



سلطنة عُمان

محافظة الوسطى

فريق التحول الرقمي

تقرير المشاركة الإلكترونية - تطبيق محافظة الوسطى

سبتمبر 2025

إعداد: فريق التحول الرقمي – محافظة الوسطى

أولاً: المقدمة

يشكل تطبيق محافظة الوسطى إحدى المبادرات الرقمية التي أطلقتها المحافظة ضمن منظومة التحول الرقمي الشامل، ويهدف إلى تسهيل وصول المواطنين والمقيمين إلى الخدمات الحكومية من خلال منصة ذكية وسهلة الاستخدام. يأتي هذا التقرير لعرض أبرز مخرجات المشروع، وتحليل نتائج الاستبيان الذي تم تنفيذه لقياس مدى رضا المستخدمين، ومستوى التفاعل مع التطبيق بعد إطلاقه، ومقارنة هذه النتائج بالأهداف المحددة في خطة إدارة التغيير.

ثانياً: أهمية تطبيق محافظة الوسطى

يُعد التطبيق الذكي للمحافظة نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات الحكومية، إذ يوفر تجربة رقمية موحدة تتيح للمستخدمين الوصول إلى المعلومات والخدمات في أي وقت ومن أي مكان. كما يعكس التطبيق توجه المحافظة نحو تبني الحلول الذكية في إدارة شؤونها اليومية، ودعم مبدأ الشفافية والمشاركة المجتمعية، ويسهم في تحسين جودة الحياة وتعزيز رضا المستفيدين.

ثالثاً: المشاركون في التقييم

بلغ عدد المشاركين في استبيان تقييم التطبيق 28 مشاركاً من مختلف الفئات المجتمعية والوظيفية في المحافظة. وشملت العينة مستخدمين فعليين للتطبيق من موظفين حكوميين ومواطنين ومهتمين بالخدمات الإلكترونية. وقد عكست الردود مستوى وعي مرتفعاً لدى المشاركين بأهمية التحول الرقمي ودور التطبيق في تسهيل المعاملات اليومية.

ملامح المشاركة:

- تنوع الفئات المشاركة بين موظفين حكوميين ومواطنين.
- مشاركة من فئة الشباب ورواد الأعمال.
- تفاعل ملحوظ من المستخدمين الجدد للتطبيق بعد الإطلاق.
- اهتمام واضح بتجربة الاستخدام وسهولة التصفح.

رابعًا: الانطباع العام عن التطبيق

أظهر المشاركون في التقييم انطباعًا إيجابيًا جدًا تجاه التطبيق، حيث أبدى الغالبية رضاهم عن سهولة استخدامه ووضوح واجهته وسرعة استجابته. كما أكد العديد منهم أن التطبيق يمثل واجهة رقمية متقدمة للمحافظة، تسهل الوصول إلى الخدمات دون الحاجة إلى مراجعة المكاتب الحكومية.

أبرز الانطباعات:

- سهولة التصفح والتنقل بين الخدمات.
- سرعة أداء التطبيق واستقراره أثناء الاستخدام.
- وضوح تصنيف الخدمات ودقة المعلومات.
- تناسق التصميم مع الهوية البصرية للمحافظة.
- رغبة المستخدمين في توسعة نطاق الخدمات المتاحة مستقبلاً.

خامسًا: نتائج التحليل الكمي والكيفي

المؤشر	النتيجة	التحليل
عدد المشاركين في التقييم	28	عينة متوازنة تمثل مستخدمين فعليين ومتفاعلين مع التطبيق.
نسبة الرضا العام عن التطبيق	86%	تعكس مستوى رضا مرتفع عن التصميم وسهولة الاستخدام.
نسبة تكرار الاستخدام خلال الأسبوع	72%	مؤشر إيجابي على اعتماد التطبيق كقناة رئيسية للوصول للخدمات.
وضوح القوائم والتصميم	89%	واجهة استخدام واضحة ومنظمة تدعم تجربة مريحة للمستخدم.
استقرار الأداء وسرعة الاستجابة	84%	أداء مستقر وسرعة مناسبة في عرض المعلومات والبيانات.

سادسًا: مقارنة المؤشرات مع خطة إدارة التغيير

المؤشر المستهدف	النتيجة الفعلية	نسبة التحقق	الملاحظة
نسبة الرضا المستهدفة (75%)	86%	115%	تجاوز التطبيق المستهدف بوضوح.
نسبة استخدام التطبيق أسبوعيًا (65%)	72%	111%	المستخدمون يعتمدون التطبيق بانتظام.
وضوح واجهة المستخدم (80%)	89%	111%	تجربة استخدام ممتازة وسهلة التصفح.
نسبة الأخطاء التقنية (5%)	3%	60%	استقرار تقني مميز في الأداء العام.

سابعًا: نقاط القوة في التطبيق

- تجربة استخدام سلسة وسهلة لجميع الفئات.
- تصميم متوافق مع الهوية البصرية للمحافظة.
- سرعة استجابة عالية واستقرار في الأداء.
- شمولية الخدمات الحكومية ضمن التطبيق.
- دعم النظامين (Android و iOS) بما يضمن وصولاً أوسع للمستخدمين.

ثامناً: فرص التحسين المستقبلية

- إضافة إشعارات تنبيه ذكية للمستخدمين حول المستجدات والخدمات الجديدة.
- تطوير دليل تفاعلي داخل التطبيق لتعريف المستخدم بالخدمات خطوة بخطوة.
- تعزيز تكامل التطبيق مع البوابة الإلكترونية للمحافظة.
- إدخال خاصية خدمة المحادثة الذكية (Chatbot) للرد السريع على الاستفسارات.
- توسيع قاعدة البيانات لتضم جميع الخدمات المحلية في المحافظات والولايات التابعة.

تاسعاً: التوصيات التنفيذية

- الاستمرار في تحديث التطبيق بانتظام لضمان تجربة مثالية للمستخدم.
- تنفيذ حملات تعريفية إلكترونية لرفع الوعي باستخدام التطبيق.
- التعاون مع الجهات الحكومية لتوسيع نطاق الخدمات المدمجة.
- تعزيز التكامل مع المنصات الوطنية مثل بوابة الخدمات الحكومية العُمانية.
- تطوير نظام متابعة وتحليل بيانات الاستخدام لقياس الأداء والتحسين المستمر.