلى المعلومات العلمية والتقنية: طلبة علم المكتبات بجامعة خميس مليانة نموذجاً [على الخط]. مذكرة ماستر: علم المكتبات. جامعة الجيلاي بونعامة. خميس مليانة. 2018.
- (7) بن غوثي حفصة (2016). استخدام الشباب الجزائري للهواتف الذكية مذكرة ماستر، كلية علوم الإنسانية، بجامعة قاصدي مرباح، بالجزائر.
- (8) احمد زكي. علم النفس التربوي، دار النهضة المصرية العربية، 1997، مصر. ص، 99.
- (9) مجد هاشم الهاشمي: الاعلام الدبلوماسي والسياسي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عثمان، 2008، ص، 281.
- (10) كشيده حبيبة، استراتيجية رضا العميل، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة البلدة، 2005، ص 43

- (11) بو عنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها في رضا العملاء، رسالة لنيل شهادة ماجستير، قسم العلوم التسيير المسيلة، الجزائر، 2007، ص ص 115-116.
- (12) كشيده حبيبة، استراتيجية رضا العميل، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، 2005، ص 43
- (13) سعاد خنساء، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، رسالة شهادة ماجستير، جامعة الجزائر، 2006، ص؟
- (14) روايح رقية، قندوز كوثر، أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبون، مذكرة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي، جامعة ورقلة، 2022، ص 6

الفهرس

الصفحة	
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	مستخلص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
XI	قائمة الاختصارات والرموز
أ	المقدمة
01	المبحث الأول: تقديم مجال الدراسة

اعادة الفهـرس بما يوجد في البحث

1	العنوان
2	إهداء
4	شكر وعرفان
	الملخص

	المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ- د	مقدمة
1	الفصل الأول: الادبيات النظرية لتطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون
2	المبحث الأول: الادبيات النظرية لتطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون
7-3	المطلب الأول: مفاهيم حول تطبيق الهواتف الذكية
9-3	المطلب الثاني: مفاهيم حول رضا الزبون
10	المبحث الثاني: الادبيات النظرية حول تطبيقات الهواتف الذكية ورضا الزبون
11-10	المطلب الأول: دراسات سابقة
13-12	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
14	الخلاصة
15	الفصل الثاني: أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبائن في مؤسسة بريد الجزائر
17	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
19-17	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
21-20	المطلب الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة
22	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

27-22

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

43-28

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

44

الخلاصة

الخاتمة

المراجع

الملاحق