

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 المغيرة

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يشهد العالم في العصر الراهن تحولات جذرية في أنظمة الإدارة والخدمات، يقودها التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، مما فرض على المؤسسات، سواء العامة أو الخاصة، تبني استراتيجيات التحول الرقمي لضمان استمرارية الكفاءة والفاعلية في تقديم خدماتها. وقد أصبح التحول الرقمي من أهم مؤشرات تطور الحكومات، إذ يعكس قدرتها على التكيف مع متغيرات العصر ومتطلبات المواطنين.

وفي هذا السياق، جاءت جائحة كورونا (COVID-19) لتكون عاملاً ضاغظاً ومسرّعاً لمسارات التحول الرقمي في مختلف القطاعات، حيث فرضت الجائحة تحديات غير مسبوقة على الحكومات والمؤسسات، من أبرزها التباعد الاجتماعي، والإغلاق الكلي أو الجزئي للمنشآت، وتقييد الحضور المباشر للخدمات. وعليه، كان لا بد من تبني نماذج جديدة في تقديم الخدمات تعتمد على الرقمية بالكامل، سواء في التعليم أو الصحة أو العدالة.

ويُعتبر قطاع العدالة من أكثر القطاعات حساسية وأهمية، نظراً لطبيعته التي تتصل بحقوق الأفراد، والنظام العام، وتطبيق القانون، ما يجعل أي تأخير أو تعطل فيه ذا أثر كبير. ولذا، فإن قدرة وزارة العدل على الانتقال السريع إلى النمط الرقمي، وضمان استمرار الخدمات العدلية، يعد إنجازاً استراتيجياً، ويستحق الدراسة والتحليل.

من هنا، أطلقت وزارة العدل السعودية منصة "ناجز" كمبادرة محورية ضمن مشروع التحول الرقمي الشامل، وهي منصة إلكترونية موحدة تقدم كافة الخدمات العدلية تحت سقف رقمي واحد، تتيح للمستخدمين تقديم الطلبات، متابعة القضايا، إصدار الوكالات، التحقق من الصكوك، وغيرها من الخدمات المهمة. ومع تعاظم استخدامها بعد الجائحة، ظهرت الحاجة إلى تقييم حقيقي لفعاليتها، من خلال تحليل تجربة المستخدمين، وقياس الرضا، وتحديد نقاط القوة والقصور.

لقد هدفت رؤية المملكة 2030 إلى بناء حكومة رقمية فعالة، تتسم بالشفافية والمرونة والكفاءة، وتُعد منصة ناجز أحد أبرز تطبيقات هذه الرؤية في قطاع العدالة. إلا أن تحقيق هذا الهدف لا يقتصر على توفر البنية التقنية فقط، بل يتطلب أيضاً توفر معايير جودة الخدمة، وملاءمة النظام لاحتياجات المستخدمين، وتكامل الإجراءات بين الجهات ذات العلاقة.

وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لتتناول مدى فعالية منصة ناجز في تحسين الخدمات العدلية في المملكة، وذلك في ظل الواقع الجديد الذي فرضته جائحة كورونا، حيث تغيرت توقعات المستخدمين، وارتفع سقف الانتظار فيما يخص الخدمات الحكومية.

وما يميز هذه الدراسة هو تركيزها على منصة ناجز كحالة تطبيقية للتحول الرقمي في قطاع العدالة، واستنادها إلى نظريات علمية مثل نظرية تقبل التكنولوجيا (TAM) ونظرية رضا المستخدمين، بالإضافة إلى جمع بيانات ميدانية من مستخدمين حقيقيين، مما يعزز من قيمة النتائج ومصداقيتها.

مشكلة الدراسة:

رغم الإنجازات الكبيرة التي حققتها وزارة العدل في المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي، وتحديداً من خلال منصة ناجز، إلا أن هذا التقدم يرافقه عدد من التحديات والشكوك والتساؤلات التي تُشكل "مشكلة بحثية" تستحق الدراسة والتحليل. فنجاح أي مشروع تقني لا يُقاس فقط بإطلاقه أو عدد خدماته، بل يُقاس بمدى فعاليته، وجدارته بالثقة، وملاءمته لاحتياجات المستخدمين.

في الواقع، أظهرت التقارير الرسمية والمؤتمرات العدلية أن نسبة كبيرة من المعاملات قد انتقلت إلى المسار الرقمي عبر منصة ناجز، غير أن هذا الانتقال لا يعني بالضرورة أن التجربة خالية من التعقيدات أو خالية من التحديات. فقد اشتكى عدد من المستفيدين من عدم وضوح بعض الإجراءات، أو تعطل النظام أحياناً، أو صعوبة الوصول للخدمة المطلوبة. كما أن بعض الفئات، خصوصاً كبار السن أو من لا يملكون معرفة تقنية، يواجهون صعوبات في استخدام المنصة بشكل فعال.

من جهة أخرى، ما زالت هناك فجوة معرفية في الأدبيات الأكاديمية المحلية تتعلق بـ "تجربة المستخدم" و "رضا المستفيد" عن الخدمات العدلية الرقمية، حيث لم يتم التركيز الكافي على قياس جودة الأداء من منظور المستخدم النهائي، وهو ما يجعل من الضروري إجراء دراسة تعتمد أدوات كمية ونوعية لقياس هذه الجوانب.

كذلك، في ضوء تسارع التحول الرقمي في ظل رؤية 2030، أصبح من المهم ليس فقط توفير الخدمات، بل ضمان تحقيق العدالة الناجزة بطريقة رقمية تحفظ الكفاءة والشفافية، وتحد من المركزية، وتوفر الوقت والتكلفة، مع مراعاة الخصوصية والأمان القانوني. وهذا يتطلب تحليلاً دقيقاً لمخرجات المنصات العدلية الرقمية من حيث الأداء والفعالية.

ومن هنا، فإن المشكلة الأساسية لهذه الدراسة تتلخص في التساؤل الرئيسي التالي:

"إلى أي مدى تُعد منصة ناجز فعالة في تحسين جودة الخدمات العدلية بعد جائحة كورونا؟ وما مدى رضا المستخدمين عنها؟"

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي عدة مشكلات فرعية، تتعلق بجودة الخدمة، ووضوح الإجراءات، وتكامل الأنظمة، ومدى توافقها مع احتياجات وتوقعات المستخدمين، خصوصاً في ظل التحولات التقنية والقانونية التي فرضتها المرحلة الراهنة.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من تقاطعها مع ثلاثة أبعاد رئيسية: البعد الوطني (التنفيذي)، والبعد الأكاديمي، والبعد الزمني. إذ إن دراسة فعالية منصة ناجز لا تهم فقط وزارة العدل كمقدم خدمة، بل تهم المجتمع بأسره كمستفيد من العدالة الرقمية، وتهم الباحثين لفهم حدود وأثر التحول الرقمي على قطاع يُعد من أكثر القطاعات حساسية في الدولة.

أولاً: الأهمية العلمية (الأكاديمية)

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المحلية والعربية حول موضوع التحول الرقمي في القطاع العدلي، وهو مجال لا يزال محدود التناول في البحوث العلمية، خاصة في السياق السعودي. كما تقدم الدراسة نموذجاً تطبيقياً يمكن استخدامه في تقييم منصات رقمية مشابهة في قطاعات أخرى، مثل "أبشر" في وزارة الداخلية، أو "مساند" في وزارة الموارد البشرية. وتعتمد الدراسة على أطر نظرية معتمدة عالمياً، مثل نظرية تقبل التكنولوجيا (TAM)، ونظرية رضا العملاء، مما يعزز من قيمة الدراسة العلمية، ويجعل نتائجها قابلة للمقارنة مع أبحاث دولية مشابهة. إضافة إلى ذلك، تُسهم هذه الدراسة في توجيه الباحثين والطلاب إلى أهمية دراسة المنصات الحكومية الرقمية باعتبارها أدوات إدارية وليست مجرد تطبيقات تقنية، ما يعزز العلاقة بين الإدارة الحديثة والتحول الرقمي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية)

تكمن أهمية هذه الدراسة العملية في كونها موجهة إلى صُنّاع القرار في وزارة العدل، وفي الجهات المرتبطة بها، كالمحاكم، مكاتب التوثيق، التنفيذ، وغيرها. حيث توفر الدراسة رؤية تحليلية مبنية على بيانات ميدانية حول رضا المستخدمين، والعقبات التي يواجهونها، واقتراحاتهم للتحسين. وبما أن التحول الرقمي يتطلب تقييماً مستمراً، فإن هذه الدراسة تشكل أداة تشخيص واقعية لمدى نجاعة منصة ناجز، وتوفير مؤشراً واضحاً على ما إذا كانت هذه الخدمات تلبي فعلاً معايير الكفاءة، والعدالة، وسهولة الوصول، والاستمرارية. ومن هنا، فإن نتائج الدراسة يمكن أن تُستخدم في:

- تحسين تجربة المستخدم.
- تطوير إجراءات الدعم الفني والمساندة.
- رفع كفاءة المنصة من حيث التكامل والسرعة.
- تقليل التوجه للحضور الشخصي للمحاكم.

ثالثاً: الأهمية الوطنية والتنموية

تُعد منصة ناجز تجسيداً عملياً لأهداف رؤية المملكة 2030، والتي نصت صراحة على ضرورة "تحقيق حكومة رقمية ذات كفاءة عالية"، وجعل العدالة أكثر يسراً وشفافية وعدالة لجميع أفراد المجتمع.

وبالتالي، فإن هذه الدراسة تأتي في توقيت حرج، حيث تُجري المملكة تحديثات رقمية متسارعة، وتسعى إلى تقييم أثر هذه التحديثات على المواطن بشكل مباشر. ومن هنا، تُعد نتائج هذا البحث أداة مساندة لصانع القرار في تحديد مدى الحاجة إلى إعادة تصميم الخدمات أو إعادة ترتيب أولويات التطوير التقني والوظيفي في المنصة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية، التي تنبع من الحاجة المتزايدة لفهم أثر التحول الرقمي في قطاع العدالة، وخاصة من خلال منصة "ناجز". وقد تم تقسيم الأهداف إلى هدف عام، وأهداف فرعية محددة.

أولاً: الهدف العام للدراسة

تهدف الدراسة إلى تحليل وتقييم فعالية منصة ناجز في تحسين جودة الخدمات العدلية بعد جائحة كورونا، وذلك من خلال دراسة ميدانية تستند إلى استبيانات ومقابلات، تُقيّم مستوى رضا المستفيدين، وتحدّد التحديات التشغيلية والتقنية، وتقدّم توصيات تطويرية للمنصة. يُعتبر هذا الهدف العام هو الموجه الرئيسي للدراسة، حيث يندرج تحته عدد من الأهداف التفصيلية التي تتناول مكونات تجربة المستخدم مع المنصة.

ثانياً: الأهداف الفرعية

1. قياس مدى انتشار واستخدام منصة ناجز بين فئات المجتمع المختلفة:
تسعى الدراسة إلى معرفة حجم الاستخدام الفعلي للمنصة، وعدد مرات الدخول، ونوع الخدمات التي يستخدمها الأفراد، والفئات العمرية أو المهنية الأكثر تفاعلاً مع المنصة.
هذا الهدف مهم لتقييم "نجاح الانتشار" و"سهولة الوصول" باعتبارهما مؤشرين أساسيين في أي منصة رقمية حكومية.
2. تحليل جودة الخدمات المقدمة عبر منصة ناجز:
يُقصد بالجودة هنا عدة أبعاد:
 - الدقة في تنفيذ الطلبات.
 - وضوح الإجراءات.
 - الالتزام بالزمن الموعد.
 - مدى توفر معلومات كافية لكل خدمة.

هذا الهدف يساعد في التعرف على مدى رضا المستخدم عن "العملية العدلية الرقمية" ككل، وليس مجرد دخول المنصة.

3. رصد التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجه المستخدمين:

تشمل هذه التحديات:

- مشاكل في الدخول أو التسجيل.
- تعطل النظام أثناء التنفيذ.
- ضعف التكامل بين ناجز والجهات الأخرى (مثل أبشر، البنوك).
- غموض في بعض المفاهيم القانونية أو المصطلحات.

تحقيق هذا الهدف سيساعد في تقديم توصيات واضحة للجهات التقنية والتشغيلية داخل الوزارة.

4. تقييم مستوى رضا المستخدمين عن المنصة:
الرضا هو أحد أهم المؤشرات في تقييم نجاح أي خدمة حكومية.
وستقيس الدراسة رضا المستخدمين عن:

- السرعة.
- السهولة.
- الأمان.
- الدعم الفني.
- الفعالية العامة.

كما سيتم مقارنة الرضا بين الفئات (رجال/نساء – كبار/شباب – محامين/عامة... إلخ).

5. اقتراح مجموعة من التوصيات التطويرية القائمة على البيانات الميدانية:

- تسعى الدراسة في نهايتها إلى تقديم مقترحات علمية وعملية قابلة للتطبيق، تهدف إلى:
- تحسين تجربة المستخدم.
 - تقليل التحديات التقنية.
 - تعزيز التواصل الفعال بين الوزارة والمستفيدين.
 - رفع كفاءة التحول الرقمي في قطاع العدالة ككل.

تساؤلات الدراسة

تُبنى الدراسات العلمية الجادة على تساؤلات بحثية واضحة ومحددة، تشكل العمود الفقري لمراحل جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج.

وفي ضوء أهداف هذه الدراسة، والتي تتمحور حول تقييم فعالية منصة ناجز بعد جائحة كورونا، فقد تم تحديد مجموعة من التساؤلات البحثية المحورية، التي ستسعى الدراسة للإجابة عنها بطريقة علمية ومنهجية.

يتمثل التساؤل الرئيسي في:

السؤال الرئيس:

ما مدى فعالية منصة ناجز في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العدلية في وزارة العدل بعد جائحة كورونا، وما مستوى رضا المستخدمين عنها؟

هذا التساؤل يتناول الظاهرة محل الدراسة من زاويتين أساسيتين:

- مدى فعالية المنصة كمشروع رقمي.
- ومدى رضا المستفيدين عنها باعتبارهم الشريحة الأهم في التقييم.

ويبنى هذا التساؤل على إدراك أن التحول الرقمي لا يُقاس فقط بوجود منصة رقمية، بل يجب أن يكون فعالاً ومستخدمًا ومرضيًا عنه.

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى استخدام المستفيدين لمنصة ناجز بعد جائحة كورونا؟

هذا السؤال يحاول تحديد مدى انتشار المنصة بين المستخدمين، وعدد مرات الاستخدام، ونوع الخدمات التي يتم التعامل معها.

ويساعد في معرفة ما إذا كانت المنصة قد أصبحت بديلاً حقيقياً عن الحضور الورقي، أم ما زال الاعتماد على الطرق التقليدية قائماً.

أهمية السؤال: لأن الاستخدام الفعلي هو أول شرط لنجاح أي تحول رقمي.

2. ما التحديات التقنية والإجرائية التي تواجه المستخدمين عند استخدام منصة ناجز؟

هذا السؤال يستهدف رصد المشكلات التي قد تعيق استخدام المنصة بكفاءة، سواء من حيث البطء في النظام، أو صعوبة فهم الإجراءات، أو أعطال تقنية، أو ضعف الدعم الفني.

أهمية السؤال: لأن رصد هذه التحديات يُعد خطوة أولى نحو اقتراح حلول عملية قابلة للتنفيذ.

3. ما مدى رضا المستخدمين عن تجربة استخدام المنصة من حيث السرعة، السهولة، الأمان، وتكامل الخدمات؟

يركز هذا التساؤل على العنصر الأهم في تقييم الخدمات الرقمية، وهو رضا المستخدم النهائي، وهو ما يتم قياسه من خلال الاستبانة وتحليل ردود المشاركين على عدد من المؤشرات.

أهمية السؤال: لأن ارتفاع الرضا هو ما يضمن استمرارية الاستخدام وقبول الجمهور للنظام الرقمي.

4. هل تختلف درجة رضا المستخدمين باختلاف الخصائص الديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة التقنية)؟
هذا السؤال يسعى إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات الشخصية للمستخدمين وبين تقييمهم للمنصة، لتحديد ما إذا كانت هناك فئات تجد صعوبة في الاستخدام دون غيرها.

أهمية السؤال: لأنه يسمح بصياغة سياسات استهداف مخصصة لكل فئة، مثل توفير تدريبات أو تبسيط واجهات الاستخدام لكبار السن.

5. ما مقترحات المستخدمين والموظفين لتطوير خدمات منصة ناجز مستقبلاً؟
هذا السؤال يكمل الجوانب الكمية بتحليل نوعي، حيث تُجمع الآراء والملاحظات والمقترحات من الواقع، سواء من مستخدمين أو موظفين عدليين.

أهمية السؤال: لأنه يُعد منطلقاً حقيقياً لتوصيات قابلة للتطبيق، بدلاً من الاعتماد فقط على رؤى خارجية أو أكاديمية.

ختامًا:

إن الإجابة عن هذه التساؤلات ستوفر صورة شاملة عن تجربة المستخدم السعودي مع منصة ناجز، وتُمكن من فهم نقاط القوة والضعف في النظام الرقمي العدلي الحالي. كما ستُسهم في تقديم توصيات عملية لصناع القرار، قائمة على أدلة واقعية وميدانية.

فروض الدراسة:

تُعد الفروض البحثية إحدى الأدوات العلمية التي تساعد الباحث على اختبار العلاقات بين المتغيرات، والتأكد من صحة التوقعات أو النظريات المطروحة. وفي هذه الدراسة، التي تعتمد على كلٍ من المنهج الكمي والنوعي، فإن الفروض تُستخدم لتحديد وتفسير العلاقة بين استخدام منصة ناجز ومجموعة من العوامل المرتبطة بتجربة المستخدم ورضاه. وقد تم بناء هذه الفروض استنادًا إلى الإطار النظري للدراسة، خصوصًا نظرية تقبل التكنولوجيا (TAM) ونظرية رضا العملاء، إضافة إلى ملاحظات ميدانية من مستخدمين فعليين للمنصة.

الفرض الأول:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام منصة ناجز على رضا المستخدمين عن الخدمات العدلية.

الشرح:

يفترض هذا الفرض أن استخدام ناجز بشكل مستمر، وسهولة الوصول إلى خدماتها، ينعكسان إيجابيًا على رضا المستخدم عن أداء وزارة العدل. وسوف يُختبر هذا الفرض من خلال تحليل العلاقة بين معدل الاستخدام ودرجات الرضا في الاستبانة.

الأساس النظري:

يعتمد هذا الفرض على نظرية تقبل التكنولوجيا (TAM)، والتي تفترض أن:

- سهولة الاستخدام → تزيد تقبل النظام.
- التقبل العالي → يؤدي إلى رضا أكبر.

الفرض الثاني:

يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى رضا المستخدمين عن منصة ناجز تبعًا لاختلاف المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المؤهل، الخبرة التقنية).

الشرح:

يفترض هذا الفرض أن الخصائص الشخصية للمستخدم (مثل كونه أكبر سنًا، أو أقل خبرة بالتقنية) قد تؤثر على تقييمه للمنصة، سواء من حيث سهولة الاستخدام أو الرضا العام.

الاختبار الإحصائي:

سيتم اختبار هذا الفرض باستخدام:

- تحليل التباين (ANOVA)
- واختبار T-Tests

أهميته:

سيساعد هذا التحليل على تحديد الفئات التي تحتاج إلى دعم أو تدريب إضافي، مما يوجّه الوزارة لتحسين تجربة المستخدم بشكل مخصص.

الفرض الثالث:

توجد تحديات تقنية وإدارية تؤثر سلبًا على فعالية استخدام منصة ناجز.

الشرح:

يفترض هذا الفرض أن هناك مشاكل في النظام أو في العمليات التشغيلية (مثل تعطل الخدمات، أو ضعف التوجيه) تؤدي إلى تقليل فعالية المنصة في تحقيق العدالة الرقمية.

طريقة التحقق:

من خلال تحليل إجابات المشاركين حول المشاكل التي واجهوها، ومدى تأثيرها على إنجاز معاملاتهم، سواء في الزمن أو الدقة أو الإحباط الناتج.

علاقته بالدراسة:

هذا الفرض يُعد أساسيًا لأنه يساعد في صياغة التوصيات التطويرية لاحقًا.

الفرض الرابع:

يوجد ارتباط إيجابي بين وضوح واجهة منصة ناجز وبين سهولة الاستخدام المدركة لدى المستخدمين.

الشرح:

يُقاس هذا الفرض أحد الأبعاد التقنية التي تؤثر في تقبل النظام، وهي تصميم الواجهة وتفاعل المستخدم معها.

القياس:

يُقاس من خلال أسئلة مخصصة في الاستبانة حول تصميم المنصة، وسرعة الوصول للخدمة المطلوبة.

خلاصة الفروض:

تُعد هذه الفروض أدوات تحليل قوية في تفسير الظاهرة محل الدراسة، وهي:

- تعكس العلاقة بين الاستخدام والرضا.
- تكشف الفروقات بين الفئات.
- تحدد تأثير العوامل السلبية.

وسيتم التحقق منها لاحقًا عند جمع البيانات الميدانية وتحليلها إحصائيًا.

الدراسات السابقة:

تُعد مراجعة الدراسات السابقة خطوة ضرورية في أي بحث علمي، فهي تتيح للباحث التعرف على ما تم إنجازه فعليًا في مجال موضوعه، وتحديد الفجوات المعرفية التي ما تزال بحاجة للمعالجة. وفي هذه الدراسة، تم استعراض مجموعة من الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي، الخدمات العدلية الإلكترونية، ورضا المستخدمين عن المنصات الحكومية، سواء في السياق السعودي، أو في دول الخليج والعالم.

وقد تم تصنيف الدراسات إلى:

1. دراسات سعودية (محلية).
2. دراسات عربية وإقليمية.
3. دراسات دولية ونظرية.

—
أولاً: الدراسات المحلية (السعودية)

العتيبي (2021):

عنوان الدراسة: "أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات العدلية في المملكة العربية السعودية".
المنهج: وصفي كمي، باستخدام استبيان موجه لموظفي وزارة العدل.

النتائج:

أثبتت الدراسة وجود تحسن في مؤشرات جودة الخدمة (السرعة، الدقة، الشفافية)، لكنها أشارت إلى ضعف في التواصل مع المستخدم النهائي وعدم وضوح بعض الإجراءات التقنية.

الربط:

هذه الدراسة تُعد مرجعًا أساسيًا في الجانب الإداري، لكنها لم تُركّز على تجربة المستخدم النهائي أو منصة ناجز تحديدًا، وهو ما تسعى هذه الدراسة الحالية إلى سده.

—
الصقبي وآخرون (2020):

"تحول وزارة العدل إلى الحكومة الرقمية: تحديات وتطلعات".

المنهج: تحليل وثائقي وتقارير الأداء.

النتائج:

أشارت إلى أن الوزارة قد حققت أكثر من 70% من أهداف التحول الرقمي ضمن مبادرات رؤية 2030، ونجحت في أتمتة غالبية خدمات التوثيق.

النقد:

الدراسة تركزت على الجانب المؤسسي والتقني، دون أي تناول لتجربة المستخدم أو بيانات ميدانية.

—
ثانيًا: الدراسات العربية والإقليمية

■ Kassem (2021):

"العدالة الرقمية في العالم العربي بعد جائحة كورونا: السعودية والإمارات نموذجا".

النتائج:

أشادت بتجربة السعودية، وخصوصًا منصة ناجز، لكنها أوضحت وجود فجوة رقمية بين المستخدمين بناءً على المستوى التعليمي والتقني، مما يقلل من العدالة الرقمية المتكافئة.

القيمة:

تُعد من الدراسات الإقليمية القليلة التي تناولت المنصة نفسها، لكنها لم تقدم تحليلًا ميدانيًا دقيقًا لتجربة المستخدم.

الخطيب (2019):

“التحديات القانونية للتحول الرقمي في القضاء العربي”.

النتائج:

بين أن غياب البنية التشريعية الداعمة قد يؤدي إلى ثغرات في التعاملات الإلكترونية القضائية، وطالب بتحديث القوانين لتواكب المنصات الرقمية.

علاقته بالدراسة:

يفتح الباب لتساؤلات حول تكامل التقنية مع الأنظمة القضائية، ما يجعل تقييم ناجز من زاوية قانونية أمرًا مهمًا، وإن كان خارج نطاق هذه الدراسة الحالية.

ثالثًا: الدراسات الدولية والنظرية

■ Davis (1989):

“Technology Acceptance Model (TAM)”

الفرضية:

أن تقبل التكنولوجيا يتأثر بعاملين رئيسيين:

• المنفعة المتصورة.

• سهولة الاستخدام المتصورة.

الربط:

يعتمد هذا النموذج كنظرية رئيسية في هذه الدراسة لتفسير سلوك المستخدمين تجاه منصة ناجز.

■ OECD (2021):

“Digital Government Index”

المحتوى:

يصنف الدول بناءً على مدى التحول الرقمي الحكومي. وقد حصلت السعودية على تصنيف “متقدم”، لكنه أشار إلى أهمية التركيز على تجربة المستخدم.”

الربط:

يدعم ضرورة الدراسة الحالية في تقييم أداء ناجز من زاوية المستخدم النهائي، وليس فقط المؤشرات الحكومية الداخلية.

خلاصة نقدية للدراسات السابقة:

1. أغلب الدراسات ركزت على البنية المؤسسية والتحول الإداري، مع قلة الدراسات التي ركزت على تجربة المستخدم.
2. الدراسات الأجنبية ركزت على نماذج القبول التكنولوجي، لكنها لا تعكس الخصوصية الثقافية والتنظيمية للسعودية.

3. لا توجد دراسة ميدانية شاملة تناولت منصة ناجز تحديدًا من منظور المستخدم النهائي بعد جائحة كورونا.

الفجوة التي تسدها الدراسة الحالية:

- تحليل ميداني مباشر لتجربة المستخدم.
- التركيز على فعالية منصة ناجز وليس التحول الرقمي ككل.
- الربط بين نظرية TAM والبيانات الواقعية في وزارة العدل.
- اقتراح توصيات عملية بناءً على التحديات الفعلية التي يواجهها المستخدمون.

المنطلقات النظرية للدراسة:

لكي تُبنى الدراسة على أسس علمية متينة، فإن من الضروري تأطيرها بنظريات تفسيرية تساعد على فهم سلوك المستخدمين تجاه منصة ناجز، وتفسير مدى تقبلهم للخدمات الرقمية، وتحليل العوامل المؤثرة على رضاهم. ولذلك، تعتمد هذه الدراسة على إطار نظري مزدوج يجمع بين نظريات العلوم الإدارية وتقنية المعلومات، ويتكون من:

أولاً: نظرية تقبل التكنولوجيا (TAM - Technology Acceptance Model)

□ التعريف:

تُعد نظرية تقبل التكنولوجيا واحدة من أكثر النماذج شيوعاً في تفسير سلوك الأفراد تجاه استخدام الأنظمة والتقنيات الجديدة. وقد طورها الباحث "فريد ديفيس" (Fred Davis) عام 1989، وهي تعتمد على فرضيتين أساسيتين:

1. المنفعة المدركة (Perceived Usefulness):

وهي اعتقاد المستخدم أن استخدام النظام سيساعده على تحسين أدائه.

2. سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use):

وهي اعتقاد المستخدم أن النظام سهل الاستخدام ولا يتطلب جهداً كبيراً لتعلمه أو التعامل معه.

□ العلاقة بالدراسة:

في سياق منصة ناجز، تفترض النظرية أن:

- كلما زادت المنفعة المدركة من استخدام ناجز (توفير الوقت، دقة الخدمة، إنجاز المعاملات)، زاد التقبل.
- وكلما كانت سهولة الاستخدام واضحة (واجهة مريحة، خطوات مفهومة، دعم فني متوفر)، زاد تقبل المستخدم للخدمة ورضاه عنها.

وعليه، فإن قياس هذين المتغيرين يساعد في فهم سلوك المستخدمين، وتحليل مدى نجاح المنصة من منظور علمي.

ثانياً: نظرية رضا العملاء (Customer Satisfaction Theory)

□ المفهوم:

تقوم هذه النظرية على أن رضا العميل يتولد من المقارنة بين:

- توقعاته المسبقة قبل استخدام الخدمة.
- تجربته الفعلية بعد الاستخدام.

فإذا كانت التجربة مساوية أو أفضل من التوقعات → يحدث رضا.

وإذا كانت أقل من التوقعات → يحدث عدم رضا.

□ عناصر تقييم الرضا:

1. السرعة: كم استغرقت الخدمة؟

2. الدقة: هل تم تنفيذ الطلب كما هو مطلوب؟
3. الشفافية: هل كانت الإجراءات واضحة؟
4. التفاعل: هل حصل المستخدم على مساعدة عند الحاجة؟

□ العلاقة بالدراسة:

منصة ناجز تُقدم نفسها كخدمة بديلة للحضور الفعلي، مما يرفع سقف التوقعات لدى المستخدم. لذا، فإن تحليل الفجوة بين هذه التوقعات والتجربة الفعلية سيكون محوريًا في تقييم الرضا العام.

ثالثًا: التفسير النظري المُركَّب:

تتميز هذه الدراسة بأنها تجمع بين:

- نموذج تكنولوجياي (TAM) يفسر "لماذا يستخدم الناس ناجز".
- ونموذج سلوكي/خدمي (رضا العملاء) يفسر "كيف يقيّم الناس تجربتهم معها".

وهذا الدمج النظري يحقق شمولية تحليلية، تمكّن الباحث من تفسير كل من:

- دوافع الاستخدام.
- التحديات المؤثرة على الاستمرارية.
- مستوى التقييم والرضا الكلي.

خلاصة:

الاعتماد على إطار نظري متكامل يُضفي على هذه الدراسة قوة تفسيرية وتحليلية عالية، ويمنح الباحث أدوات لربط النتائج بالواقع العملي، كما يُتيح إمكانية المقارنة مع دراسات مشابهة محليًا ودوليًا.

المنهجية وطرق البحث:

يمثل هذا الجزء من الدراسة حجر الزاوية في تنفيذ البحث التطبيقي، حيث يحدد الإطار المنهجي الذي سيتم اتباعه لجمع وتحليل البيانات، والتأكد من صحة الفروض، والإجابة على الأسئلة البحثية بدقة وموضوعية. وقد تم تصميم منهجية هذه الدراسة بما يتناسب مع طبيعة موضوعها الذي يجمع بين التحليل السلوكي (رضا المستخدمين) والتقني (فعالية المنصة).

—
أولاً: نوع الدراسة وطبيعتها

هذه الدراسة من النوع:

- الوصفية التحليلية: لأنها تهدف إلى وصف وتحليل واقع فعالية منصة ناجز من منظور المستخدمين.
- وهي أيضاً تطبيقية عملية: حيث تسعى إلى تقديم حلول وتوصيات يمكن تطبيقها من قبل وزارة العدل.
- وتجمع بين المنهج الكمي (الاستبانة) والمنهج النوعي (المقابلات)، وذلك لتعزيز مصداقية النتائج من خلال "التثليث المنهجي" (Triangulation).

—
ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من:

- المستخدمين الفعليين لمنصة ناجز من المواطنين والمقيمين.
- الموظفين العدليين المختصين بإدارة خدمات ناجز في المحاكم أو الجهات العدلية.
- المحامين ومقدمي الخدمات القانونية ممن يتعاملون يومياً مع المنصة.

ويتميز هذا المجتمع بالتنوع من حيث:

- الفئة العمرية.
- الخلفية التعليمية.
- الخبرة التقنية.
- نوع وطبيعة الخدمات المستخدمة عبر ناجز.

—
ثالثاً: عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية Random Sampling Stratified، بحيث يتم تمثيل:

- فئات عمرية مختلفة (أقل من 30 – 30 إلى 50 – أكبر من 50).
- الذكور والإناث.
- مستويات تعليمية متعددة (ثانوي – جامعي – دراسات عليا).
- مستخدمين من مختلف مناطق المملكة.

الحجم المقترح للعينة:

- 100 مستجيب للاستبانة الإلكترونية.

رابعاً: أدوات جمع البيانات

1. الاستبانة (Questionnaire)

تم تصميم استبانة إلكترونية تتكون من عدة محاور رئيسية:

1. البيانات الديموغرافية (العمر – الجنس – المؤهل – المنطقة – الخبرة التقنية).
2. معدل استخدام ناجز (عدد مرات الاستخدام، نوع الخدمات المستخدمة).
3. سهولة الاستخدام المدركة (وضوح الواجهة، سهولة الوصول للخدمة، دعم فني...).
4. المنفعة المدركة (توفير وقت، إنجاز أسرع، دقة الخدمة...).
5. التحديات (أخطاء تقنية، غموض الإجراءات، ضعف الدمج مع الجهات الأخرى...).
6. الرضا العام (مقارنة بالخدمات التقليدية، هل تنوي الاستمرار باستخدام المنصة؟).

وتم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" في غالبية الأسئلة، لقياس درجة الاتفاق/الاختلاف.

2. المقابلات شبه الموجهة (Semi-Structured Interviews)

تم إعداد دليل مقابلة موجه يحتوي على أسئلة مفتوحة لعدد من الموظفين العدليين والمحامين، تدور حول:

- تقييمهم للمنصة من حيث الأداء والكفاءة.
- ملاحظاتهم على المشاكل التقنية والتنظيمية.
- اقتراحاتهم لتطوير ناجز مستقبلياً.
- مدى تأثير ناجز على جودة العمل داخل المحاكم.

3. تحليل الوثائق (Document Analysis)

سيتم الاطلاع على عدد من:

- تقارير الأداء الرسمي من وزارة العدل.
- مؤشرات جودة الخدمة.
- التقارير الإعلامية وردود الفعل في المنصات الرقمية.

خامساً: أساليب تحليل البيانات

التحليل الكمي:

- استخدام برنامج SPSS لإدخال وتحليل نتائج الاستبانة.
- استخدام:
- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- اختبار T-test للفروق بين الجنسين.
- تحليل التباين ANOVA لاختبار الفروق بين الفئات.
- تحليل الارتباط (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين الاستخدام والرضا.

التحليل النوعي:

- سيتم ترميز وتحليل المقابلات يدويًا باستخدام منهج تحليل المحتوى (Content Analysis).
- سيتم استخراج الأنماط المتكررة (Themes) ومقارنتها مع نتائج الاستبانة.

سادسًا: المتغيرات

نوع المتغير اسم المتغير الوصف

مستقل معدل استخدام منصة ناجز عدد مرات الاستخدام، نوع الخدمة

مستقل سهولة الاستخدام المدركة تقييم المستخدم لسهولة التفاعل مع المنصة

مستقل المنفعة المدركة ما إذا كانت ناجز تحسّن من جودة التعامل العدلي

تابع رضا المستخدم درجة الرضا العام

تابع جودة الخدمة السرعة، الدقة، الشفافية

خلاصة:

المنهجية المقترحة تُعد متوازنة ومنطقية، وتدمج بين الكم والكيف، وتراعي تعددية مصادر البيانات، مما يُعزّز من مصداقية البحث وجودته العلمية.

أدوات الدراسة :

أدوات الدراسة هي الوسائل التي يستخدمها الباحث لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فروضه. وفي هذه الدراسة، التي تسعى إلى تقييم فعالية منصة ناجز من منظور المستخدم، تم الاعتماد على أكثر من أداة بهدف تعزيز الدقة والموضوعية، وذلك من خلال الجمع بين أدوات كمية (الاستبانة) ونوعية (المقابلات)، بالإضافة إلى التحليل الوثنائي.

أولاً: الاستبانة الإلكترونية

تُعد الاستبانة الأداة الأساسية التي سيتم استخدامها في جمع البيانات الكمية من عينة كبيرة من مستخدمي منصة ناجز. وقد صُممت بعناية لتغطي جميع جوانب الدراسة، وتم تنظيمها إلى ستة محاور رئيسية:

1. البيانات الديموغرافية:

- العمر
 - الجنس
 - المؤهل العلمي
 - المنطقة
 - الخبرة التقنية
- تهدف هذه المعلومات إلى تحليل الفروقات في الرضا والاستخدام بين الفئات المختلفة.

2. معدل استخدام منصة ناجز:

- كم مرة تم استخدام المنصة؟
- أي نوع من الخدمات يتم استخدامه (توثيق – تنفيذ – عقارات – قضايا...)?
- هل كانت الخدمة مكتملة إلكترونياً أم تتطلب حضوراً؟

3. سهولة الاستخدام:

- وضوح الواجهة.
- سهولة التسجيل والدخول.
- خطوات استخدام الخدمة.
- توفر الدعم الفني عند الحاجة.

4. المنفعة المدركة:

- هل اختصرت الخدمة الوقت؟
- هل وفّرت الجهد مقارنة بالحضور الشخصي؟
- هل الخدمة دقيقة وفعالة؟

5. التحديات:

- هل تواجه مشاكل تقنية متكررة؟
- هل الإجراءات مفهومة؟
- هل هناك تأخير في تنفيذ المعاملات الرقمية؟

6. الرضا العام:

- تقييم عام لتجربة الاستخدام.
- هل ستنصح الآخرين باستخدام ناجز؟
- هل تشعر أنها بديل فعلي للمعاملات الورقية؟

تم بناء الأسئلة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1: لا أوافق بشدة إلى 5: أوافق بشدة)، لتيسير التحليل الإحصائي لاحقاً.

ثانياً: المقابلات شبه الموجهة

تُعد هذه الأداة داعمًا نوعيًا للاستبانة، حيث تُستخدم لاستخلاص وجهات نظر أكثر عمقاً من الفئات التالية:

- موظفون داخل وزارة العدل ممن يتعاملون مع المنصة.
- محامون يستخدمون ناجز في أعمالهم اليومية.
- مستخدمون عاديون (مواطنون ومقيمون).

وتتضمن المقابلات أسئلة مفتوحة مثل:

- ما أبرز مميزات منصة ناجز من وجهة نظرك؟
- ما أبرز التحديات التي تواجهك في الاستخدام اليومي؟
- كيف تُقيم التواصل مع الدعم الفني؟
- ما اقتراحك لتحسين تجربة المستخدم؟

تُسجّل المقابلات بإذن المشاركين، ثم تُفرّغ وتُحلل باستخدام منهج تحليل المحتوى.

ثالثاً: تحليل الوثائق

تمثل الوثائق الرسمية مصدراً ثالثاً للبيانات، وهي تشمل:

- تقارير الأداء الصادرة عن وزارة العدل.
- مؤشرات الاستخدام الشهري لمنصة ناجز.
- نتائج استبيانات سابقة إن وجدت.
- البيانات العامة الصادرة عن الجهات الحكومية مثل هيئة الحكومة الرقمية.

يساعد تحليل هذه الوثائق في:

- مقارنة النتائج الميدانية بالنتائج الرسمية.
- فهم السياق التنظيمي الذي تعمل فيه المنصة.

خلاصة:

يعتمد هذا البحث على أدوات قوية ومتكاملة، مما يعزز من مصداقية النتائج وتنوع مصادرها، ويتيح مقارنة البيانات الكمية والنوعية لإعطاء صورة شاملة عن تجربة المستخدم مع منصة ناجز.

حدود الدراسة :

تُعدّ حدود الدراسة من العناصر المهمة في أي بحث علمي، حيث تُوضّح الإطار الذي يتحرك ضمنه الباحث، وتُبرز العوامل التي تم تحديدها لتوجيه الدراسة، وبالتالي تفادي التعميم الخاطئ، وضمان أن تكون النتائج مرتبطة بالسياق الذي أُجريت فيه.

تنقسم حدود الدراسة إلى أربعة أنواع رئيسية:

أولاً: الحدود الموضوعية

تركّز هذه الدراسة بشكل مباشر على فعالية منصة "ناجز" الإلكترونية التابعة لوزارة العدل في المملكة العربية السعودية. وعليه، فإن نطاق الدراسة لا يشمل:

- منصات عدلية أو تقنية أخرى.
- التحول الرقمي في قطاعات حكومية غير وزارة العدل.
- الجوانب القانونية والتشريعية المرتبطة بصحة المعاملات إلكترونياً.

→ بمعنى آخر، فإن الدراسة لا تبحث في الإطار القانوني للعدالة الرقمية، بل تُركّز على تجربة المستخدم وفعالية الخدمات الرقمية المقدّمة عبر ناجز.

ثانياً: الحدود الزمانية

تركّز هذه الدراسة على الفترة من عام 2020 إلى عام 2024، وهي المرحلة التي تلت انتشار جائحة كورونا وشهدت فيها منصة ناجز نمواً متسارعاً واعتماداً واسع النطاق على الخدمات الرقمية.

وقد تم اختيار هذه الفترة لأنها تمثل:

- مرحلة الانطلاق الفعلي للمنصة.
- المرحلة الحرجة التي تم فيها استبدال الحضور الورقي بالنظام الرقمي.

→ وبالتالي، فإن النتائج تعكس أداء المنصة خلال هذه الفترة فقط، ولا تمتد إلى تقييمات سابقة أو مستقبلية.

ثالثاً: الحدود المكانية

تم إجراء الدراسة ضمن نطاق المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المستخدمين الذين يتعاملون مع منصة ناجز في مختلف المناطق (الرياض، مكة، الشرقية، القصيم، وغيرها).

ولا تشمل الدراسة:

- مستخدمين من خارج المملكة.
 - أو المقارنة مع منصات عدلية في دول أخرى.
- ومع ذلك، فإن تنوع العينة جغرافياً يُعطي نتائج يمكن تعميمها على مستوى المملكة بدرجة عالية من الثقة.

رابعاً: الحدود البشرية

تستهدف الدراسة فئات محددة من الأفراد، وهم:

- المستخدمون الأفراد (مواطنون ومقيمون).
- المحامون والمتخصصون في الشأن العدلي.
- موظفو وزارة العدل المتعاملون مع منصة ناجز.

ولا تشمل الدراسة:

- مطوري المنصة أو الفرق الفنية الخارجية.
- أو الجهات التنظيمية العليا (مثل هيئة الحكومة الرقمية) إلا من خلال الوثائق.

→ هذا التحديد يضمن التركيز على الخبرات المباشرة للمستخدمين، سواء مقدمين للخدمة أو مستفيدين منها.

خلاصة:

هذه الحدود ضرورية لفهم نتائج الدراسة ضمن سياقها الصحيح، وتمنع الخروج باستنتاجات لا تدعمها البيانات. كما أنها تتيح إمكانية تكرار البحث لاحقاً في سياقات مختلفة، سواء من حيث الزمان، أو المكان، أو الفئة المستهدفة.

المراجع:

فيما يلي قائمة بالمراجع التي تم الاعتماد عليها في بناء هذه الدراسة، سواء من مصادر أكاديمية، أو تقارير رسمية، أو نماذج نظرية، وجميعها موثوقة وتم توثيقها وفقاً لأسلوب APA المعتمد في الأبحاث العلمية:

مراجع باللغة العربية:

- العتيبي، س. (2021). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات العدلية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 58(4)، 122-149.
- الصقعي، م.، القحطاني، أ.، & الزهراني، ن. (2020). تحول وزارة العدل إلى الحكومة الرقمية: تحديات وتطلعات. المؤتمر الوطني الثاني للتحول الرقمي، الرياض: جامعة الملك سعود.
- وزارة العدل السعودية. (2022). تقرير التحول الرقمي العدلي السنوي. الرياض: إدارة التحول الرقمي.
- وزارة العدل السعودية. (2023). بوابة ناجز – دليل المستخدم الرسمي. الرياض: مركز خدمات المستفيدين.

مراجع باللغة الإنجليزية:

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Kassem, M. (2021). A Comparative Review of Saudi Digital Justice in the Arab World Post-COVID. *Arab E-Governance Journal*, 6(2), 33-48.
- Alghamdi, R. (2020). Justice Sector: Opportunities and Challenges of Digital Transformation in Saudi Arabia. *International Journal of E-Government Research*, 16(1), 65-82.
- OECD. (2021). Institutional Environment Digital Government Index 2021: Strengthening the Digital Government. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/dgi-2021-en>.
- United Nations Development Programme. (2022). Trends Access to Justice in the Digital Era: Global Practices.

مواقع رسمية:

- منصة ناجز الرسمية – وزارة العدل السعودية: <https://najiz.sa>
- رؤية السعودية 2030 – بوابة التحول الوطني: <https://vision2030.gov.sa>