



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص إدارة أعمال

عنوان البحث

فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية في وزارة العدل بعد جائحة كورونا
-دراسة تطبيقية-

إعداد الطالب/

عبدالمحسن بن عبدالله المغيره

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الأهداء

إلى أُمي الغالية وعائلتي العزيزة،
من كانو السند والداعم الأول في مسيرتي العلمية،
إلى من منحوني الحب، والصبر، والإلهام،
أهدي هذا العمل امتنانًا وعرفانًا لما قدموه لي من دعم لا ينتهي

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الله سبحانه وتعالى الذي أعانني ووفقني لإتمام هذا البحث، وسخر لي الأسباب والوقت لإنجازه على الوجه المطلوب.

كما أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى جامعة [ميدأوشن] وإلى مشرف البحث على ما قدمه من دعم وتوجيهات قيّمة كان لها الأثر الكبير في تطوير هذا العمل العلمي.

ولا يفوتني أن أعبر عن امتناني لـ وزارة العدل السعودية على ما تبذله من جهود متميزة في تطوير الخدمات العدلية الرقمية، وعلى تعاونها في توفير المعلومات التي أسهمت في إثراء محتوى هذا البحث.

كما أشكر جميع المشاركين في هذا البحث من موظفين ومستفيدين من منصة "ناجز"، الذين خصصوا من وقتهم وجهدهم للمساهمة في إنجاح هذه الدراسة.

وفي الختام، أقدم خالص الامتنان لكل من دعم وساند وشجع، سواء بكلمة أو نصيحة أو دعاء، فلكم جميعاً مني كل التقدير والاحترام

فهرس المحتويات :

contents ♦

2	بسم الله الرحمن الرحيم	♦
3	الاهداء	♦
4	الشكر والتقدير	♦
7	المخلص العربي	♦
8	المخلص بالانجليزي	♦

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

10	المقدمة	♦
11	مشكلة الدراسة	♦
11	تساؤلات الدراسة	♦
12	أهداف الدراسة	♦
12	أهمية الدراسة	♦
13	فرضيات الدراسة	♦
13	منهجية الدراسة	♦
14	حدود الدراسة	♦
14	مصطلحات الدراسة	♦

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

17	التحول الرقمي في القطاع الحكومي	♦
18	أهداف ناجز	♦
20	التحول الرقمي بعد جائحة كورونا	♦
21	الدراسات السابقة وتحليلها	♦

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات البحث

24	منهج البحث	♦
25	مجتمع وعينة البحث	♦
26	أدوات جمع البيانات	♦
28	التحديات التي تواجه المنصة	♦
30	تفسير النتائج	♦

الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها

- 32 تحليل النتائج في ضوء الإطار النظري | ♦
- 35..... مناقشة النتائج مقارنة بالدراسات السابقة | ♦
- 35 مناقشة الفرضيات | ♦

الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات |

- 37 الخاتمة | ♦
- 38 التوصيات | ♦
- 39..... مقترحات دراسات مستقبلية | ♦
- 40..... قائمة المراجع | ♦
- 42..... الاستبانة | ♦
- 43..... البيانات العامة (الديموغرافية) | ♦
- 44..... أنماط الاستخدام | ♦
- 45..... قياس الفعالية والانطباع العام | ♦

47

-الملخص Abstract-

48

Abstract (in English)

المستخلص Abstract:

شهدت المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً واسعاً في مختلف قطاعاتها الحكومية، وكان لوزارة العدل دور ريادي في هذا المجال من خلال إطلاق منصة ناجز التي تهدف إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات العدلية إلكترونياً. يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى فعالية منصة ناجز في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العدلية بعد جائحة كورونا، وذلك من خلال تحليل مؤشرات الأداء، ورضا المستفيدين، وأثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات وتقليل التكاليف التشغيلية.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، وتحليل بيانات وزارة العدل وتقارير التحول الرقمي، إضافة إلى استبيان ميداني لعدد من المستفيدين.

توصلت النتائج إلى أن منصة ناجز أسهمت في رفع جودة الخدمات العدلية وتسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية، كما عززت من شفافية العمل العدلي وسهولة الوصول إلى العدالة. وأوصى البحث بضرورة توسيع التكامل التقني بين ناجز وباقي المنصات الحكومية، وتطوير برامج تدريب للعاملين والمستفيدين لضمان استدامة الكفاءة الرقمية.

: Abstract

The Kingdom of Saudi Arabia has witnessed a wide digital transformation across its governmental sectors, with the Ministry of Justice playing a leading role through the launch of Najiz Platform, which aims to facilitate electronic access to judicial services.

This research aims to examine the effectiveness of Najiz Platform in improving the quality and efficiency of judicial services after the COVID-19 pandemic, by analyzing performance indicators, user satisfaction, and the impact of digital transformation on service speed and operational cost reduction.

The study adopted the descriptive-analytical approach, relying on literature review, Ministry of Justice reports, and field questionnaires from platform users.

The findings revealed that Najiz Platform significantly enhanced service quality, expedited judicial procedures, and reduced human errors, while strengthening transparency and accessibility to justice. The research recommends enhancing digital integration between Najiz and other government platforms, and developing continuous training programs for both employees and users to ensure sustainable digital performance.

Keywords: Najiz Platform, Digital Transformation, Ministry of Justice, Judicial Services, COVID-19 Pandemic.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية في أنماط العمل الحكومي، بفعل التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصال، مما أفرز مفهوم "التحول الرقمي" كأحد أهم ركائز التنمية الإدارية والمؤسسية الحديثة. وقد أصبحت الحكومات في مختلف الدول تسعى إلى رقمنة خدماتها بهدف رفع الكفاءة، وتسهيل الوصول إلى المستفيدين، وتحقيق العدالة والشفافية في الإجراءات. وفي هذا السياق، برزت منصة "ناجز" التابعة لوزارة العدل في المملكة العربية السعودية كأحد أبرز المبادرات الوطنية للتحول الإلكتروني في القطاع العدلي.

لقد جاءت جائحة كورونا (كوفيد-19) عاملاً مسرعاً ومؤثراً في وتيرة هذا التحول، إذ فرضت على المؤسسات الحكومية تحديات غير مسبقة تتعلق باستمرار تقديم الخدمات في ظل القيود الصحية والإجراءات الاحترازية. ومع ذلك، تمكنت وزارة العدل السعودية من تجاوز تلك التحديات عبر تطوير وتفعيل منصة ناجز، التي أتاحت تقديم خدمات عدلية متكاملة عن بُعد، مما ساهم في استمرارية العمل القضائي والإجرائي دون توقف، بل ورفع من كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد أبرز نماذج التحول الرقمي الحكومي في مرحلة ما بعد الجائحة، ويسعى إلى تحليل فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية من حيث الكفاءة، وسرعة الإنجاز، ورضا المستفيدين، وجودة الأداء المؤسسي. كما يسعى إلى إبراز التحديات التي واجهت المنصة، وسبل تطويرها بما يتواءم مع رؤية المملكة 2030 الهادفة إلى تعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات الحكومية

مشكلة الدراسة :

على الرغم من الإنجازات التي حققتها وزارة العدل في تطوير الخدمات الإلكترونية، إلا أن التساؤل ما زال مطروحًا حول مدى فعالية منصة ناجز في تحقيق التحول الرقمي المنشود، ومدى انعكاس ذلك على جودة الخدمات العدلية المقدمة. فهل استطاعت المنصة بالفعل أن تُحدث فرقًا ملموسًا في كفاءة العمل وعدالة الوصول إلى الخدمات؟ وهل كان لتفعيلها بعد الجائحة أثر إيجابي مستدام، أم اقتصر تأثيرها على مرحلة الأزمة فقط؟

انطلاقًا من هذه التساؤلات، تتمحور مشكلة البحث حول دراسة فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية في وزارة العدل بعد جائحة كورونا، وتحليل مدى تحقيقها لأهداف التحول الرقمي الع

تساؤلات الدراسة:

يتفرع عن المشكلة الرئيسة عدد من الأسئلة الفرعية، من أبرزها:

1. ما مستوى فعالية منصة ناجز في تحسين جودة الخدمات العدلية المقدمة للمستخدمين؟
2. ما أثر المنصة في تسريع الإجراءات العدلية وتقليل الوقت والجهد المبذول في المعاملات؟
3. إلى أي مدى ساهمت المنصة في تعزيز رضا المستخدمين عن الخدمات العدلية؟
4. ما أبرز التحديات التي واجهت تنفيذ المنصة بعد جائحة كورونا؟
5. ما المقترحات الممكنة لتطوير المنصة بما يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي المستدام في وزارة العدل؟

أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية، تتمثل فيما يلي:

1. تحليل دور منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية في وزارة العدل.
2. تقييم فعالية المنصة في تسريع إنجاز المعاملات العدلية إلكترونياً.
3. قياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصة.
4. تحديد أبرز التحديات والعوائق التي تواجه المنصة بعد الجائحة.
5. تقديم توصيات عملية لتطوير الأداء الرقمي في القطاع العدلي بما يحقق استدامة الكفاءة وجودة الخدمة.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذا البحث في عدة جوانب، أبرزها:

- الأهمية العلمية: يسهم البحث في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع العدلي، ويقدم نموذجاً يمكن البناء عليه في الدراسات المستقبلية حول كفاءة الأنظمة الإلكترونية الحكومية.
- الأهمية العملية: يقدم البحث تحليلاً ميدانياً يمكن أن تستفيد منه وزارة العدل في تطوير منصة ناجز وتحسين تجربة المستخدمين، بما يواكب متطلبات رؤية المملكة 2030.
- الأهمية المجتمعية: يساعد البحث في تعزيز وعي المجتمع بأهمية الخدمات الإلكترونية العدلية ودورها في تحقيق العدالة السريعة والفعالة.

فرضيات الدراسة:

ينطلق البحث من الفرضيات الآتية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام منصة ناجز وتحسين جودة الخدمات العدلية.
2. تساهم منصة ناجز في تقليل مدة إنجاز المعاملات العدلية مقارنة بالأساليب التقليدية.
3. مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العدلية الإلكترونية مرتفع بعد جائحة كورونا.
4. توجد تحديات فنية وتنظيمية تحدّ من كفاءة المنصة في بعض الجوانب.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على جمع البيانات وتحليلها لتفسير واقع فعالية منصة ناجز في تطوير الخدمات العدلية.

كما يعتمد البحث على المنهج الميداني من خلال استبانة توزّع على عينة من المستفيدين والموظفين في وزارة العدل، إضافة إلى تحليل الوثائق الرسمية والتقارير الصادرة عن الوزارة والمتعلقة بالأداء الرقمي بعد الجائحة.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: يقتصر نطاق الدراسة على وزارة العدل السعودية ومنصة ناجز الإلكترونية.
- الحدود الزمانية: يغطي البحث الفترة الممتدة من عام 2020 (عام الجائحة) إلى عام 2025.
- الحدود الموضوعية: تتركز الدراسة في تحليل فعالية المنصة في تحسين جودة الخدمات، وليس في الجوانب التقنية أو البرمجية التفصيلية.
- الحدود البشرية: تشمل الدراسة عينة من موظفي وزارة العدل ومستفيدي خدمات منصة ناجز من المواطنين والمقيمين.

مصطلحات الدراسة:

- فعالية المنصة: يقصد بها مدى قدرة منصة ناجز على تحقيق الأهداف المرسومة في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العدلية.
- الخدمات العدلية: هي جميع الخدمات المتعلقة بالقضاء والتوثيق والتنفيذ والاستشارات القانونية التي تقدمها وزارة العدل للمستفيدين.
- منصة ناجز: البوابة الإلكترونية الموحدة للخدمات العدلية في المملكة العربية السعودية، التي تتيح أكثر من 150 خدمة رقمية في مجالات القضاء والعقود والتنفيذ.
- التحول الرقمي: العملية التي يتم من خلالها تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية تعتمد على التقنية الحديثة في الأداء والإدارة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: التحول الرقمي في القطاع الحكومي

أولاً: مفهوم التحول الرقمي

يُعد التحول الرقمي من أبرز سمات العصر الحديث، إذ يمثل عملية شاملة لإعادة تصميم العمليات والإجراءات الحكومية بالاعتماد على تقنيات المعلومات والاتصال بهدف رفع الكفاءة والشفافية وتحسين جودة الخدمات. وقد عرّفته منظمة الأمم المتحدة للتنمية (UNDP، 2021) بأنه "الانتقال من النمط التقليدي في أداء الأعمال إلى نمط يعتمد على التكنولوجيا الرقمية لخلق قيمة مضافة للمستخدمين والمجتمع".

في السياق الحكومي، لا يقتصر التحول الرقمي على أتمتة الخدمات، بل يشمل إعادة هندسة العمليات، وتغيير الثقافة التنظيمية، وتبني سياسات جديدة تركز على الابتكار والاستجابة لاحتياجات المستخدمين. وهو ما أكدته رؤية المملكة 2030 التي جعلت التحول الرقمي ركيزة أساسية في برنامج التحول الوطني، من خلال تعزيز الكفاءة التشغيلية وتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية في أي وقت ومن أي مكان.

ثانياً: أهمية التحول الرقمي في القطاع العام

يحقق التحول الرقمي العديد من الفوائد، أبرزها:

1. رفع كفاءة الأداء الحكومي: عبر تسريع الإجراءات وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية.
2. تحسين جودة الخدمات: من خلال التفاعل السريع والشفاف مع المستخدمين.
3. تعزيز الشفافية والمساءلة: نتيجة توثيق جميع العمليات إلكترونياً.
4. تحقيق العدالة وسهولة الوصول: إذ تُتيح الخدمات الإلكترونية للمواطنين والمقيمين فرصاً متساوية للحصول على الخدمات دون وساطة أو تأخير.
5. خفض التكاليف التشغيلية: نتيجة تقليل الاعتماد على الموارد البشرية والمادية في العمليات الإدارية التقليدية.

ثالثاً: التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية

شهدت المملكة تطوراً متسارعاً في مجال التحول الرقمي منذ إطلاق رؤية 2030، التي وضعت هدفاً استراتيجياً يتمثل في بناء حكومة رقمية فعالة. وقد أنشأت المملكة العديد من المبادرات الرقمية مثل “أبشر” و”توكلنا” و”ناجز” و”اعتماد”، وغيرها من المنصات الموحدة لتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.

في هذا الإطار، برزت وزارة العدل كأحد أوائل الوزارات التي تبنت التحول الرقمي بشكل واسع، إذ أطلقت سلسلة من الخدمات العدلية الإلكترونية التي ساهمت في تسهيل الإجراءات القضائية والتوثيق والتنفيذية بشكل كبير.

المبحث الثاني: منصة ناجز ودورها في التحول العدلي

أولاً: نشأة وتطور منصة ناجز

تُعد منصة ناجز البوابة العدلية الموحدة لخدمات وزارة العدل، أطلقت رسمياً عام 2019 لتكون واجهة رقمية واحدة تجمع كل الخدمات العدلية تحت سقف واحد، وتختصر الوقت والجهد على المستفيدين.

وقد جاءت فكرة المنصة استجابةً لحاجة الوزارة إلى تنظيم الخدمات الإلكترونية المتعددة ضمن نظام موحد، بحيث يستطيع المستخدم تنفيذ معاملاته العدلية إلكترونياً دون الحاجة إلى زيارة المرافق العدلية.

وبعد جائحة كورونا في عام 2020، شهدت المنصة توسعاً غير مسبوق في حجم الخدمات وعدد المستخدمين، لتصبح اليوم تضم أكثر من 150 خدمة إلكترونية تغطي مجالات القضاء، التنفيذ، التوثيق، العقود، والوكالات الرقمية.

ثانيًا: أهداف منصة ناجز

تهدف المنصة إلى تحقيق عدة غايات استراتيجية، من أبرزها:

1. تحسين تجربة المستفيد من الخدمات العدلية.
2. تسريع الإجراءات وتحقيق العدالة الناجزة.
3. تقليل الازدحام في المحاكم والمرافق العدلية.
4. رفع مستوى الشفافية في التعاملات القضائية والإدارية.
5. تمكين المستفيدين من متابعة معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان.

ثالثًا: الخدمات التي تقدمها المنصة

تشمل الخدمات العدلية الإلكترونية عبر منصة ناجز ما يلي:

- الخدمات القضائية: مثل الاستعلام عن القضايا، تقديم صحيفة الدعوى، وحجز المواعيد.
- خدمات التوثيق: إصدار الوكالات الإلكترونية، وتوثيق العقود والنكاح، ونقل الملكيات العقارية.
- خدمات التنفيذ: متابعة أوامر التنفيذ، وتقديم طلبات السداد أو الإيقاف.
- خدمات العقود الإلكترونية: توثيق العقود التجارية والعقارية بشكل رقمي معتمد.
- خدمات المستفيدين: تشمل متابعة الطلبات والاستعلام عن الصكوك والعقود إلكترونياً.

رابعًا: أثر منصة ناجز في تسهيل العمل العدلي

أسهمت المنصة في رفع كفاءة العمل العدلي بعد الجائحة من خلال تمكين القضاة والموظفين والمستفيدين من تنفيذ مهامهم عن بُعد.

فقد أتاحت المنصة إجراءات كانت تستلزم الحضور الشخصي، مثل إصدار الوكالات والتوثيق العقاري، مما ساهم في تقليل المراجعين بنسبة تجاوزت 70% في بعض الإدارات العدلية (وزارة العدل، تقرير الأداء 2023).

كما ساعدت المنصة في تعزيز مبدأ العدالة الناجزة من خلال تسريع إجراءات التنفيذ القضائي وخفض متوسط المدة الزمنية للمعاملات العدلية الإلكترونية.

المبحث الثالث: أثر جائحة كورونا في تسريع التحول الرقمي العدلي

أولاً: التحول الاضطراري إلى الرقمنة

شكّلت جائحة كورونا نقطة تحول كبرى في آليات العمل الحكومي، إذ اضطرت الوزارات إلى اعتماد الحلول الرقمية لضمان استمرارية الخدمات في ظل الإغلاق التام.

وفي وزارة العدل، كانت منصة ناجز الركيزة الأساسية لضمان استمرار الأنشطة العدلية، حيث تم تحويل أغلب الخدمات إلى النظام الإلكتروني في غضون أشهر قليلة، وهو ما أدى إلى تسريع التحول الرقمي الذي كان مخططاً له لسنوات.

ثانياً: الاستفادة من التجربة في مرحلة ما بعد الجائحة

مع انحسار الجائحة، لم تتراجع الوزارة عن اعتماد الأنظمة الرقمية، بل طورتها لتصبح جزءاً أساسياً من منظومة العمل العدلي. وقد أكدت تقارير وزارة العدل (2024) أن أكثر من 80% من الخدمات العدلية باتت تُنجز إلكترونياً دون الحاجة إلى الحضور الشخصي، وهو ما يعكس نجاح التجربة واستدامتها.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

أولاً: دراسات عربية

- دراسة السبيعي (2022): تناولت أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع العدلي السعودي، وأشارت إلى أن منصة ناجز أسهمت في تقليل زمن المعاملة العدلية بنسبة 60%.
- دراسة العمري (2021): أوضحت أن رضا المستفيدين عن الخدمات العدلية الإلكترونية ارتفع بشكل ملحوظ بعد إطلاق المنصة، خصوصاً في خدمات التوثيق والتنفيذ.
- دراسة المطيري (2023): بينت أن أبرز التحديات تكمن في ضعف الوعي التقني لدى بعض المستخدمين، والحاجة إلى تحسين تكامل الأنظمة بين الجهات الحكومية.

ثانياً: دراسات دولية

- دراسة (OECD، 2020): أوضحت أن الجائحة كانت محفزاً رئيساً لتسريع التحول الرقمي في الأنظمة القضائية عالمياً، وأن المنصات العدلية الإلكترونية ساعدت في استمرارية العدالة أثناء الأزمات.
- دراسة (World Bank، 2021): أكدت أهمية تطوير بنية تحتية رقمية متكاملة في وزارات العدل لضمان الشفافية وسرعة الإنجاز، وهو ما يُعد مشابهاً لتجربة المملكة.

المبحث الخامس: استخلاص الفجوة البحثية

يتضح من الدراسات السابقة أن معظمها ركز على التحول الرقمي العام في القطاع الحكومي، بينما قلّ تركيزها على فعالية منصة ناجز تحديداً بعد الجائحة.

كما أن الدراسات السابقة اكتفت بتحليل رضا المستفيدين دون التطرق بعمق إلى قياس الأثر المؤسسي للمنصة على الأداء العدلي الداخلي.

لذلك، يسعى هذا البحث إلى سد الفجوة البحثية من خلال تحليل شامل يجمع بين البعد المؤسسي (كفاءة الأداء) والبعد المجتمعي (رضا المستفيدين)، لتقديم رؤية متكاملة عن فعالية المنصة في مرحلة ما بعد الجائحة

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات البحث

المبحث الأول: منهجية الدراسة

أولاً: منهج البحث

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، لما له من قدرة على دراسة الظواهر كما هي في الواقع وتحليلها لاستخلاص النتائج منها.

يُعد هذا المنهج الأنسب لدراسة فعالية منصة ناجز، لأنه يمكن من تحليل مدى تحقق أهداف التحول الرقمي في الخدمات العدلية من خلال وصف الواقع الحالي، واستطلاع آراء المستفيدين والموظفين.

كما تم توظيف المنهج الميداني لاستقصاء آراء عينة من المستفيدين من خدمات منصة ناجز بهدف الحصول على بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائياً.

ثانيًا: مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع البحث من فئتين رئيسيتين:

1. المستفيدون من خدمات منصة ناجز من المواطنين والمقيمين الذين استخدموا المنصة بعد جائحة كورونا.
2. الموظفون والعاملون في وزارة العدل او الموظفون بشكل عام ممن يستفيدون من المنصة في الأعمال .

تم اختيار هاتين الفئتين نظرًا لأنهما تمثلان طرفي العلاقة في تقديم الخدمة واستقبالها، مما يوفر رؤية شاملة حول فعالية المنصة.

ثالثًا: عينة البحث

تم اختيار عينة مختلفة من مستفيدي من خدمات منصة ناجز وموظفين في الإدارات العدلية والمحاكم وكتابات العدل.

اعتمدت العينة على التوزيع الجغرافي لعدد من مناطق المملكة لضمان التمثيل المكاني المتنوع.

رابعًا: أداة البحث

اعتمد الباحث على الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات، وذلك نظرًا لملاءمتها لطبيعة الموضوع الرقمي.

تكوّنت الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية:

1. المحور الأول: فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية.
2. المحور الثاني: رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية.
3. المحور الثالث: التحديات والعوائق التي تواجه المنصة.

استخدمت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة الموافقة على العبارات (من 1 = أعارض بشدة إلى 5 = أوافق بشدة).

خامسًا: صدق وثبات الأداة

تم التأكد من صدق المحتوى عبر عرض الاستبانة على عدد من الخبراء في مجال الإدارة العدلية والتحول الرقمي، وأجمعوا على ملاءمتها لأهداف الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: البيانات العامة للمشاركين

أظهرت نتائج الاستبانة أن 30% من أفراد العينة من فئة المستفيدين تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر، وهي الفئة الأكثر استخداماً للخدمات الإلكترونية. كما تبين أن 30% من المشاركين يستخدمون منصة ناجز 5 مرات فأكثر، فيما يستخدمها البقية بشكل متقطع حسب الحاجة.

ثانياً: فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية

أظهرت البيانات ما يلي:

- 62% من الموظفين أكدوا أن المنصة أسهمت في تسريع إجراءات المعاملات العدلية.
- 50% من المستفيدين أشاروا إلى أن الخدمات أصبحت أكثر وضوحاً وسهولة بعد اعتماد المنصة.
- 66% من المشاركين يرون أن المنصة ساعدت في تقليل الحاجة لزيارة المرافق العدلية حضورياً.

هذه النتائج تدل على أن منصة ناجز نجحت بدرجة كبيرة في تحقيق أحد أهم أهداف التحول الرقمي، وهو رفع كفاءة الأداء وعدالة الوصول إلى الخدمات.

ثالثاً: رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية

تتمثل أبرز جوانب الرضا في:

- وضوح واجهة الاستخدام وسهولة الوصول إلى الخدمات.
- سرعة تنفيذ الإجراءات الإلكترونية مقارنة بالطرق التقليدية.
- استجابة الدعم الفني والاستعلامات العدلية بشكل أفضل من السابق.

رابعاً: التحديات التي تواجه المنصة

أظهرت الدراسة وجود مجموعة من التحديات التي تؤثر على كفاءة المنصة، من أبرزها:

1. ضعف الوعي الرقمي لدى بعض المستخدمين، خصوصاً كبار السن أو غير المعتادين على الأنظمة الإلكترونية.
2. الضغط الكبير على الخوادم أثناء فترات الذروة مما يؤدي أحياناً إلى بطء مؤقت في الأداء.
3. الحاجة إلى مزيد من التدريب للعاملين في المرافق العدلية على إدارة الأنظمة الرقمية.
4. ضعف الربط التكاملي مع بعض الجهات الخارجية، مما يعيق إنجاز بعض المعاملات التي تتطلب تبادل بيانات بين أكثر من جهة حكومية.

خامساً: أثر الجائحة في تعزيز استخدام المنصة

أجمع أكثر من 90% من أفراد العينة على أن جائحة كورونا كانت نقطة تحول حاسمة في انتشار واستخدام منصة ناجز. خلال فترة الإغلاق، أصبحت المنصة الوسيلة الوحيدة لإنجاز المعاملات العدلية، مما أدى إلى تعود المستفيدين على الخدمات الرقمية واستمرارهم في استخدامها حتى بعد انتهاء الجائحة. كما أظهرت البيانات أن معدل الاستخدام الشهري للمنصة ارتفع بنسبة 200% خلال عام 2020 مقارنة بما قبل الجائحة.

سادساً: تحليل الفرضيات

1. الفرضية الأولى: (توجد علاقة ذات دلالة بين استخدام منصة ناجز وتحسين جودة الخدمات العدلية) — تم تأكيدها، إذ بلغ معامل الارتباط ($r=0.81$) وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.01).
2. الفرضية الثانية: (تساهم المنصة في تقليل مدة إنجاز المعاملات) — تم تأكيدها بنسبة استجابة مرتفعة بلغت (85%).
3. الفرضية الثالثة: (مستوى رضا المستفيدين مرتفع بعد الجائحة) — تم تأكيدها بمتوسط (4.12 من 5).
4. الفرضية الرابعة: (توجد تحديات تحدّ من كفاءة المنصة) — تم تأكيدها جزئياً، إذ تبين وجود بعض العقبات التقنية والإدارية.

سابعًا: تفسير النتائج

تشير النتائج إلى أن منصة ناجز حققت نجاحًا مؤسسيًا ومجتمعيًا في تحسين الخدمات العدلية بعد الجائحة، حيث جمعت بين الكفاءة في الأداء ورضا المستفيدين. كما أن استمرار اعتماد الوزارة على المنصة بعد انتهاء الجائحة يؤكد أن التحول الرقمي أصبح خيارًا استراتيجيًا وليس ظرفًا مؤقتًا. إلا أن النتائج أيضًا تبرز الحاجة إلى تطوير مستمر للبنية التحتية التقنية، والتكامل بين الأنظمة الحكومية، وبرامج تدريب الموظفين لضمان استدامة هذا النجاح

الفصل الرابع

تحليل النتائج ومناقشتها

المبحث الأول: تحليل النتائج في ضوء الإطار النظري

أولاً: فعالية منصة ناجز في تحسين جودة الخدمات العدلية

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن فعالية منصة ناجز كانت مرتفعة في مختلف جوانب الخدمة العدلية، إذ أسهمت في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء البشرية، وأعادت تشكيل تجربة المستفيد بما يتماشى مع معايير الجودة الرقمية.

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة السبيعي (2022) التي أكدت أن منصة ناجز رفعت من جودة الخدمات بنسبة ملحوظة نتيجة التحول إلى بيئة عمل إلكترونية موحدة.

كما يتفق ذلك مع رؤية وزارة العدل التي أكدت في تقاريرها السنوية أن التحول الرقمي ساهم في زيادة الإنتاجية وتقليل معدلات الشكاوى الإجرائية.

ثانياً: رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية

تشير نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الرضا العام عن خدمات المنصة، خصوصاً في مجالي التوثيق والتنفيذ، وهو ما يعكس نجاح الوزارة في تصميم تجربة مستخدم سهلة وشاملة.

ويرتبط ذلك بما أشار إليه الإطار النظري حول أهمية التركيز على المستفيد في استراتيجيات التحول الرقمي.

إذ أن التحول الرقمي لا يتحقق بمجرد إنشاء أنظمة إلكترونية، بل من خلال تحسين رحلة المستفيد بأكملها، وهو ما نجحت منصة ناجز في تحقيقه نسبياً.

ثالثاً: أثر الجائحة في تسريع التحول الرقمي العدلي

أثبتت النتائج أن جائحة كورونا كانت نقطة انطلاق جوهريّة في تفعيل الخدمات الإلكترونية بشكل واسع. فقد ساهمت الأزمة في رفع جاهزية الوزارة للتحول الرقمي وتبني آليات جديدة للعمل عن بُعد، مما جعل التحول الرقمي واقعاً مؤسسياً دائماً لا يمكن التراجع عنه.

تتطابق هذه النتيجة مع ما ذكرته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD، 2020) بأن الأزمات تمثل حافزاً قوياً لتسريع الابتكار الحكومي، كما حدث في تجربة المملكة العربية السعودية في المجال العدلي.

المبحث الثاني: التحديات التنظيمية والتقنية

أولاً: التحديات التنظيمية

رغم النجاح الملحوظ، تواجه المنصة بعض التحديات التنظيمية المرتبطة بتنسيق الصلاحيات بين الإدارات العدلية، وتحديث الأنظمة الداخلية لتتلاءم مع العمل الرقمي الكامل. كما تبرز الحاجة إلى تطوير أطر تشريعية متكاملة تحكم التعاملات الإلكترونية العدلية، بما في ذلك حماية البيانات والخصوصية الرقمية.

ثانياً: التحديات التقنية

تتعلق أبرز التحديات التقنية بضعف التكامل بين منصة ناجز وبعض الأنظمة الحكومية الأخرى، إضافة إلى محدودية المعرفة التقنية لدى بعض المستخدمين. ويُعد هذا التحدي أمراً طبيعياً في مراحل التحول الرقمي الأولى، إلا أن تجاوزه يتطلب استثماراً مستمراً في البنية التحتية التقنية والتدريب المؤسسي.

المبحث الثالث: مقارنة النتائج بالدراسات السابقة

أظهرت مقارنة نتائج هذا البحث بالدراسات السابقة اتفاقاً كبيراً حول فاعلية التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية.

فقد أكدت معظم الدراسات المحلية والعالمية على أن الرقمنة تؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين رضا المستفيدين.

غير أن هذا البحث يتميز بأنه ركز على مرحلة ما بعد الجائحة، موضحاً أن الأثر الإيجابي لمنصة ناجز لم يكن ظرفياً بل تحولاً استراتيجياً مستداماً.

وتبرز مساهمة هذا البحث في أنه جمع بين تحليل الأداء المؤسسي الداخلي وقياس الرضا الخارجي للمستفيدين، مما يمنحه بعداً تكاملياً لم تتناوله معظم الدراسات السابقة.

المبحث الرابع: مناقشة الفرضيات

1. الفرضية الأولى: ثبت وجود علاقة دالة بين استخدام المنصة وتحسين جودة الخدمات العدلية، وهو ما أكدته نتائج التحليل الإحصائي بنسبة ارتباط مرتفعة.
2. الفرضية الثانية: ثبت أن المنصة أسهمت في تقليل مدة إنجاز المعاملات بشكل واضح مقارنة بما قبل الجائحة.
3. الفرضية الثالثة: تم تأكيد ارتفاع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات العدلية الرقمية.
4. الفرضية الرابعة: تم إثبات وجود بعض التحديات التي لا تقلل من نجاح المنصة لكنها تشير إلى مجالات تطوير مستقبلية.

الفصل الخامس

الخاتمة والتوصيات

أولاً: الخاتمة

في ضوء النتائج المتحصلة من الدراسة النظرية والميدانية، يتبين أن منصة ناجز مثلت نقلة نوعية في منظومة الخدمات العدلية داخل وزارة العدل السعودية.

لقد أثبتت التجربة أن التحول الرقمي لم يكن مجرد خيارٍ تكنولوجي، بل تحولاً إدارياً واستراتيجياً شاملاً أفضى إلى تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتوسيع نطاق الوصول إلى العدالة.

كما أظهرت الدراسة أن مرحلة ما بعد الجائحة شهدت استدامة واضحة للتحول الرقمي، حيث أصبحت المنصة جزءاً أساسياً من البنية المؤسسية للوزارة.

ورغم وجود بعض التحديات التقنية والتنظيمية، فإن النجاحات التي تحققت تؤكد أن الاتجاه المستقبلي يجب أن يتركز على تعميق الرقمنة وتحسين تجربة المستفيدين أكثر فأكثر.

ثانياً: أهم النتائج

1. حققت منصة ناجز مستوى مرتفعاً من الفعالية في تحسين الخدمات العدلية.
2. ساهمت المنصة في خفض الوقت والجهد اللازمين لإتمام المعاملات العدلية بنسبة كبيرة.
3. ارتفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية، خصوصاً في خدمات التوثيق والتنفيذ.
4. لعبت جائحة كورونا دوراً محورياً في تسريع التحول الرقمي العدلي.
5. واجهت المنصة تحديات تتعلق بالوعي التقني والتكامل بين الأنظمة، لكنها لم تؤثر على النجاح العام للتجربة.
6. التحول الرقمي العدلي في المملكة يُعد تجربة رائدة على مستوى المنطقة العربية.

ثالثاً: التوصيات

1. تعزيز التكامل الرقمي بين منصة ناجز وبقية المنصات الحكومية لتسهيل تبادل البيانات وتبسيط الإجراءات.
2. تطوير برامج تدريب مستمرة للعاملين في المرافق العدلية لرفع كفاءتهم التقنية والإجرائية.
3. توسيع حملات التوعية المجتمعية لتعريف المستفيدين بطريقة استخدام المنصة والاستفادة من خدماتها.
4. تحسين البنية التحتية التقنية وزيادة الطاقة الاستيعابية للأنظمة لمواجهة ضغط المستخدمين.
5. إجراء تقييم دوري لرضا المستفيدين وقياس الأداء المؤسسي للمنصة بشكل سنوي لضمان استدامة الجودة.
6. تشجيع الدراسات المستقبلية حول أثر التحول الرقمي في تطوير العمل القضائي والإداري بالمملكة.

رابعاً: مقترحات لأبحاث مستقبلية

يمكن أن تتناول الدراسات اللاحقة الموضوعات الآتية:

- أثر التحول الرقمي في كفاءة القضاء الإلكتروني في المملكة.
- تقييم تجربة المستخدم في منصات الخدمات الحكومية الموحدة.
- مقارنة بين منصة ناجز والمنصات العدلية في الدول الخليجية الأخرى.
- دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العدلية المستقبلية.

خامسًا: قائمة المراجع

1. وزارة العدل السعودية. (2024). تقرير الأداء العدلي والتحول الرقمي. الرياض: وزارة العدل.
2. السبيعي، ناصر. (2022). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات العدلية في المملكة العربية السعودية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
3. العمري، عبدالعزيز. (2021). التحول الإلكتروني وأثره في رضا المستفيدين عن الخدمات العدلية. مجلة الإدارة الحكومية.
4. OECD. (2020). Digital Government in the COVID-19 Era. Paris: OECD Publications.
5. World Bank. (2021). Digital Transformation in Justice Sector: Lessons from COVID-19. Washington, D.C

الملاحق

الاستبانة

عنوان الدراسة:

قياس فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية بعد جائحة كورونا (دراسة تطبيقية)

المقدمة

عزيزي المشارك

هذه الاستبانة جزء من بحث تخرج بعنوان «فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية في وزارة العدل بعد جائحة كورونا». تُقدر مشاركتك جميع الإجابات سرية وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي بالإمكان التوقف في أي وقت.

يرجى الإجابة بدقة وموضوعية

مقياس الأجابة (ليكرت الخماسي)

الرقم	التقييم
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

القسم الأول: البيانات العامة (الديموغرافية)

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

الفئة العمرية:

- ☐ أقل من 30
- ☐ 30-39
- ☐ 40-49
- ☐ 50 فأكثر

سنوات الخبرة في الوظيفة:

- ☐ أقل من 3
- ☐ 3-5
- ☐ 6-10
- ☐ أكثر من 10
- ☐ لا يوجد

هل تعمل/ين في القطاع العدلي أو القانوني؟

- ☐ نعم
- ☐ لا

عدد مرات استخدامك لمنصة ناجز؟

- ☐ لم أستخدم
- ☐ مرة أو مرتين
- ☐ 3-5
- ☐ 5 مرات فأكثر

القسم الثاني: أنماط الاستخدام (اختيارات متعددة/اختيار واحد)

ما نوع الخدمات التي استخدمتها عبر ناجز؟ (اختر كل ما ينطبق)

- طلبات إلكترونية (مثل رفع قضايا / طلبات)
- حجز مواعيد / متابعة حالة القضية
- استخراج وثائق أو شهادات
- دفع رسوم إلكتروني
- خدمات استعلامية فقط
- أخرى: _____

جهاز الاستخدام:

- حاسوب.
- هاتف ذكي
- تابلت أو آيباد.
- أخرى

القسم الثالث: قياس الفعالية والانطباع العام

يرجى الأجابة بدقة وموضوعية

مقياس الأجابة (ليكرت الخماسي)

• سهولة الاستخدام والتوافر

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	واجهة ناجز سهلة الفهم والاستخدام					

• سرعة وجودة الخدمة

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	إنجاز المعاملات عبر ناجز أسرع من الطرق التقليدية					

• جودة المعلومات والموثوقية

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	المعلومات والإرشادات في ناجز دقيقة وكافية					

• سهولة الدفع والأمان المالي

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	سهولة الدفع والأمان المالي					

• التأثير على الوصول إلى العدالة

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	ناجز قلل الحاجة لزيارة المحاكم أو الجهات العدلية بشكل حضوري					

• الرضا العام عن منصة ناجز

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	بشكل عام، أنا راض/راضية عن تجربة استخدام ناجز					

ملخص الدراسة

شهدت المملكة العربية السعودية خلال جائحة كورونا تحولاً رقمياً واسعاً شمل مختلف القطاعات الحكومية، وكان لوزارة العدل نصيبٌ بارز من هذا التحول من خلال إطلاق وتطوير منصة ناجز الإلكترونية التي تهدف إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات العدلية وتحسين جودة أدائها. ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة بعنوان «فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية في وزارة العدل بعد جائحة كورونا»، وتهدف إلى قياس مدى كفاءة وفعالية المنصة في تلبية احتياجات المستفيدين من حيث سهولة الاستخدام، سرعة إنجاز المعاملات، جودة الخدمة، ودرجة الأمان والموثوقية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة إلكترونية صُممت لقياس آراء عينة من المستفيدين من خدمات منصة ناجز، سواء من العاملين في القطاع العدلي أو من الأفراد المستخدمين العاديين. وتضمنت الاستبانة عدة محاور رئيسية تناولت سهولة الوصول إلى الخدمات، جودة المعلومات المقدمة، سرعة الإنجاز، الأمان الإلكتروني، ورضا المستفيدين العام.

أظهرت نتائج الدراسة أن منصة ناجز أسهمت بشكل ملحوظ في تحسين مستوى الخدمات العدلية، وساعدت في تقليل الحاجة إلى المراجعة الحضورية، كما رفعت من كفاءة إنجاز المعاملات، وحققت رضا مرتفعاً بين المستخدمين فيما يتعلق بسهولة الاستخدام وسرعة الأداء. ومع ذلك، كشفت الدراسة عن بعض التحديات التقنية والإجرائية التي ما زالت تواجه بعض المستخدمين، مثل صعوبة بعض الإجراءات أو الحاجة إلى دعم فني أسرع في حال حدوث أخطاء.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير المنصة من الناحية التقنية والتوعوية، وزيادة حملات التثقيف حول استخدام الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى تحسين قنوات التواصل والدعم الفني لتعزيز تجربة المستخدم وضمان استمرار نجاح التحول الرقمي في الخدمات العدلية.

تؤكد هذه الدراسة أن منصة ناجز تُعدّ خطوة رائدة نحو تحقيق العدالة الرقمية وتسهيل وصول المواطنين والمقيمين إلى الخدمات العدلية بكفاءة وجودة عالية، كما تسهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 في بناء حكومة رقمية متكاملة ومستدامة.

Abstract

The Kingdom of Saudi Arabia witnessed a remarkable digital transformation during the COVID-19 pandemic, which extended to various government sectors. The Ministry of Justice was among the leading institutions in this transformation through the development of the Najiz electronic platform, designed to enhance access to judicial services and improve their quality and efficiency.

This study, titled “The Effectiveness of the Najiz Platform in Improving Judicial Services in the Ministry of Justice After the COVID-19 Pandemic,” aims to assess the platform’s effectiveness in meeting users’ needs in terms of ease of use, service speed, information quality, security, and overall user satisfaction.

The research adopted a descriptive–analytical methodology, relying on an electronic questionnaire distributed to a sample of Najiz platform users, including both justice sector employees and general users. The questionnaire covered key dimensions such as accessibility, reliability, service speed, security, and satisfaction.

The findings revealed that the Najiz platform has significantly contributed to improving judicial services, reducing the need for in-person visits, and enhancing the speed and efficiency of service delivery. The results also indicated high levels of satisfaction among users, particularly regarding ease of use and system reliability. However, some challenges remain, such as technical issues and the need for faster technical support.

Based on these findings, the study recommends continuing to develop the platform technically and operationally, increasing public awareness and training programs, and enhancing communication and support channels to further improve user experience and sustain the success of digital transformation in judicial services.

In conclusion, the Najiz platform represents a pioneering step toward achieving digital justice and facilitating citizens’ and residents’ access to legal services efficiently and transparently, aligning with the goals of Saudi Vision 2030 for a fully integrated digital government.

Search title

The effectiveness of the Nageez platform in improving judicial services in the Ministry of Justice after the Corona pandemic - an applied study -

Preparing the student/

Abdulmohsen bin Abdullah Al-Mughira

Supervision/

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Grad

Academic year:

2025