

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الجمركية: دراسة ميدانية في هيئة الجمارك

أسم الطالب

عبدالله محمد الخلف

243001391

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١.١ المقدمة
٥	١.٢ مشكلة الدراسة
٧	١.٣ أهمية الدراسة
٧	١.٣.١ على المستوى النظري
٨	١.٢.١ أسئلة الدراسة
٨	السؤال الرئيسي
٨	الأسئلة الفرعية
٩	١.٣.٢ أهداف الدراسة
١٠	١.٤.١ فرضيات الدراسة
١٠	الفرضية الرئيسية
١٠	الفرضيات الفرعية
١٠	١.٥.١ نموذج الدراسة
١١	١.٦.١ منهجية الدراسة
١٢	١.٦.١.١ منهج الدراسة
١٢	١.٦.٢.١ مجتمع الدراسة وعينتها
١٣	١.٦.٣.١ مصادر جمع البيانات
١٣	١.٦.٤.١ أداة الدراسة
١٤	١.٦.٥.١ الأساليب الإحصائية المستخدمة
١٤	١.٦.٦.١ حدود الدراسة
١٥	١.٧.١ الدراسة الميدانية
١٦	١.٨.١ مخطط المشروع المقترح (الجدول الزمني)
١٧	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٨	٢.١ المقدمة
١٨	٢.٢ المتغير المستقل

١٨	المتغير التابع	٢, ٣
١٨	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	٢, ٤
١٩	الخاتمة	٢, ٥
	قائمة المراجع	١٩
١٩	أولاً: المراجع العربية	
٢٠	ثانياً: المراجع الأجنبية	

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات جذرية غير مسبوقة في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية والتنظيمية، مدفوعة بالتطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي أعاد تشكيل آليات عمل المؤسسات الحكومية وطبيعة علاقتها بالمستفيدين من خدماتها. ويُعدّ التحول الرقمي أحد أبرز هذه التحولات الاستراتيجية التي فرضت نفسها على أجندة الحكومات والمنظمات الدولية باعتباره ضرورة حتمية لمواكبة متطلبات العصر الرقمي، إذ لم يعد مجرد خيار تقني بل أصبح منهجاً شاملاً يتضمن إعادة هندسة العمليات والإجراءات وتطوير البنية التحتية التكنولوجية وتغيير الثقافة التنظيمية بما يحقق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات العامة (العتيبي، ٢٠٢٣).

و يُعرّف التحول الرقمي في القطاع العام بأنه استخدام التقنيات الرقمية لتحويل نماذج تقديم الخدمات وبناء أطر جديدة للعلاقة بين المؤسسات الحكومية وأصحاب المصلحة، بما يتجاوز مجرد الرقمنة البسيطة للعمليات التقليدية إلى إحداث تغيير جوهري في طريقة خلق القيمة وتحقيق رضا المتعاملين، وقد أكدت الأدبيات المعاصرة أن التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية يتطلب تكامل عدة عناصر تشمل الرؤية الاستراتيجية والموارد البشرية المؤهلة والبنية التحتية الملائمة وشبكات الاتصال المتطورة فضلاً عن منظومة أمن المعلومات، وأن غياب أي من هذه العناصر يمكن أن يحدّ من فاعلية مسيرة التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات المقدمة. (Mergel et al., 2019)

وتحتل الإدارات الجمركية مكانة محورية بين المؤسسات الحكومية التي تتأثر بشكل مباشر بعمليات التحول الرقمي، نظراً لطبيعة عملها الذي يتقاطع مع حركة التجارة الدولية وتدفق السلع عبر الحدود. فالجمارك تؤدي أدواراً متعددة تشمل تحصيل الإيرادات الحكومية وحماية حدود الدولة من التهريب وتطبيق السياسات التجارية، وهي أدوار تستوجب تقديم خدمات جمركية تتسم بالسرعة والدقة والشفافية لتيسير حركة التجارة الدولية دون الإخلال بمتطلبات الرقابة والأمن، وقد أولت منظمة الجمارك العالمية اهتماماً بالغاً بالتحول الرقمي حين خصصت عام ٢٠٢٢ لموضوع "توسيع نطاق التحول الرقمي الجمركي من خلال تبني ثقافة البيانات وبناء

نظام بيئي للبيانات"، مؤكدةً أن رقمنة العمليات الجمركية باتت ضرورة لا ترفاً (Abrahams et al., 2023).

و يكتسب هذا الموضوع أهمية استثنائية في ظل رؤية ٢٠٣٠ التي وضعت التحول الرقمي في صدارة أولوياتها الاستراتيجية بهدف تحويل المملكة إلى اقتصاد رقمي متقدم. وقد شهدت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تحولاً رقمياً واسع النطاق شمل أتمتة الإجراءات الجمركية وإطلاق منصات رقمية متكاملة وتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، وذلك في إطار سعيها لتقديم خدمات جمركية عالية الجودة تلبي تطلعات المتعاملين وتعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني (القحطاني، ٢٠٢٤).

ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الجمارك، سعياً لفهم طبيعة هذه العلاقة وتحديد مدى إسهام عناصر التحول الرقمي في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين، وذلك في ظل محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت هذا الموضوع في البيئة الجمركية تحديداً، مما يجعل من هذه الدراسة إضافة علمية وعملية مهمة للأدبيات القائمة في هذا المجال .

١.٢ . مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها الإدارات الجمركية في مختلف دول العالم لتبني التحول الرقمي وتطوير خدماتها، إلا أن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الجمركية لا تزال تثير تساؤلات بحثية مهمة حول مدى فاعلية هذا التحول في تحقيق التحسين المنشود في مستوى الخدمات المقدمة، وتنبؤ مشكلة الدراسة من خلال رصد مجموعة من الفجوات على المستويين النظري والتطبيقي التي تستدعي إجراء مزيد من البحث والتقصي العلمي.

١.٢.١ فجوات على المستوى النظري

تكشف المراجعة المعمقة للأدبيات العلمية عن وجود عدة فجوات نظرية تتعلق بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الجمركية. فمعظم الدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي ركزت على قطاعات عامة كالتعليم والصحة والخدمات المالية، في حين ظل القطاع الجمركي يحظى باهتمام بحثي محدود نسبياً رغم خصوصيته

وأهميته الاقتصادية، مما أدى إلى ندرة في الأطر النظرية التي تفسر العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في السياق الجمركي تحديداً (العتيبي، ٢٠٢٣)، كذلك فإن أغلب الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية اعتمدت على نماذج ومقاييس جودة عامة دون مراعاة الطبيعة الخاصة للخدمات الجمركية التي تتميز بتعدد إجراءاتها وتعدد أصحاب المصلحة فيها وارتباطها الوثيق بالمعايير والاتفاقيات الدولية، الأمر الذي يستوجب تطوير أطر نظرية أكثر ملاءمة للبيئة الجمركية (Reis, Amorim et al., 2023) ، ثمة قصور واضح في تناول أبعاد التحول الرقمي بشكل تكاملي في الدراسات الجمركية، إذ ركزت أغلب البحوث على بُعد واحد كالأتمتة أو الحكومة الإلكترونية دون دراسة التأثير التكاملي لمختلف الأبعاد مجتمعة على جودة الخدمات، مما يُخالف فجوة نظرية في فهم الآلية الشاملة التي يؤثر من خلالها التحول الرقمي في جودة الخدمات الجمركية.

١.٢.٢ فجوات على المستوى التطبيقي

تبرز فجوات عملية متعددة تعزز الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة. فقد أشارت دراسة العزب (٢٠٢١) إلى وجود تأثير إيجابي للأتمتة على جودة الخدمات الجمركية في الأردن، لكنها أوصت بضرورة تفعيل الأنظمة المحوسبة بما يتناسب مع جودة الخدمة المقدمة، مما يشير إلى أن تبني التقنيات الرقمية لا يترجم تلقائياً إلى تحسين ملموس في جودة الخدمات دون توافر شروط ومتطلبات مصاحبة (القحطاني، ٢٠٢٤). كما أظهرت نتائج دراسات أخرى أن التقنيات المستخدمة في بعض المنظمات الحكومية ليست حديثة ولا تتناسب مع متطلبات العمل، مما يطرح تساؤلات حول مدى ملاءمة البنية التحتية التقنية القائمة لتحقيق التحول الرقمي المنشود في الإدارات الجمركية (العنقري والدخيل، ٢٠٢٣).

إن التجربة السعودية في التحول الرقمي الجمركي، رغم ما حققته من إنجازات بارزة، لا تزال بحاجة إلى تقييم علمي منهجي يكشف عن نقاط القوة والضعف ويحدد مدى انعكاس هذا التحول على جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمستفيدين على حد سواء (Abrahams et al., 2023).

وبناءً على ما تقدم من فجوات نظرية وتطبيقية، تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الجمارك من وجهة نظر العاملين؟

١.٣. أهمية الدراسة

١.٣.١. على المستوى النظري:

- تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة البحثية القائمة في مجال العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الجمركية، من خلال تقديم إطار نظري متكامل يربط بين أبعاد التحول الرقمي ومعايير جودة الخدمات في السياق الجمركي تحديداً، وهو ما تقتقر إليه الأدبيات الحالية التي ركزت في معظمها على قطاعات أخرى.
- تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من كون قطاع الجمارك يُعدّ من القطاعات الحيوية ذات التأثير المباشر على السياسات الاقتصادية والتجارية والمالية للدولة، مما يجعل من دراسة آليات تحسين خدماته رقمياً موضوعاً ذا قيمة علمية عالية يسهم في بناء قاعدة معرفية متخصصة.
- توفر هذه الدراسة أساساً نظرياً يمكن أن يستند إليه الباحثون المستقبليون لتناول متغيرات الدراسة من زوايا مختلفة أو في سياقات جمركية متنوعة، مما يفتح المجال أمام مزيد من الدراسات المقارنة والتعمقية في هذا الحقل البحثي الناشئ.
- تسهم الدراسة في تعزيز الفهم النظري لكيفية تأثير العوامل التقنية والتنظيمية والبشرية مجتمعة في جودة الخدمات الجمركية، مما يوفر رؤية أكثر شمولية تتجاوز التناول الأحادي الذي غلب على الدراسات السابقة.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

- تقدم نتائج هذه الدراسة معلومات ميدانية دقيقة يمكن أن يستفيد منها صنّاع القرار والمسؤولون في هيئة الجمارك لتحديد أولويات التحول الرقمي وتوجيه الاستثمارات التقنية نحو المجالات الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

- تسهم الدراسة في رصد الوضع الراهن للتحول الرقمي في هيئة الجمارك وتحديد نقاط القوة التي ينبغي تعزيزها ونقاط الضعف التي تستوجب المعالجة، مما يوفر صورة واقعية تساعد في تطوير خطط التحسين المستمر.
- تسهم نتائج الدراسة في تطوير الخدمات الجمركية بما ينعكس إيجاباً على تيسير حركة التجارة وتحسين بيئة الأعمال، الأمر الذي يعزز القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني ويدعم تحقيق مستهدفات الرؤية الوطنية في مجال التحول الرقمي.
- تكشف الدراسة عن مدى جاهزية الموارد البشرية العاملة في هيئة الجمارك للتعامل مع متطلبات التحول الرقمي، مما يساعد في تصميم برامج تدريبية وتأهيلية موجهة تسد الفجوات المهارية وترفع كفاءة العاملين في استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة.
- تخرج الدراسة بمجموعة من التوصيات المبنية على أدلة ميدانية يمكن أن تتبناها هيئة الجمارك والجهات المماثلة لتحسين مستوى خدماتها الجمركية من خلال التوظيف الأمثل لأدوات التحول الرقمي وتجاوز التحديات التي تحول دون ذلك.

1.2. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التقنية، أتمتة العمليات والإجراءات، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات والبيانات) على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر العاملين؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما أثر البنية التحتية التقنية على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
٢. ما أثر أتمتة العمليات والإجراءات على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

٣. ما أثر الكفاءات الرقمية للموارد البشرية على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

٤. ما أثر أمن المعلومات والبيانات على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

1.3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التقنية، أتمتة العمليات والإجراءات، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات والبيانات) على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على واقع التحول الرقمي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من خلال تقييم مستوى تطبيق أبعاده الأربعة (البنية التحتية التقنية، أتمتة العمليات والإجراءات، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات والبيانات) من وجهة نظر العاملين.

٢. تقييم مستوى جودة الخدمات الجمركية المقدمة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر العاملين.

٣. قياس أثر البنية التحتية التقنية بمكوناتها من شبكات اتصال وأنظمة معلومات ومنصات رقمية ومعدات تقنية على مستوى جودة الخدمات الجمركية المقدمة للمتعاملين.

٤. تحديد أثر أتمتة العمليات والإجراءات الجمركية من حيث التخليص الإلكتروني والنافذة الواحدة والربط الآلي مع الجهات ذات العلاقة على تحسين جودة الخدمات الجمركية.

٥. الكشف عن أثر الكفاءات الرقمية للموارد البشرية من حيث المهارات التقنية والتدريب الرقمي والقدرة على التعامل مع الأنظمة الحديثة على مستوى جودة الخدمات المقدمة.

٦. تحليل أثر أمن المعلومات والبيانات من حيث حماية البيانات وسرية المعلومات وأنظمة التحقق والمصادقة على مستوى جودة الخدمات الجمركية وثقة المتعاملين.

٧. تقديم توصيات علمية وعملية مبنية على نتائج الدراسة الميدانية لتعزيز مسيرة التحول الرقمي في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بما ينعكس إيجاباً على جودة خدماتها الجمركية ويدعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

1.4.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الرقمي بأبعاده (البنية التحتية التقنية، أتمتة العمليات والإجراءات، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات والبيانات) على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

الفرضيات الفرعية:

H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية التقنية على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأتمتة العمليات والإجراءات على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

H0-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات الرقمية للموارد البشرية على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

H0-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأمن المعلومات والبيانات على جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

1.5.1 نموذج الدراسة

يتضح من الإطار النظري والدراسات السابقة أن نموذج الدراسة يتكون من متغير مستقل ومتغير تابع، وذلك على النحو التالي:



شرح النموذج:

يوضح نموذج الدراسة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في التحول الرقمي بأبعاده الأربعة (البنية التحتية التقنية، أتمتة العمليات والإجراءات، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات والبيانات) والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات الجمركية. ويفترض النموذج وجود علاقة تأثير مباشر لكل بُعد من أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الجمركية، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) على تقديرات أفراد العينة. وقد تم بناء هذا النموذج استناداً إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، ولا سيما ما أشارت إليه دراسة القحطاني (٢٠٢٤) من أثر الأتمتة على جودة الخدمات الجمركية، وما أكدته دراسة (Mergel et al. 2019) من ضرورة تكامل عناصر التحول الرقمي لتحقيق جودة الخدمات الحكومية.

1.6. منهجية الدراسة

1.6.1. منهج الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يُعدّ من أكثر المناهج البحثية ملائمةً لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها، إذ يتيح وصف الظاهرة موضع الدراسة وتحليلها كمياً من خلال جمع البيانات من الميدان وإخضاعها للتحليل الإحصائي للكشف عن العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات. وسيُستخدم هذا المنهج لوصف واقع التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات الجمركية في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، ومن ثم تحليل العلاقة والأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

وسيتم في إطار هذا المنهج الجمع بين الجانب النظري الذي يشمل مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات الجمركية، والجانب الميداني الذي يتضمن تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) وتوزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات الأولية ومعالجتها إحصائياً للتوصل إلى نتائج علمية موثوقة تجيب عن أسئلة الدراسة وتختبر فرضياتها.

1.6.2. مجتمع الدراسة وعينتها

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأنظمة الرقمية والخدمات الجمركية، والمقدّر عددهم بنحو (8,000) موظف وموظفة يعملون في مختلف الإدارات والمنافذ الجمركية (البرية والبحرية والجوية) في أنحاء المملكة. ويشمل هذا المجتمع العاملين في مختلف المستويات الوظيفية من الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية ممن لديهم خبرة في استخدام الأنظمة الرقمية الجمركية وتقديم الخدمات للمتعاملين.

وستُستخدم طريقة **العينة العشوائية الطبقية** لضمان تمثيل مختلف المستويات الوظيفية والإدارات بشكل متناسب، وسيتم تحديد حجم العينة وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة المناسب، حيث سيبليغ حجم العينة المستهدفة (367) موظفاً وموظفة عند مستوى ثقة (٩٥٪) وهامش خطأ (٥٪). وسيتم توزيع (400) استبانة لتعويض النقص المتوقع في الاستبانات المستردة وغير الصالحة للتحليل، بهدف الحصول على عدد كافٍ من الاستبانات الصالحة يفي بالحد الأدنى المطلوب لضمان موثوقية النتائج الإحصائية.

1.6.3. مصادر جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات. أولاً: **المصادر الثانوية** التي تشمل الكتب والمراجع العلمية والدوريات المحكمة والرسائل الجامعية والتقارير الرسمية والوثائق الحكومية ذات الصلة بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات الجمركية، وذلك لبناء الإطار النظري وتحديد المفاهيم والمتغيرات. ثانياً: **المصادر الأولية** التي ستمثل في البيانات الميدانية التي سيتم جمعها من عينة الدراسة باستخدام أداة الاستبانة المصممة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة.

1.6.4. أداة الدراسة

ستستخدم **الاستبانة** أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، وستُصمَّم وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) الذي يتدرج من (١ = غير موافق بشدة) إلى (٥ = موافق بشدة). وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية ويتضمن (٤) فقرات تشمل: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي.

القسم الثاني: المتغير المستقل (التحول الرقمي) ويتكون من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد:

البعد	عدد الفقرات
البنية التحتية التقنية	4 فقرات
أتمتة العمليات والإجراءات	4 فقرات
الكفاءات الرقمية للموارد البشرية	4 فقرات
أمن المعلومات والبيانات	4 فقرات
الإجمالي	16 فقرة

القسم الثالث: المتغير التابع (جودة الخدمات الجمركية) وهو محور أحادي يتكون من (10) فقرات تقيس مستوى جودة الخدمات الجمركية من حيث الاستجابة والسرعة والدقة والموثوقية وسهولة الوصول والشفافية والاعتمادية ورضا المتعاملين.

وبذلك يكون إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة بالإضافة إلى (4) فقرات للبيانات الديموغرافية. وسيتم التحقق من صدق الأداة من خلال الصدق الظاهري بعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، والصدق البنائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، والتحقق من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

1.6.5 الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وستوظف الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة، ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار أثر أبعاد التحول الرقمي على جودة الخدمات الجمركية، واختبار (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق في الاستجابات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، واختبار معامل تضخم التباين (VIF) للتأكد من عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة.

1.6.6 حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة على دراسة أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة (البنية التحتية التقنية، أتمتة العمليات والإجراءات، الكفاءات الرقمية للموارد البشرية، أمن المعلومات والبيانات) على جودة الخدمات الجمركية.
- **الحدود المكانية:** هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمنية:** ستجرى الدراسة الميدانية خلال العام ٢٠٢٦م.

- **الحدود البشرية:** العاملون في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في مختلف المستويات الوظيفية الذين يتعاملون مع الأنظمة الرقمية والخدمات الجمركية.

1.7. الدراسة الميدانية

سيضمن هذا القسم عند تنفيذه العناصر التالية:

أ. **اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:** سيشمل عرض نتائج التحكيم وتحليل الصدق البنائي لكل محور وكل فقرة من فقرات الاستبانة، إلى جانب عرض نتائج معامل ألفا كرونباخ لكل بُعد وللاداة ككل للتحقق من مستوى الاتساق الداخلي.

ب. **وصف خصائص عينة الدراسة:** سيقدّم وصف تفصيلي لخصائص عينة الدراسة الديموغرافية من حيث توزيع الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمستوى الوظيفي، مع عرض التكرارات والنسب المئوية لكل فئة.

ج. **التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:** سيضمن عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبانة ولكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الجمركية)، مع تحديد مستوى الموافقة وترتيب الأبعاد حسب أهميتها النسبية.

د. **اختبار فرضيات الدراسة:** سيُعرض اختبار كل فرضية من فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة (تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار الأثر، واختبار T وتحليل التباين للكشف عن الفروق)، مع عرض النتائج في جداول إحصائية وتفسيرها وربطها بالأدبيات والدراسات السابقة.

هـ. **مناقشة النتائج:** ستناقش النتائج الميدانية وتُفسّر في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، مع إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات المشابهة.

و. **التوصيات والمقترحات:** ستقدّم توصيات عملية مبنية على نتائج الدراسة موجّهة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك وللجهات المماثلة، إلى جانب مقترحات لدراسات مستقبلية تكمل ما بدّأته هذه الدراسة.

1.8. مخطط المشروع المقترح (الجدول الزمني)

المرحلة	الأنشطة	الأسبوع ٢-١	الأسبوع ٤-٣	الأسبوع ٦-٥	الأسبوع ٨-٧	الأسبوع ١٠-٩	الأسبوع ١٢-١١	الأسبوع ١٤-١٣	الأسبوع ١٦-١٥
الأولى	مراجعة الأدبيات وبناء الإطار النظري								
الثانية	تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) وتحكيماها								
الثالثة	تطبيق الدراسة الاستطلاعية (Pilot Study)								
الرابعة	توزيع الاستبانة وجمع البيانات الميدانية								
الخامسة	إدخال البيانات والتحليل الإحصائي								
السادسة	مناقشة النتائج وتفسيرها								
السابعة	كتابة التوصيات والمراجعة النهائية								
الثامنة	التسليم النهائي والعرض								

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- العتيبي، ساير .(2023). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية .مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، ٣٧(2)، ١٢٣-138.

<https://journals.kau.edu.sa/index.php/FEAJ/article/view/1686>

- القحطاني، جمانة بنت مسفر. (٢٠٢٤). أثر أتمتة الإجراءات على جودة الخدمات الجمركية: دراسة تطبيقية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي (AJRSP)*، ٦(67)، ٢١٢-245. <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v6.67.8>
- العنقري، نورة محمد عبدالرحمن؛ والدخيل، هيفاء منصور عثمان. (٢٠٢٣). دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، ٣٤(3)، ٧٧-94. [https://aja.journals.ekb.eg/?_action=article&au=574666&_au=](https://aja.journals.ekb.eg/?_action=article&au=574666&_au=+نورة)
- سعودي، لينا بسيم ياسين. (2022). تأثير التحول الرقمي على مستوى جودة الخدمات الحكومية: هيئة تسوية الأراضي والمياه الفلسطينية نموذجاً [رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة] <https://dspace.qou.edu/handle/194/2827>

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- 6. Abrahams, L., Burke, M., & Hartzenberg, T. (2023). *Digital customs transformation for effective trade facilitation and revenue collection* (SARChI Industrial Development Working Paper Series, WP 2023-02). University of Johannesburg. <https://www.uj.ac.za/wp-content/uploads/2021/10/sarchi-wp-2023-02-abrahams-l--burke-m--hartzenberg-t-february-2023.pdf>
- Junquera-Varela, R. F., Lucas-Mas, C. O., Krsul, I., Calderón, V., & Arce, P. (2022). *Digital transformation of tax and customs administrations* (EFI Insight – Governance Series). World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/8f69a6d3-4633-5dd4-9ddb-d1c21f315f23>

