

تأثير التحول الرقمي على عمل الجهات الحكومية القضائية في المملكة العربية السعودية: منصة ناجز نموذجاً

(دراسة ميدانية لعينة من المواطنين والمقيمين)

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في كلية الإعلام والتسويق تخصص (الإعلام الرقمي)

The impact of digital transformation on the work of government agencies in the Kingdom of Saudi Arabia

الطالبة:

هبة بنت محمد السميري

الرقم الأكاديمي: 233000366

إشراف:

د. مهيتاب ماهر الرافي

١٤٤٦هـ - ٢٠٢٤م

الإهداء

إلى من ساهم معنويًا وماديًا لأكون هنا اليوم

نفسي، عائلتي، أساتذتي، أصدقائي

أهدي هذا النجاح

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.
أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الدكتورة مهيتاب ماهر الرافعي لما قدمته لي من توجيهات وملحوظات،
كانت بمثابة النور الذي أنار لي طريق البحث والمواصلة، والتي غمرتني بفيض علمها، وحسن تعاملها،
وجميل صبرها.

كما أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء هيئة التدريس بجامعة ميداو شن والشكر موصول لكل من قدم لي
العون والدعم في مواصلة هذا الجهد وانجاز هذا البحث.

مستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي التحول الرقمي على عمل الجهات الحكومية القضائية في المملكة العربية السعودية، بالتطبيق على منصة ناجز، من خلال التركيز على عدة محاور وهي (رضا المستفيدين، معدل الجهد المبذول، معدل التكاليف المالية، معدل وقت الحصول على الخدمة، مميزات الخدمات الحكومية) وقد اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الإعلامي، وقد تكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات الحكومية القضائية عبر منصة ناجز سواء كانوا مواطنين أم مقيمين وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (١٠٨) مستفيد.

وتوصلت الدراسة إلى:

١. إن منصة ناجز تتمتع برضا المستفيدين منها، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,١١) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة.

٢. أن منصة ناجز تقلل من معدل الجهد الذي يبذله المستفيد، والتي بلغ المتوسط الحسابي فيها (٤,٥٣) الذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً.

٣. أن منصة ناجز تقلل من التكاليف المالية التي يتم صرفها في الحصول على الخدمات، والتي بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,٠٠) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة.

وقد أوصت الدراسة بـ:

١. ضرورة العمل باستمرار من خلال اجراء الدراسات، ووضع السياسات، والاستراتيجيات التي تساهم في تسهيل عملية التحول الرقمي في كافة المجالات.

٢. العمل على تطوير الرؤية، والرسالة، والأهداف الخاصة بكافة الجهات الحكومية بما يتناسب مع التحول الرقمي.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	شكر وتقدير
ج	المستخلص
ح	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث	
١	المقدمة
٢	الدراسات السابقة
٨	التعليق على الدراسات السابقة
٩	مشكلة البحث
١٠	تساؤلات البحث
١١	أهداف البحث
١١	أهمية البحث
١٢	فروض البحث
١٢	المنهج المستخدم
١٣	أدوات جمع المعلومات
١٣	حدود البحث وعينته
١٤	مفاهيم الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري	
١٥	المبحث الأول: التحول الرقمي
١٧	المبحث الثاني: التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية
١٨	المبحث الثالث: منصة ناجز
الفصل الثالث: منهجية البحث واجراءاته	
٢٠	التمهيد
٢٠	منهج الدراسة
٢٠	مجتمع الدراسة
٢٠	عينة الدراسة
٢١	أداة الدراسة

٢١	صدق الأداة
٢٢	أساليب تحليل البيانات
الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها	
٢٤	خصائص عينة الدراسة
٢٧	تحليل البيانات
٢٧	المحور الأول: رضا المستفيدين
٢٩	نتائج المحور الأول: رضا المستفيدين
٣٠	المحور الثاني: معدل الجهد المبذول
٣٢	نتائج المحور الثاني: معدل الجهد المبذول
٣٣	المحور الثالث: معدل التكاليف المالية
٣٥	نتائج المحور الثالث: معدل التكاليف المالية
٣٦	المحور الرابع: معدل وقت الحصول على الخدمة
٣٨	نتائج المحور الرابع: معدل وقت الحصول على الخدمة
٣٩	المحور الخامس: مميزات الخدمات الحكومية
٤١	نتائج المحور الخامس: مميزات الخدمات الحكومية
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
٤٣	الخاتمة
٤٣	النتائج
٤٥	التوصيات
٤٦	قائمة المراجع
٤٩	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول
٢١	جدول (١): يوضح مقياس ليكارت الخماسي
٢٢	جدول (٢) يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من محاور أداة الدراسة
٢٣	جدول (٣) يوضح المدى بين لإجابات المقياس
٢٤	جدول (٤) يوضح جنس أفراد العينة
٢٤	جدول (٥) يوضح الفئات العمرية لأفراد العينة
٢٥	جدول (٦) يوضح الحالة الاجتماعية لأفراد العينة
٢٥	جدول (٧) يوضح المؤهل العلمي لأفراد العينة
٢٦	جدول (٨) يوضح الحالة الوظيفية لأفراد العينة
٢٦	جدول (٩) يوضح نوع المستفيد لأفراد العينة
٢٧	جدول (١٠) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن سهولة الوصول للمنصة
٢٧	جدول (١١) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن المعلومات المتوفرة في المنصة
٢٨	جدول (١٢) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن اعتماد منصة ناجز على مبدأ السرية في معلومات المستفيد
٢٨	جدول (١٣) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات في منصة ناجز المستفيد
٢٩	جدول (١٤) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن الدقة والجودة في منصة ناجز
٣٠	جدول (١٥) يوضح إجابات أفراد العينة حول توفر منصة ناجز إمكانية حضور الجلسات القضائية
٣٠	جدول (١٦) يوضح إجابات أفراد العينة حول تقليل الازدحام في المحاكم
٣١	جدول (١٧) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحصول على الخدمات عبر المنصة دون حاجة للخروج من العمل أو المنزل
٣١	جدول (١٨) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحصول على الخدمات دون حاجة إلى اخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات عبر المنصة
٣٢	جدول (١٩) يوضح إجابات أفراد العينة حول تقليل الجهد المبذول للحصول على الخدمات من خلال المنصة

٣٣	جدول (٢٠) يوضح إجابات أفراد العينة حول تقديم منصة ناجز للخدمات بشكل مجاني
٣٣	جدول (٢١) يوضح إجابات أفراد العينة حول دقة العمليات المالية
٣٤	جدول (٢٢) يوضح إجابات أفراد العينة حول تحديد وتوحيد الرسوم المالية
٣٤	جدول (٢٣) يوضح إجابات أفراد العينة حول توفير إمكانية التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها
٣٥	جدول (٢٤) يوضح إجابات أفراد العينة حول الاشعارات التي يتم ارسالها عند تسديد تكاليف الخدمة إلكترونيا
٣٦	جدول (٢٥) يوضح إجابات أفراد العينة حول كون المنصة بديل عملي
٣٦	جدول (٢٦) يوضح إجابات أفراد العينة حول توفير الوقت من خلال المنصة
٣٧	جدول (٢٧) يوضح إجابات أفراد العينة حول إمكانية الحصول على الخدمات خارج أوقات الدوام الرسمية
٣٧	جدول (٢٨) يوضح إجابات أفراد العينة حول سرعة الحصول على الخدمات
٣٨	جدول (٢٩) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحاجة لكتابة بيانات المستفيد
٣٩	جدول (٣٠) يوضح إجابات أفراد العينة حول مساهمة منصة ناجز في تحسين جودة الخدمات
٣٩	جدول (٣١) يوضح إجابات أفراد العينة حول تحقيق المساواة بين الناس في الحصول على الخدمات
٤٠	جدول (٣٢) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحد من الرشوة
٤٠	جدول (٣٣) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحصول على الخدمات دون وساطات
٤١	جدول (٣٤) يوضح إجابات أفراد العينة حول مساهمة المنصة في تحقيق العدالة بين المستفيدين

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للبحث

المقدمة

فتحت التكنولوجيا أفقاً واسعة للمؤسسات العامة، بعد أن كانت تواجه العديد من التحديات والتي تتمثل في زيادة التكاليف، ونقص الموارد البشرية المؤهلة، وتبني أساليب تقليدية لتحقيق أهداف تلك المؤسسات، وانخفاض الإنتاج، وتدني مستوى الأداء لدى العاملين، ورغبة المستفيد بخدمات ذات جودة عالية، مما حدا بتلك المؤسسات إلى تنويع أساليب أدائها للعمل والتخلي عن السياسات التقليدية القديمة وتحديثها، وتوظيف تقنيات جديدة لم تكن معروفة من قبل، لتكون أكثر قدرة على المنافسة ومواجهة المخاطر والتحديات المستقبلية.

إن المنظمات اليوم تشهد تقدماً كبيراً وتحولات جذرية عميقة وسريعة لم يشهد لها التاريخ مثيلاً على كل المستويات، سواء على الصعيد الاقتصادي، أو التجاري أو التنظيمي أو التكنولوجي، وهذا الأمر ينعكس على المنظمة ويجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة.

لقد أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتطور التقني إعادة النظر تجاه الوسائل التي يتم استخدامها بالشكل الذي يتناسب مع متطلبات واحتياجات المنظمة، فالمنظمة تعتمد بالدرجة الأولى، على مدى تدفق المعلومات، وخاصة بعد اتساع دائرة المعرفة، حيث يسمى العصر الحالي عصر المعلومات التكنولوجي والتكنولوجيا، فمن يمتلك المعلومة هو من يمتلك القوة، حيث أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغييراً جذرياً في كيفية جمع المعلومات وتبادلها بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية بشكل سهل العمليات الإدارية، ولهذا فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أصبحت مورداً رئيسياً تعتمد عليه الإدارة في تفعيل وتدعيم القرارات واستغلال المعلومات الاستغلال الأمثل بالشكل الذي يساهم في تحسين الأداء.

إن عملية التحول الرقمي ذات أهمية كبيرة فمن خلال التحول الرقمي يمكن توفير الوقت والجهد بشكل أكبر مما يحقق الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويحسن جودتها كما أنه يعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين الأمر الذي يخلق حالة من القبول والرضى من الجمهور نحو الخدمات المقدمة.

الدراسات السابقة:

(١) دراسات تناولت تأثير التحول الرقمي على الأداء:

الدراسة الأولى: عبد الغني - ٢٠٢٣

دراسة بعنوان "تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي"، استعرضت هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في قطاع البنوك المصرية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٣٦٠) مستجيباً، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي، بالإضافة إلى عدم وجود فروق جوهرية بين مفردات العينة وفقاً للنوع، والعمر فيما يتعلق بالتحول الرقمي وفاعلية الأداء التنظيمي.

الدراسة الثانية: - راهب، وشابي، ٢٠٢٣:

دراسة بعنوان "أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية" هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي بأبعاده الثلاثة (استخدام التقنيات الرقمية، رقمنة العاملين بالبنك، رقمنة العملاء وعلاقاتهم) على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٥٢) موظف، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين، كما أنه لا يوجد أثر لاستخدام التقنيات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين، كما يوجد أثر إيجابي لرقمنة العملاء ورقمنة العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين.

دراسة بعنوان "دور التحول الرقمي في تحسين الأداء التنظيمي لشركة تكنولوجيا المعلومات" تهدف هذه الدراسة إلى تقييم التأثير الإيجابي للتحول الرقمي على الأداء التشغيلي والأداء المالي للمؤسسة. بالإضافة إلى تحسين الأداء التشغيلي، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت ((٥٦)) موظفاً، وقد توصلت النتائج إلى وجود تحسن في مستويات التحول الرقمي في مؤسسة GTMs، وجود علاقة إيجابية قوية مع درجات النضج الرقمي في GTMs، ووجود علاقة كبيرة وقوية بين درجات عامل النضج الرقمي والأداء التشغيلي.

الدراسة الرابعة: السواط، الحربي، ٢٠٢٢، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز والتعرف على أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٥٩٩) عضواً، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر للتحول الرقمي في الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي في جامعة الملك عبد العزيز، كما أنه يوجد أثر دال للتحول الرقمي في متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي.

٢) دراسات تناولت تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات:

الدراسة الأولى بن قارة وزينم-٢٠٢٣:

دراسة بعنوان "التحول الرقمي في جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية"، عمدت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة التحول الرقمي لضمان جودة الإدارة الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ بمختلف أبعاده، المتمثلة في (البعد التقني، البعد البشري، والبعد التنظيمي) واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٥١) موظف إداري، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ٨ ماي ١٩٤٥ له أثر على جودة الإدارة الجامعية وأكثر بعد له أثر هو البعد البشري.

الدراسة الثانية: أشقر، ٢٠٢٢،

دراسة بعنوان "مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة من وزارة الداخلية الفلسطينية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما بلغت عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة على التحول الرقمي، وجودة الخدمة المقدمة في وزارة الداخلية، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية.

الدراسة الثالثة: - محمود - ٢٠٢١،

دراسة بعنوان "دور التحول الرقمي في تطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات" تطرقت الدراسة إلى تحديد دور التحول الرقمي في تطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات، وتحديد مستوى تطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٣٨٤) فرداً من المستفيدين من الخدمات الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى التحول الرقمي في الخدمات الإدارية في المحليات جاء مرتفعاً، بالإضافة إلى ارتفاع مستوى تطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات.

٣) دراسات تناولت قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الاتصال التنظيمي:

الدراسة الأولى: سامي - ٢٠٢٣

دراسة بعنوان "التحول الرقمي وأثره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي- مخرمش ومراذ" استعرضت الدراسة دور التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٥٦) عامل، وتوصلت الدراسة إلى تطبيق متطلبات التحول

الرقمي في مؤسسة سونلغاز- مديرية التوزيع بورقلة بمستوى مرتفع، بالإضافة إلى وجود علاقة تأثير لأبعاد التحول الرقمي (البيانات والموارد البشرية) في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي في مؤسسة سونلغاز-مديرية التوزيع بورقلة.

الدراسة الثانية: عاشوري، وعاشوري- ٢٠٢٣

دراسة بعنوان "أثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الاندماج في الاقتصاد

الرقمي" سعت هذه الدراسة إلى بناء أساس نظري وتحليلي حول التحول الرقمي وأثر على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتطبيق على قطاع البريد، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تمكين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وخدماتها التي تتسم بالكفاءة وأسعارها المناسبة من المشاركة في الاقتصاد الرقمي وزيادة رفاهيتها وقدرتها على المنافسة الاقتصادية.

٤) دراسات تناولت أثر التحول الرقمي على دعم القدرة التنافسية

الدراسة الأولى: خلف الله، وبن جلول، ٢٠٢٣:

دراسة بعنوان "مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية من خلال عدة أبعاد وهي بعد الإبداع، وبعد المرونة، وبعد التكلفة، وبعد الجودة وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٥٠) فرداً من مسؤولي ومدراء شركة عمر بن عمر، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لكل من استراتيجيات التحول الرقمي وتقنيات التحول الرقمي ومهارات التحول الرقمي على دعم أبعاد القدرة التنافسية.

٥) دراسات تناولت واقع التحول الرقمي:

الدراسة الأولى: PLESSIS-2022:

دراسة بعنوان "التحول الرقمي العمليات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كيب تاون، جنوب أفريقيا" هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز العمليات التجارية المطلوبة للشركات الصغيرة لتحويل أعمالها رقمياً، وكيفية،

دعم وتمكين استراتيجية التحول الرقمي بكفاءة، واستكشاف العوامل التي تؤثر على اعتماد استراتيجيات التحول الرقمي، واعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (١٥) مؤسسة صغيرة، وقد توصلت الدراسة إلى أن بعض التحديات التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة في مجال التحول الرقمي هي نقص المعرفة حول التحول الرقمي، ونقص الدعم المالي والموارد، ونقص الدعم من خبراء الصناعة، والبيروقراطية التنظيمية والامتثالية، وأن المؤسسات الصغيرة لديها فهم عادل لخصائص وفوائد وتحديات التحول الرقمي، ولكن فهمها قليل جداً أو لا يوجد فهم على الإطلاق.

الدراسة الثانية: - السيد - ٢٠٢٢

دراسة بعنوان "واقع التحول الرقمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الأردنيين وأعضاء هيئة التدريس" تناولت هذه الدراسة قياس واقع التحول الرقمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة الادارية، وقد تكونت الدراسة من عينة بلغت (٤١٠) عضواً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس لدرجة التحول الرقمي لكافة المجالات في الجامعات الاردنية جاءت بدرجة متوسطة، وحل مجال الدعم المؤسسي بالترتيب الأول، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تقديرات أيضا هيئة التدريس لدرجة التحول الرقمي.

الدراسة الثالثة: القرعاوي، ٢٠٢٢،

دراسة بعنوان "تصور مقترح للتحول الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء أبعاد التحول الرقمي"، سعت هذه الدراسة إلى تقديم تصور مقترح للتحول الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء أبعاد التحول الرقمي وذلك من خلال استعراض مفهوم التحول الرقمي وأهميته وأهدافه، وأبعاده التنظيمية، والتقنية، والبشرية.

الدراسة الرابعة: الغبيري-٢٠٢٠:

دراسة بعنوان "واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية" - عملت هذه الدراسة على تحليل واقع التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية نحو تبني استخداماتها في إحداث التطوير والتحديث والتحسين المستمر لنهضة وتقدم المملكة، ومن خلال الدراسة تبين أن التحول الرقمي بالمملكة يسير بمعدل زيادة سنوي قدره ٥٪ منذ عام ٢٠١١م وحتى عام ٢٠١٧م وهي الفترة التي تمثل السلسلة الزمنية لمتغيرات الدراسة، وإن المملكة العربية السعودية تقع ضمن الدول الداعمة للتقنيات على مؤشر الاتصالات العالمي لعام ٢٠١٧م.

٦) دراسات تناولت تأثير التحول الرقمي على تحسين حياة المجتمع:

الدراسة الأولى: الزهراني، ٢٠٢٠:

دراسة بعنوان "الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستخدمين من خدمات نظام أبشر" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الخدمات الحكومية على تحسين حياة المجتمع بالتطبيق على تطبيق أبشر كخدمة إلكترونية مطبقة في المملكة العربية السعودية، من خلال ثلاث محاور وهي التكاليف المالية وتكاليف الجهود وتكاليف الوقت من وجهة نظر المستخدمين من تلك الخدمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق الدراسة على (١٥٣) مستفيد، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر دلالة إحصائية لاستخدام تطبيق أبشر على تحسين حياة المجتمع بالمملكة العربية السعودية، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبشر على تقليل تكاليف الوقت.

٧) دراسات تناولت تحديات التحول الرقمي

الدراسة الأولى: المفيز، ٢٠٢٠:

دراسة بعنوان "تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة العربية السعودية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في المملكة العربية السعودية، واقتراح سبل التغلب عليها من وجهة نظر مسؤولي ومسؤولات التحول الرقمي في المدرسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما بلغ حجم العينة (٣٦٢) مسؤولاً ومسؤولة، وأظهرت النتائج وجود تحديات تواجه

التحول الرقمي في المدرسة بدرجة متوسطة، وكان أبرز هذه التحديات هي التحديات البشرية ويليها التحديات التنظيمية والتقنية.

الدراسة الثانية: الشراري، ٢٠١٩:

دراسة بعنوان " العوامل المؤثرة في تبني نظام إلكتروني شامل وموحد لجميع الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية "، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تتنبأ باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية، بالإضافة إلى تحليل آراء المشاركين والمشاركات حول تحويل أبشر إلى نظام إلكتروني متكامل لجميع الخدمات الإلكترونية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الفائدة المرجوة وسهولة الاستخدام والنية السلوكية لاستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على الخدمات الحكومية، أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يبدو أداة فعالة لزيادة الإنتاجية في ساعات العمل وتطوير البيئة المهنية والتقنية.

التعليق على الدراسات السابقة

بتحليل الدراسات السابقة نجد أن جميعها تطرقت إلى التحول الرقمي إلا أنها اختلفت عنها في عدة أمور:

١. اختلفت الدراسات في تناولها لتأثير التحول الرقمي حيث تناولت بعض الدراسات أثر التحول الرقمي على الأداء، وأخرى أثر التحول الرقمي القدرة التنافسية للصناعات الغذائية وكذلك على تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما عمدت بعض الدراسات إلى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية، وعلى جودة الإدارة الجامعية، وعلى تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي بينما ركزت بعض الدراسات على قياس أبرز التحديات في التحول الرقمي وكذلك على واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.
٢. اتفقت الدراسة الحالية مع عدة دراسات بتطبيقها في المملكة العربية السعودية، بينما اختلفت مع دراسات أخرى عنها بعضها تم تطبيقه في فلسطين وفي الجزائر، في جنوب افريقيا.

٣. اتفقت الدراسة السابقة مع دراسات سابقة في عينة الدراسة وهم المستفيدين من الخدمات الحكومية، بينما اختلفت مع دراسات أخرى في ذلك والتي طبقتها على الموظفين، وهيئة التدريس.
٤. اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج حيث اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج المسحي الإعلامي، أما الدراسات السابقة فقد اعتمدت بعض الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت مع دراسات أخرى اعتمدت المنهج الاستقرائي.
٥. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في تطبيقها على القطاع الحكومي، بينما اختلفت مع دراسات أخرى والتي تم تطبيقها على القطاع الخاص.

مشكلة البحث:

إن الثورة التكنولوجية الهائلة والسريعة وتعقدها، والانفتاح على الأسواق العالمية وانكسار الحواجز وتغير القوانين وسهولة انسياب رؤوس الأموال، يتطلب من المنظمات العامة أن تطور نفسها بما يتناسب مع البيئة الجديدة، الأمر الذي يدعوها إلى الاهتمام بالتطورات الحاصلة في مختلف المجالات، وذلك لتعزيز خدماتها، وتنمية الموارد والقدرات الفكرية والتقنية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتقليص دورة الوقت، وزيادة سرعة تطوير منتجات جديدة وأسواق جديدة، وتحسين جودة الخدمات، وصولاً إلى تلبية حاجات المراجعين، وبالتالي تحقيق أهدافها.

ولذلك فإن عملية التحول الرقمي تعد من أبرز نتائج التطورات التكنولوجية، والتي فرضت على المنظمات العامة ضرورة التحول إليه بالشكل الذي يجعل خدماتها أكثر مرونة وسرعة وموائمة لما هو مستجد، فهي تعد أحد الطرق التي يمكن من خلالها مواكبة التكنولوجيا الحديثة، فالتحول الرقمي المؤسسات الحكومية، ولكن كذلك على مختلف البرامج التي تضعها الجهات الحكومية لتقديم خدماتها للمستفيدين.

إن التحول الرقمي يعزز من قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة، وتوفيرها للمستفيدين بجودة أعلى وقدرة على الوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة، وهذا بدوره يحسن مستوى التفاعل بين المستفيد والحكومة، كما أن ذلك ينتج عن آثار إيجابية على مستوى الأفراد والحكومة، كتخفيض الروتين، والبيروقراطية وحكوماتهم، والحد من

مستويات الفساد الإداري، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد سواء بالنسبة للموظفين في القطاعات الحكومية أم على مستوى المستفيدين من تلك الخدمات، وهذا الأمر يحقق الرضا بالنسبة للمستفيدين.

وعملت المملكة العربية السعودية على التحول الرقمي في مختلف المجالات بالشكل الذي يسهل على المواطنين والمقيمين الحصول على الخدمات التي يرغبونها بيسر وسهولة، فقد أطلقت المملكة العربية السعودية تطبيق ناجز التابع لوزارة العدل، والذي يمكن المستفيد من الحصول على مختلف الخدمات الخاصة بالمحاكم، كإصدار دعوى قضائية، وحضور الجلسات القضائية، ومتابعة الأحكام الصادرة فيها، وإصدار الوكالات وإغائها وغيرها من الأمور وهذا الأمر يضع العديد من التسهيلات على المستفيد بالشكل الذي يحقق رضاه وبالتالي تتحدد مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما أثر التحول الرقمي على عمل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على "ناجز"؟

تساؤلات البحث:

ويتفرع من التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية:

١. ما مستوى رضا المستفيد عن التحول الرقمي الذي وصلت له المملكة العربية السعودية في تقديم الخدمات الحكومية؟
٢. ما هي أبرز الآثار الناتجة عن التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية وذلك من خلال تقليلها للجهد الذي يبذله المستفيد للحصول على الخدمات؟
٣. كيف أدى التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية على تقليل التكاليف المالية للحصول على الخدمات؟
٤. هل ترتب على التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية أثر من ناحية خفض معدل الوقت الذي يصرفه المستفيد للحصول على الخدمات؟
٥. هل للتحول الرقمي معوقات تحول دونه؟
٦. كيف يمكن تطوير عملية التحول الرقمي في العمليات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

أهداف البحث:

١. التعرف على التحول الرقمي وأهدافه.
٢. تحديد مستوى التغير الذي وصلت إليه المملكة العربية السعودية في التحول الرقمي.
٣. توضيح أبرز المجالات التي تحولت رقمياً في المملكة العربية السعودية.
٤. بيان أبرز النتائج التي أسفر عنها التحول الرقمي في الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.
٥. الوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون التحول الرقمي.
٦. الخروج بنتائج حول تأثير التحول الرقمي في العمليات الحكومية ووضع التوصيات التي تعمل على تطوير عملية التحول الرقمي.

أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث من كونه يسلط الضوء على التحول الرقمي والدور الذي يلعبه في العصر الحديث، فالتحول الرقمي يعد أحد الموضوع التي تحتاج إلى دراسة بشكل أعمق يمكن من خلاله إثراء المكتبات السعودية، حيث إن معظم الدراسات حول التحول الرقمي تتعلق بجزء من عملية التحول سواء كان يتعلق بالإدارة الرقمية، أو دور التكنولوجيا الاتصال، ونظراً لكون المؤسسات الحكومية تعتبر من أهم المؤسسات في الدولة والتي يمكن من خلالها خدمة المواطنين كان لابد من دراسة تأثير ذلك التحول.

تعمل هذه الدراسة على معرفة تأثير التحول الرقمي على الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية، والتي تتم بشكل يومي للمستفيدين في شتى أنحاء المملكة، وهذا الأمر يساهم في تعريف متخذي القرار والمسؤولين حول واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية ويساهم في وضع الإستراتيجيات والخطط المستقبلية الملائمة التي تعمل على تطوير التحول الرقمي فيها.

فروض البحث:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية في ناجز ورضا المستفيد من الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية في ناجز وخفض معدل الجهد المبذول للحصول على الخدمات في المملكة العربية السعودية.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية في ناجز وخفض تقليل التكاليف المالية للحصول على الخدمات في المملكة العربية السعودية.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي في عمل الجهات الحكومية في ناجز وتقليل الوقت الهدور للحصول على الخدمات في المملكة العربية السعودية.
٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والحد من الفساد في الخدمات الحكومية في ناجز في المملكة العربية السعودية.

المنهج المستخدم:

المنهج المسحي الإعلامي: هو منهج بحثي يهدف إلى مسح الظاهرة موضوع الدراسة، لتحديدها، والوقوف على واقعها بصورة موضوعية، تمكن الباحث من استنتاج علمي لأسبابها، وهذا المنهج يهتم بتجميع منظم للبيانات المتعلقة بالمؤسسات سواء إدارية، أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية.^١

^١ المشهداني، سعد سليمان (٢٠٢٠)، منهجية البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، العين، ص ٣١٧

أدوات جمع المعلومات:

أولاً الاستبانة:

سوف يتم الاعتماد على الاستبانة من أجل جمع البيانات والمعلومات حول التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والذي سوف يتم توزيعه على المستفيدين من الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية والذين بلغ عددهم (١٠٠) فرد.

ثانياً: الملاحظة البسيطة:

وذلك من خلال تطبيق ناجز

حدود البحث وعينته:

الإطار المكاني: تم تطبيق الدراسة على المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الإطار الزمني: من شهر (يوليو ٢٠٢٤) إلى (أغسطس ٢٠٢٤).

الإطار البشري: تم تطبيق الدراسة على المستفيدين من الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية والذين بلغ عددهم (١٠٠) فرد.

مفاهيم الدراسة:

التأثير: هو توجيه نشاطات المنظمة أو الأفراد بالاتجاه الصحيح، عبر استخدام النشاطات الإدارية الأساسية،

القيادة، الاشراف، التنظيم، التواصل.^٢

التحول: انتقل من مكان إلى مكان..، وتحول: تنقل من حال إلى حال. وتحول عنه أو عن الشيء: انصرف عنه إلى سواه.^٣

الرقمي: هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي(البيئات)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية.^٤

التحول الرقمي: هو عملية تحويل شاملة تقوم المنشآت من خلالها بإعادة تصميم نماذج الأعمال التقليدية إلى نماذج أعمال رقمية توظف التقنية وعلم البيانات في خدمة هذا التحول.^٥

الجهات الحكومية: الجهات التابعة للحكومة كالهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس وصوامع الغلال والمؤسسة العامة لتحلية المياه وهيئة الغذاء والدواء وغيرها.^٦

^٢ الشاعر، ديمة، (٢٠٠٩): التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، الأكاديمية الدولية السورية، دمشق، ص ٧
(<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84>)^٣

^٤ حمد، أحمد فرج(٢٠٠٩) دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ص ٢٥

^٥ عجينة، أحمد بن سهيل(٢٠٢٤): التحول الرقمي في التسويق، أحمد بن سهيل عجينة. ص٦

^٦ (<https://www.mof.gov.sa/scc/Pages/definitioncodescc.aspx>) (وزارة المالية السعودية)

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: التحول الرقمي:

أهمية التحول الرقمي:

- يعد التحول الرقمي أحد العناصر الضرورية التي تعمل على رفع كفاءة المؤسسات من أجل تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل عملية الوصول للمستفيدين، بالإضافة إلى إن التحول الرقمي يساهم في ربط القطاعات الحكومية والخاصة ببعضها البعض، بحيث يمكن إنجاز الأعمال المشتركة بمرونة، إلا أنه يساعد في تعزيز الشفافية من خلال تسهيل تبادل المعلومات، والحد من البيروقراطية والفساد من خلال الاعتماد على بنية تقنية تتسم بالكفاءة والفاعلية، وتعزيز الشفافية من خلال تبادل المعلومات، بالإضافة إلى مساعدة المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار على نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور، ولذلك فإن التحول الرقمي ضرورة لعدة أسباب وهي:
- تجربة العميل، فإن للتحول الرقمي دوراً بارزاً في خلق التميز من خلال تنفيذ تطبيق سهل الاستخدام، أو توفير طريقة دفع آمنة، وخدمة عملاء ممتازة.
 - إثراء خبرة الموظفين، فالتحول الرقمي يسهل عمل الموظفين، وذلك من خلال اعتماد التطبيقات والبرامج القوية، بالشكل الذي يؤدي إلى جعل الموظفين قادرين على التواصل بسهولة مع بعضهم البعض، والتخطيط للمهام الروتينية و تنظيم الاجتماعات، وتسليم واجباتهم للمكتب... الخ، وهذا يزيد من إنتاجيتهم، وتحفيزهم وتركيزهم على العمل.
 - رقمنة المنتجات، فمن خلال التحول الرقمي يمكن استخدام التقنيات الجديدة لتحسين منتج أو خدمة كما هو الحال مع الأجهزة المتصلة أو التي يتم تنشيطها بالصوت، كما تساعد على بناء نظام يسمح بالابتكار والتكيف باستمرار مع التغيرات السريعة ومتطلبات المستهلكين الجديدة.^٧

^٧ سهام العشب(٢٠٢٣): التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد ٦، العدد ١ ص ٢٣٨-٢٣٩

متطلبات التحول الرقمي:

إن التحول الرقمي يتطلب عدة أمور كما يلي:

١. تحديد رؤية محددة ودقيقة للهدف المراد الوصول إليه في المستقبل.
٢. المراجعة المستمرة لخطة التحول الرقمي.
٣. استمرار حيوية الدعم القيادي، والإداري لجهود التحول الرقمي، وذلك من خلال تركيز القيادات وكافة المسؤولين على الممارسات الإدارية المرتبطة بالتكنولوجيا، وتوفير الموارد البشرية والمالية والمادية، والتشريعات اللازمة.
٤. تطوير هياكل تنظيمية القائمة من خلال إبعادها عن الهياكل المعقدة، والسعي لإيجاد هياكل تنظيمية ذات طبيعة مرنة، والتركيز على فرق العمل ذات الكفاءة والفعالية.
٥. بناء استراتيجية التحول الرقمي، بما يتناسب مع متطلبات السوق وتحليلاته، وتحديد نقاط القوة والضعف، والتعرف على أبرز الفرص والتهديدات بالبيئة الخارجية.
٦. التركيز على الأبعاد التكنولوجية، وذلك من خلال بيان البنية التحتية الأساسية التي تقوم عليها التكنولوجيا المعلومات أي أن يتم توفير الأجهزة الحديثة والبرامج المتنوعة.
٧. تنمية الموارد البشرية وذلك خلال عملية التوظيف والتعيين الموارد البشرية الكفؤة، وتنمية مهاراتها وقدراتها ووضعها في برامج التدريب والتنمية الذاتية بشكل مستمر.
٨. تغيير الثقافة التنظيمية السائدة من خلال نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا والإنترنت والذي يتطلب تغيير وإدارة الثقافة مميزة تنافسية.^٨

معوقات التحول الرقمي:

توجد عدة معوقات تعرقل عملية إنجاح التحول الرقمي في الجهات الحكومية ومن أهمها:

^٨ محمد، عبد الرحمن حسن، والغبيري، محمد أحمد (٢٠٢٠): واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد ٤، العدد ٣، ص ١٧-١٨

١. التخوف من مما يترتب عليه استخدام تكنولوجيا المعلومات من مخاطر أمن المعلومات والتي تعد من أكبر الذي المعوقات خاصة في حالة الأصول ذات قيمة عالية.
٢. صعوبة التي تواجهها الإدارة في تغيير عقليات وتوجهات العديد من الموظفين المعتادين على الوضع التقليدي السائد.
٣. عدم جاهزية المؤسسات من حيث الموارد والتدريب والمعرفة الضرورية.
٤. النقص في الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المؤسسة.
٥. عدم توفر المواهب المتخصصة في سوق العمل أو نقصها، والتي تمكن من خلالها تحقيق التحول الرقمي المرغوب.
٦. نقص الميزانيات التي تم تخصيصها لبرامج التحول الرقمي.^٩

المبحث الثاني: التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية:

حققت المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي، العديد من الإنجازات عبر إنشاءها العديد من البرامج والمبادرات الرقمية لخدمة للمستفيدين، والتي تميزت بدرجات عالية في الأداء والموثوقية، كبرنامج (مراس) الذي يعد واحداً من بينها، وهو برنامج تم اطلاقه من قبل وزارة التجارة والاستثمار، والذي يتيح للمستفيد التمتع بخدمات وزارة التجارة والاستثمار مثل إنشاء السجل التجاري الإلكتروني للمؤسسات، وتأسيس عقود الشركات وإصدار قرارات الشركاء، خدمات تسجيل العلامات التجارية، خدمة إصدار تراخيص التخفيضات، خدمات الوكالات التجارية، خدمة معروف، الاستفسار عن المعلومات المتعلقة بالمخالفات التجارية، خدمات شهادة المنشأ، خدمات التراخيص المهنية، خدمة اشتراك الغرفة التجارية،^{١٠} وقد أسهم في الوصول لأكثر من ٤٠ خدمة الكترونية، وتقليص وقت المعاملة من ٨١ يوماً إلى ٢٤ ساعة، وتسجيل أكثر من ٩٠ ألف عملية حتى الآن، وكذلك برنامج (اعتماد) وهو أول

^٩ مريم عبد العزيز آل ثاني (٢٠٢٣): دور النمط القيادي في إنجاح عملية التحول الرقمي، رسالة ماجستير، جامعة قطر ، الدوحة، ص ٥٥
^{١٠} <https://mc.gov.sa/ar/mediacenter/News/Pages/13-09-17-01.aspx>

منصة مالية بهذا الحجم في العالم للربط الإلكتروني، تتعامل مع أكثر من ٤٥٠ منشأة حكومية، وبرنامج (أبشر) الذي أسهم في ربط أكثر من ١٣٠ خدمة حكومية ليستخدمها المواطن، وتقليل وقت تجديد جواز السفر من ٨ أيام إلى يوم واحد، وتنفيذ أكثر من ٢٠ مليون معاملة حتى الآن، وإيصال الوثائق خلال يوم واحد وغيرها.

وفي مجال الصحة الرقمية، ومن خلال التحويل إلى المستشفيات والعيادات الذكية والمتصلة والتطبيب عن بعد وباستخدام تطبيق "صحتي"، استطاع القطاع الصحي بالمملكة خفض عدد الزيارات والاستشارات الطبية بالحضور الشخصي ما نسبته ٥٠٪، علاوة على تقليل أوقات الانتظار من شهر إلى أسابيع، وفي بعض الحالات ٥ دقائق، فضلاً عن تقليل الأخطاء البشرية في بعض الحالات الطبية بنسبة ٩٠٪^{١١}.

المبحث الثالث: منصة ناجز:

أطلقت وزارة العدل منصة ناجز عام ٢٠١٨م، بهدف تقديم جميع خدمات وزارة العدل في مكان واحد، وراعت في تصميمها تسهيل تجربة المستفيدين من خلال تقديم خدمات رقمية سريعة وفعالة، تغطي عن زيارة المكاتب الحكومية وتقلل حجم الأعمال الورقية المطلوبة، حيث وفرت الوقت والجهد على المستفيدين، وأتاحت لهم الخدمات القانونية، وجعلت عملية إنجاز الأعمال العدلية أكثر استدامة وأقل استخداماً للورق.

تقدم ناجز المشورة والدعم لزوارها ومستخدميها وتوفر لهم البيانات والمعلومات حول جميع الإجراءات القانونية والعدلية، وتساعدهم في الحصول على المستندات وتلبية جميع احتياجاتهم، وتسهل عليهم التعرف على الأنظمة القانونية وفهم حقوقهم.

أسهمت بوابة ناجز في توفير الخدمات وإنجاز الأعمال القانونية بشكل ملائم وفعال، وساعدت على حل النزاعات والحصول على الوثائق القانونية، مما أدى إلى رفع مؤشر الرضا لدى المستخدمين، وتحسين جودة الخدمة الشاملة للمستفيدين في شتى أرجاء المملكة.

^{١١} محمد، عبد الرحمن حسن، والغبيري، محمد أحمد (٢٠٢٠): واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد ٤، العدد ٣، ص ٢١

وقد استطاعت المنصة تقديم ١٠٠٪ من خدمات وزارة العدل إلكترونياً، وتحقيق ١٨٠ ألف زيارة يومية للبوابة، و٥,٢ مليون وكالة إلكترونية في عام ٢٠٢٢ م^{١٢}

^{١٢} [/https://www.vision2030.gov.sa/ar/explore-more/najiz](https://www.vision2030.gov.sa/ar/explore-more/najiz)

الفصل الثالث

منهجية البحث واجراءاته

التمهيد:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير التحول الرقمي على عمل الجهات الحكومية القضائية في المملكة العربية السعودية: بالتطبيق على منصة ناجز، ولتحقيق أهداف الدراسة سنتناول في هذا الفصل الدراسة الميدانية التي سوف يتم من خلالها جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج المرجوة من هذه الدراسة.

منهج الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة تم اعتماد منهج المنهج المسحي الإعلامي كمنهج للدراسة الميدانية، حيث تم اجراء مسح ميداني لأفراد العينة من خلال أداة الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من منصة ناجز سواء كانوا مواطنين أم مقيمين.

عينة الدراسة:

بلغ حجم عينة البحث (١٠٨) مستفيد، والذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، تم عمل استبانة الكترونية ونشرها على الإنترنت، فهي تعتبر أحد الوسائل المتطورة والموفرة للوقت والجهد في عملية جمع البيانات.

أداة الدراسة:

تم اعداد استبانة أولية من أجل جمع البيانات والمعلومات استنادا على الدراسات السابقة، وعرضها على المشرف من أجل اختبار مدى صحتها وملاءمتها لجمع المعلومات، ووفقاً لملاحظات المشرف تم تعديل الاستبانة، ثم نشرها على الانترنت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة.

وقد تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أقسام:

- القسم الأول: يتكون من البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة والتي تشمل: العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، والحالة الوظيفية، نوع المستفيد.

- القسم الثاني: اشتمل على الاستبانة التي تكونت من ٢٥ فقرة تم تقسيمها إلى خمس محاور على النحو التالي:

(أ) المحور الأول: رضا المستفيدين، ويتكون من ٥ فقرات.

(ب) المحور الثاني: معدل الجهد المبذول، ويتكون من ٥ فقرات

(ت) المحور الثالث: معدل التكاليف المالية، ويتكون من ٥ فقرات

(ث) المحور الرابعة: معدل وقت الحصول على الخدمة، ويتكون من ٥ فقرات

(ج) المحور الخامس: مميزات الخدمات الحكومية، ويتكون من ٥ فقرات

وكانت الإجابات على كل فقرة حسب مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الشكل التالي:

جدول (١): يوضح مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

صدق الأداة:

الصدق الظاهري

تم عرض البحث على المشرف وذلك بهدف ابدأ الرأي حول الابعاد التي شملتها أداة الدراسة وتم اجراء عدة تعديلات على أداة الدراسة، ومن ثم تم قبول جميع الفقرات التي تكونت منها أداة الدراسة وعددها ٢٥ سؤال.

ثبات الأداة:

قامت الباحثة باختبار صدق الاستبانة من خلال برنامج التحليل الاحصائي SPSS من خلال معامل الفا كرومباخ

والذي بلغ ٠,٩٦٪، وهي أكبر من ٠,٦، وهذا يدل على صدق وثبات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول التالي:

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا
المحور الأول: رضا المستفيدين	٥	٠,٨٨٪
المحور الثاني: معدل الجهد المبذول	٥	٠,٩٣٪
المحور الثالث: معدل التكاليف المالية	٥	٠,٨٧٪
المحور الرابع: معدل وقت الحصول على الخدمة	٥	٠,٨٧٪
المحور الخامس: مميزات الخدمات الحكومية	٥	٠,٩٤٪
المجموع	٢٥	٠,٩٦٪

جدول (٢) يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من محاور أداة الدراسة

يوضح الجدول (٢) قيم الثبات لأداة الدراسة والتي تراوحت بين (٠,٨٧) كحد أدنى و(٠,٩٤) كحد أعلى، كما بلغ معامل ثبات الاستبانة بشكل شمولي (٠,٩٦) وعليه تدل مؤشرات ألفا كرونباخ على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

أساليب تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تحليل البيانات من خلال البرنامج الإحصائي SPSS وبناء عليه تم استخدام عدة أساليب إحصائية ومنها:

١. تم ترميز وادخال البيانات، حسب مقياس ليكرت الخماسي حيث كانت (موافق بشدة ٥، موافق ٤، محايد ٣،

غير موافق ٢، غير موافق بشدة ١).

٢. تم حساب النسب والتكرارات التي توضح خصائص العينة.

٣. تم حساب المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض إجابات أفراد العينة.

٤. تم حساب الانحراف المعياري بهدف التعرف على مدى استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات

متغيرات الدراسة.

٥. حساب المدى، وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس (٥-١=٤)

قسمة المدى (٤) على عدد خلايا المقياس (٥)، لتحديد الطول الفعلي لكل خلية، وكانت (٠,٨٠)=(٤/٥).

نظراً لأن المقياس لا يبدأ من الصفر، بل من العدد (١) فإن نهاية الخلية الأولى تكون $(١,٨٠ = ١ + ٠,٨٠)$ ، وهذا يعني أن

أي وسط حسابي يقع ضمن القيمة (١) والقيمة $(١,٨٠)$ يعد ضمن الخلية الأولى "غير موافق بشدة"، وذلك في أي محور من المحاور، وعلى هذا فإن أي وسط حسابي قيمته أكبر من $(١,٨٠)$ وحتى $(٢,٦٠)$ ، يصنف ضمن الخلية الثانية "غير موافق"، وذلك في أي محور من المحاور، كما أن أي وسط حسابي قيمته أكبر من $(٢,٦٠)$ وحتى $(٣,٤٠)$ يصنف في الخلية الثالثة محايد، وذلك في أي محور من المحاور، وإن أي وسط حسابي قيمته أكبر من $(٣,٤٠)$ وحتى $(٤,٢٠)$ يصنف في الخلية الرابعة "موافق"، وذلك في أي محور من المحاور، وأي وسط حسابي قيمته أكبر من $(٤,٢٠)$ وحتى

(٥)، يصنف في الخلية الخامسة "موافق بشدة" كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (٣) يوضح المدى بين لإجابات المقياس

م	الفئة	حدود الفئة	
		من	الى
١	موافق بشدة	٤,٢١	٥,٠٠
٢	موافق	٣,٤١	٤,٢٠
٣	محايد	٢,٦١	٣,٤٠
٤	غير موافق	١,٨٠	٢,٦٠
٥	غير موافق بشدة	١,٠٠	١,٨٠

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

خصائص عينة الدراسة:

١. الجنس:

الجنس	التكرارات	النسب
ذكر	٥٣	٤٩,١٪
أنثى	٥٥	٥٠,٩٪
المجموع	١٠٨	١٠٠٪

جدول (٤) يوضح جنس أفراد العينة

من خلال الجدول السابق نجد أن أغلب أفراد العينة هم من الإناث حيث بلغت نسبتهم (٥٠,٩٪) بينما بلغت نسبة الذكور (٤٩,١٪).

٢. العمر

الفئة العمرية	التكرارات	النسب
من ١٨ إلى ٢٨ سنة	١٠	٩,٣٪
من ٢٩ إلى اقل من ٣٩ سنة	٥١	٤٧,٢٪
من ٤٠ إلى اقل من ٥٠ سنة	٣٩	٣٦,١٪
أكبر من ٥١ سنة	٨	٧,٤٪
المجموع	١٠٨	١٠٠٪

جدول (٥) يوضح الفئات العمرية لأفراد العينة

فيما يتعلق بالفئة العمرية لأفراد العينة نجد أن غالب الفئة العمرية تتراوح بين (من ٢٩ إلى اقل من ٣٩ سنة) والتي بلغت نسبتها (٤٧,٢٪) يليه في ذلك الفئة العمرية (من ٤٠ إلى اقل من ٥٠ سنة) والتي بلغت نسبتها (٣٦,١٪)، يليه الفئة

العمرية (من ١٨ إلى ٢٨ سنة) والتي بلغت (٩,٣٪) ويليه الفئة العمرية (أكبر من ٥١ سنة) والتي بلغت (٧,٤٪) من أفراد العينة، لتكون أقل فئة عمرية.

٣. الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسب
أعزب	٢٣	٢١,٣٪
متزوج	٧٣	٦٧,٦٪
مطلق	١٢	١١,١٪
المجموع	١٠٨	١٠٠٪

جدول (٦) يوضح الحالة الاجتماعية لأفراد العينة

فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية نجد أن أغلب أفراد العينة هم من المتزوجين والذين بلغت نسبتهم (٦٧,٦٪) ويليهم فئة العازبين والتي بلغت نسبتهم (٢١,٣٪) وأخيراً فئة المطلقين والتي بلغت نسبتهم (١١,١٪).

٤. المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب
ثانوي فأقل	٥	٤,٦٪
دبلوم	١٥	١٣,٩٪
بكالوريوس	٥٧	٥٢,٨٪
ماجستير	١٦	١٤,٨٪
دكتوراه	١٥	١٣,٩٪
المجموع	١٠٨	١٠٠٪

جدول (٧) يوضح المؤهل العلمي لأفراد العينة

تمثلت أكثر مؤهل علمي لأفراد العينة هي البكالوريوس والتي بلغت نسبتها (٥٢,٨٪) تليها في ذلك ذوي الماجستير والتي بلغت نسبتها (١٤,٨٪) من أفراد العينة، كما بلغت نسبة لحاملي الدبلوم والدكتوراه (١٣,٩٪) من أفراد العينة لتكون أقل نسبة (٤,٦٪) والتي تمثلت لحاملي ثانوي فأقل.

٥. الحالة الوظيفية

الحالة الوظيفية	التكرارات	النسب
موظف	٨٨	٨١,٥٪
غير موظف	٢٠	١٨,٥٪
المجموع	١٠٨	١٠٠٪

جدول (٨) يوضح الحالة الوظيفية لأفراد العينة

من خلال الجدول السابق نجد أن أغلب أفراد العينة هم من الموظفين، والذين بلغت نسبتهم (٨١,٥٪) بينما بلغت نسبة الغير موظفين (١٨,٥٪).

٦. نوع المستفيد:

نوع المستفيد	التكرارات	النسب
فرد مواطن	٨٥	٧٨,٧٪
فرد مقيم	٩	٨,٣٪
مالك أو ممثل شركة أو مؤسسة أو منشآت النفع العام	٣	٢,٨٪
ممثل لجهة حكومية	٩	٨,٣٪
محامي	٢	١,٩٪
المجموع	١٠٨	١٠٠٪

جدول (٩) يوضح نوع المستفيد لأفراد العينة

من خلال الجدول السابق نجد أن أغلب أفراد العينة هم من فئة "فرد مواطن" والذين بلغت نسبتهم (٧٨,٧٪) ويليهم فئة (فرد مقيم) و (ممثل لجهة حكومية) والذين بلغت نسبتهم (٨,٣٪)، ويليهم فئة (مالك أو ممثل شركة أو مؤسسة أو

منشآت النفع العام) والذين بلغت نسبتهم (٢,٨٪) وأخير فئة (محامي) والذين بلغت نسبتهم (١,٩٪) لتكون أقل نوع من المستفيدين.

تحليل البيانات:

المحور الأول: رضا المستفيدين

العبارة الأولى: أنا راضٍ عن سهولة الوصول إلى منصة ناجز وتحميل التطبيق الخاص به.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفع	٠,٩٠٤	٤,٢٠	٤٩	٣٨	١٧	٢	٢
			٪٤٥,٤	٪٣٥,٢	٪١٥,٧	٪١,٩	٪١,٩

جدول (١٠) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن سهولة الوصول للمنصة

من خلال الجدول (١٠) نجد ان (٪٤٥,٤) من أفراد العينة راضون بشدة عن سهولة الوصول إلى منصة ناجز وتحميل التطبيق الخاص به، كما أجاب (٪٣٥,٢) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٪١٥,٧) من أفراد العينة بالمحايدة و (٪١,٩) بعدم الموافقة وعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢٠) بانحراف معياري (٠,٩٠٤) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة أي أن أفراد العينة لديهم رضى عن سهولة الوصول إلى منصة ناجز وتحميل التطبيق الخاص به.

العبارة الثانية: أنا راضٍ عن المعلومات المتوفرة في منصة ناجز.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفع	٠,٨٣٠	٤,١٠	٣٧	٥٠	١٧	١	٣
			٪٣٤,٣	٪٤٦,٣	٪١٥,٧	٪٠,٩	٪٢,٨

جدول (١١) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن المعلومات المتوفرة في المنصة

من خلال الجدول (١١) نجد أن (٤٦,٣٪) من أفراد العينة راضيين عن المعلومات المتوفرة في منصة ناجز، كما أجاب (٣٤,٣٪) من أفراد العينة بالموافقة بشدة على ذلك، بينما أجاب (١٥,٧٪) من أفراد العينة بالمحايدة و (٢,٨٪) بعدم الموافقة و (٠,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,١٠) بانحراف معياري (٠,٨٠٣) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، أي أن أفراد العينة لديهم رضى عن المعلومات المتوفرة في منصة ناجز.

العبارة الثالثة: أنا راضٍ عن اعتماد منصة ناجز على مبدأ السرية في معلومات المستفيد.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٧٥٤	٤,٤٦	٦٤	٣٢	١١	٠	١
			٥٩,٣٪	٢٩,٦٪	١٠,٢٪	٠٪	٠,٩٪

جدول (١٢) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن اعتماد منصة ناجز على مبدأ السرية في معلومات المستفيد

من خلال الجدول (١٢) نجد أن (٥٩,٣٪) من أفراد العينة راضيين بشدة عن اعتماد منصة ناجز على مبدأ السرية في معلومات المستفيد، كما أجاب (٢٩,٦٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (١٠,٢٪) من أفراد العينة بالمحايدة و (٠,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٦) بانحراف معياري (٠,٧٥٤) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، أي أن أفراد العينة لديهم رضى عن اعتماد منصة ناجز على مبدأ السرية في معلومات المستفيد.

العبارة الرابعة: أنا راضٍ عن سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات في منصة ناجز.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفع	١,١٣٩	٣,٦٩	٣٠	٣٧	٢٥	١٠	٦
			٢٧,٨٪	٣٤,٣٪	٢٣,١٪	٩,٣٪	٥,٦٪

جدول (١٣) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات في منصة ناجز المستفيد

من خلال الجدول (١٣) نجد أن (٣٤,٣٪) من أفراد العينة راضيين عن سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات في منصة ناجز، كما أجاب (٢٧,٨٪) من أفراد العينة بالموافقة بشدة على ذلك، بينما أجاب (٢٣,١٪) من أفراد العينة

بالمحايدة و(٩,٣٪) بعدم الموافقة و(٥,٦٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٣,٦٩) بانحراف معياري (١,١٣٩) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، أي أن أفراد العينة لديهم رضى عن سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات في منصة ناجز.

العبارة الخامسة: أنا راضٍ عن الدقة والجودة في منصة ناجز.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة	٠,٩٤٨	٤,١٢	٤٥	٤٠	١٨	٢	٣
			٪٤١,٧	٪٣٧	٪١٦,٧	٪١,٩	٪٢,٨

جدول (١٤) يوضح إجابات أفراد العينة حول الرضاء عن الدقة والجودة في منصة ناجز

من خلال الجدول (١٤) نجد أن (٪٤١,٧) من أفراد العينة راضيين بشدة عن الدقة والجودة في منصة ناجز ، كما أجب (٪٣٧) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجب (٪١٦,٧) من أفراد العينة بالمحايدة و(٪١,٩) بعدم الموافقة و(٪٢,٨) بعدم الموافقة بشدة ، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,١٢) بانحراف معياري (٠,٩٤٨) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، أي أن أفراد العينة لديهم رضى عن الدقة والجودة في منصة ناجز.

نتائج المحور الأول: رضا المستفيدين:

من خلال البيانات السابقة نجد أن منصة ناجز تتمتع برضا المستفيدين منها، ذلك أن المستفيدين راضيين عن سهولة الوصول إلى منصة ناجز وتحميل التطبيق الخاص به بمتوسط حسابي (٤,٢٠) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة، كما أنهم راضيين عن المعلومات المتوفرة في منصة ناجز بمتوسط حسابي (٤,١٠) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة، كما أن المستفيدين راضيين عن اعتماد منصة ناجز على مبدأ السرية في معلومات المستفيد، بمتوسط حسابي (٤,٤٦) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، كما أنهم راضيين عن سرعة الاستجابة للشكاوى بمتوسط حسابي (٣,٦٩) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة، وأخيراً فإن المستفيدين راضيين عن الدقة والجودة في منصة ناجز

بمتوسط حسابي (٤,١٢) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي لكامل المحور نجد أنه بلغ (٤,١١) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، وبالتالي يمكن القول أن منصة ناجز تتمتع برضا المستفيدين منها.

المحور الثاني: معدل الجهد المبذول:

العبارة الأولى: توفر منصة ناجز إمكانية حضور الجلسات القضائية دون الحضور إلى المحاكم.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٧٢٩	٤,٤٨	٦٦	٢٩	١٢	١	٠
			٪٦١,١	٪٢٦,٩	٪١١,١	٪٠,٩	٪٠

جدول (١٥) يوضح إجابات أفراد العينة حول توفر منصة ناجز إمكانية حضور الجلسات القضائية

من خلال الجدول (١٥) نجد أن (٪٦١,١) من أفراد العينة موافقون بشدة عن توفير منصة ناجز لإمكانية حضور الجلسات القضائية دون الحضور إلى المحاكم، كما أجاب (٪٢٦,٩) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٪١١,١) من أفراد العينة بالمحايدة و (٪٠,٩) بعدم الموافقة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٨) بانحراف معياري (٠,٧٢٩) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز توفر إمكانية حضور الجلسات القضائية دون الحضور إلى المحاكم.

العبارة الثانية: أدت منصة ناجز إلى تقليل الازدحام في المحاكم من خلال إمكانية الحصول على الخدمات إلكترونياً من المنصة.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٧٤٠	٤,٥٥	٧٢	٢٧	٧	١	١
			٪٦٦,٦	٪٢٥	٪٦,٥	٪٠,٩	٪٠,٩

جدول (١٦) يوضح إجابات أفراد العينة حول تقليل الازدحام في المحاكم

من خلال الجدول (١٦) نجد أن (٪٦٦,٦) من أفراد العينة موافقين بشدة عن أن منصة ناجز أدت إلى تقليل الازدحام في المحاكم من خلال إمكانية الحصول على الخدمات إلكترونياً من المنصة، كما أجاب (٪٢٥) من أفراد العينة

بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٦,٥٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(٠,٩٪) بعدم الموافقة، وعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٥٥) بانحراف معياري (٠,٧٤٠) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز أدت إلى تقليل الازدحام في المحاكم من خلال إمكانية الحصول على الخدمات إلكترونياً من المنصة.

العبارة الثالثة: أدت منصة ناجز إلى الحصول على الخدمات دون حاجة للخروج من العمل أو المنزل.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٧٣٧	٤,٥٨	٧٦	٢١	١٠	٠	١
			٧٠,٤٪	١٩,٤٪	٩,٣٪	٠	٠,٩٪

جدول (١٧) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحصول على الخدمات عبر المنصة دون حاجة للخروج من العمل أو المنزل

من خلال الجدول (١٧) نجد أن (٧٠,٤٪) من أفراد العينة موافقين بشدة عن أن منصة ناجز أدت إلى الحصول على الخدمات دون حاجة للخروج من العمل أو المنزل، كما أجاب (١٩,٤٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٩,٣٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(٠,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٥٨) بانحراف معياري (٠,٧٣٧) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز أدت إلى الحصول على الخدمات دون حاجة للخروج من العمل أو المنزل.

العبارة الرابعة: أدت منصة ناجز إلى الحصول على الخدمات دون حاجة إلى أخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٧٤٢	٤,٥١	٦٩	٢٨	١٠	٠	١
			٦٣,٩٪	٢٥,٩٪	٩,٣٪	٠	٠,٩٪

جدول (١٨) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحصول على الخدمات دون حاجة إلى أخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات عبر المنصة

من خلال الجدول (١٨) نجد أن (٦٣,٩٪) من أفراد العينة موافقين بشدة عن أن منصة ناجز أدت إلى الحصول على الخدمات دون حاجة إلى أخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات، كما أجاب (٢٥,٩٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٩,٣٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(٠,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٥١)

بانحراف معياري (٠,٧٤٢) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز أدت إلى الحصول على الخدمات دون حاجة إلى أخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات.

العبارة الخامسة: حصول المستفيد على الخدمات من منصة ناجز يقلل الجهد المبذول عند الحصول على نفس الخدمة من خلال الذهاب إلى وزارة العدل.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٨٢٥	٤,٥١	٧١	٢٨	٥	٢	٢
			٪٦٥,٧	٪٢٥,٩	٪٤,٦	٪١,٩	٪١,٩

جدول (١٩) يوضح إجابات أفراد العينة حول تقليل الجهد المبذول للحصول على الخدمات من خلال المنصة

من خلال الجدول (١٩) نجد أن (٪٦٥,٧) من أفراد العينة موافقون بشدة عن أن منصة ناجز أدت إلى حصول المستفيد على الخدمات من منصة ناجز يقلل الجهد المبذول عند الحصول على نفس الخدمة من خلال الذهاب إلى وزارة العدل، كما أجاب (٪٢٥,٩) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٪٤,٦) من أفراد العينة بالمحايدة و(٪١,٩) بعدم الموافقة، وعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٥١) بانحراف معياري (٠,٨٢٥) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز أدت إلى حصول المستفيد على الخدمات من منصة ناجز يقلل الجهد المبذول عند الحصول على نفس الخدمة من خلال الذهاب إلى وزارة العدل.

نتائج المحور الثاني: معدل الجهد المبذول:

من خلال البيانات التي تم جمعها نجد أن منصة ناجز تقلل من معدل الجهد الذي يبذله المستفيد، فهي توفر إمكانية حضور الجلسات القضائية دون الحضور إلى المحاكم، بمتوسط حسابي (٤,٤٨) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، كما أنها أدت إلى تقليل الازدحام في المحاكم من خلال إمكانية الحصول على الخدمات إلكترونياً من المنصة بمتوسط حسابي (٤,٥٥) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، كما أنها أدت إلى الحصول على الخدمات دون حاجة للخروج من العمل أو المنزل (٤,٥٨) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، كذلك فإن منصة ناجز أدت إلى الحصول

على الخدمات دون حاجة إلى أخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات بمتوسط حسابي (٤,٥١) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وأخيراً فإن منصة ناجز أدت إلى حصول المستفيد على الخدمات من منصة ناجز يقلل الجهد المبذول عند الحصول على نفس الخدمة من خلال الذهاب إلى وزارة العدل، بمتوسط حسابي (٤,٥١) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي لكامل المحور فقد بلغ (٤,٥٣) الذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي فإن منصة ناجز تقلل من الجهد الذي يبذله المستفيد في الحصول على الخدمات.

المحور الثالث: معدل التكاليف المالية:

العبارة الأولى: تقدم منصة ناجز الخدمات بشكل مجاني دون حاجة إلى تكاليف مالية للحصول عليها.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٩٢٧	٤,٣٣	٦٠	٣١	١٣	١	٣
			٪٥٥,٦	٪٢٨,٧	٪١٢	٪٠,٩	٪٢,٨

جدول (٢٠) يوضح إجابات أفراد العينة حول تقديم منصة ناجز للخدمات بشكل مجاني

من خلال الجدول (٢٠) نجد أن (٪٥٥,٦) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن منصة ناجز تقدم خدماتها بشكل مجاني دون حاجة إلى تكاليف مالية للحصول عليها، كما أجاب (٪٢٨,٧) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٪١٢) من أفراد العينة بالمحايدة و (٪٠,٩) بعدم الموافقة، و (٪٢,٨) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٣٣) بانحراف معياري (٠,٩٢٧) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تقدم خدماتها بشكل مجاني دون حاجة إلى تكاليف مالية للحصول عليها.

العبارة الثانية: تضمن المنصة دقة العمليات المالية (التكاليف القضائية) التي يتم دفعها.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة	٠,٩٢٥	٣,٩٤	٣٧	٣٢	٣٧	٠	٢
			٪٣٤,٣	٪٢٩,٦	٪٣٤,٣	٪٠	٪١,٩

جدول (٢١) يوضح إجابات أفراد العينة حول دقة العمليات المالية

من خلال الجدول (٢١) نجد أن (٣٤,٣٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن منصة ناجز تضمن دقة العمليات المالية (التكاليف القضائية) التي يتم دفعها، كما أجاب (٢٩,٦٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٣٤,٣٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(١,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٤) بانحراف معياري (٠,٩٢٧) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تضمن دقة العمليات المالية (التكاليف القضائية) التي يتم دفعها.

العبارة الثالثة: الرسوم المالية التي يتم دفعها في بعض الخدمات الحكومية موحدة ومحددة.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة	٠,٩٠٤	٣,٨٥	٣٥	٢٤	٤٧	٢	٠
			٪٣٢,٤	٪٢٢,٢	٪٤٣,٥	٪١,٩	٪٠

جدول (٢٢) يوضح إجابات أفراد العينة حول تحديد وتوحيد الرسوم المالية

من خلال الجدول (٢٢) نجد أن (٣٢,٤٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن الرسوم المالية التي يتم دفعها في بعض الخدمات الحكومية موحدة ومحددة، كما أجاب (٢٢,٢٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٤٣,٥٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(١,٩٪) بعدم الموافقة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٣,٨٥) بانحراف معياري (٠,٩٠٤) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، وبالتالي نجد أن الرسوم المالية التي يتم دفعها في بعض الخدمات الحكومية موحدة ومحددة.

العبارة الرابعة: توفر منصة ناجز إمكانية التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة	٠,٩٠٨	٣,٧٩	٣١	٢٧	٤٨	١	١
			٪٢٨,٧	٪٢٥	٪٤٤,٤	٪٠,٩	٪٠,٩

جدول (٢٣) يوضح إجابات أفراد العينة حول توفير إمكانية التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها

من خلال الجدول (٢٣) نجد أن (٢٨,٧٪) من أفراد العينة موافقين بشدة عن أن منصة ناجز توفر إمكانية التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها، كما أجاب (٢٥٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٤٤,٤٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(٠,٩٪) بعدم الموافقة، وعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٣,٧٩) بانحراف معياري (٠,٩٠٤) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، وبالتالي نجد أن منصة ناجز توفر إمكانية التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها.

العبارة الخامسة: عند تسديد تكاليف خدمة إلكترونية فإنه يتم إرسال إشعارها على الجوال.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة	٠,٨٤٨	٤,٠٩	٤١	٣٨	٢٨	٠	١
			٪٣٨	٪٣٥,٢	٪٢٥,٩	٪٠	٪٠,٩

جدول (٢٤) يوضح إجابات أفراد العينة حول الإشعارات التي يتم إرسالها عند تسديد تكاليف الخدمة إلكترونياً

من خلال الجدول (٢٤) نجد أن (٣٨٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أنه يتم إرسال إشعارها على الجوال عند تسديد تكاليف خدمة إلكترونية، كما أجاب (٣٥,٢٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٢٥,٩٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(٠,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٠٩) بانحراف معياري (٠,٨٤٨) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، وبالتالي نجد أنه عند تسديد تكاليف خدمة إلكترونية في منصة ناجز فإنه يتم إرسال إشعارها على الجوال.

نتائج المحور الثالث: معدل التكاليف المالية:

وفقاً لما سبق نجد أن منصة ناجز تقلل من التكاليف المالية التي يتم صرفها في الحصول على الخدمات، فهي تقدم خدمات بشكل مجاني دون حاجة إلى تكاليف مالية للحصول عليها، بمتوسط حسابي فيها (٤,٣٣)، والذي دل على درجة تأثير مرتفعة، كما أن منصة ناجز تضمن دقة العمليات المالية (التكاليف القضائية) التي يتم دفعها، والتي بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٤) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة، كما أن الرسوم المالية التي يتم دفعها في بعض الخدمات

الحكومية موحدة ومحددة، وبمتوسط حسابي (٣,٨٥) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة، كما أن منصة ناجز توفر إمكانية التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها، بمتوسط حسابي (٣,٧٩) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، كما أنه عند تسديد تكاليف خدمة إلكترونية في منصة ناجز فإنه يتم إرسال إشعار بها على الجوال، بمتوسط حسابي (٣,٠٩) وبالنظر إلى المتوسط الحسابي لكامل المحور نجد أنه بلغ (٤,٠٠) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة، بالتالي نجد أن منصة ناجز تقلل من التكاليف المالية التي يتم صرفها في الحصول على الخدمات.

المحور الرابع: معدل وقت الحصول على الخدمة:

العبارة الأولى: تعتبر منصة ناجز بديل عملي عن الزيارات الميدانية والتعاملات التقليدية.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
	٠,٧٢٨	٤,٤٦	٦٤	٣١	١٢	١	٠
			٪٥٩,٣	٪٢٨,٧	٪١١,١	٪٠,٩	٪٠

جدول (٢٥) يوضح إجابات أفراد العينة حول كون المنصة بديل عملي

من خلال الجدول (٢٥) نجد أن (٪٥٩,٣) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن منصة ناجز تعتبر بديل عملي عن الزيارات الميدانية والتعاملات التقليدية، كما أجاب (٪٢٨,٧) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٪١١,١) من أفراد العينة بالمحايدة و (٪٠,٩) بعدم الموافقة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٦) بانحراف معياري (٠,٨٤٨) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تعتبر بديل عملي عن الزيارات الميدانية والتعاملات التقليدية.

العبارة الثانية: تساهم منصة ناجز في توفير الوقت:

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٨٣٦	٤,٥٢	٧٥	٢٠	٩	٣	١
			٪٦٩,٤	٪١٨,٥	٪٨,٣	٪٢,٨	٪٠,٩

جدول (٢٦) يوضح إجابات أفراد العينة حول توفير الوقت من خلال المنصة

من خلال الجدول (٢٥) نجد أن (٦٩,٤٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن منصة ناجز تساهم في توفير الوقت، كما أجاب (١٨,٥٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٨,٣٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(٢,٨٪) بعدم الموافقة، و(٠,٩) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٥٢) بانحراف معياري (٠,٨٣٦) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تساهم في توفير الوقت.

العبارة الثالثة: توفر منصة ناجز إمكانية الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٨٣٤	٤,٤٣	٦٩	١٩	١٨	٢	٠
			٪٦٣,٩	٪١٧,٦	٪١٦,٧	٪١,٩	٪٠

جدول (٢٧) يوضح إجابات أفراد العينة حول إمكانية الحصول على الخدمات خارج أوقات الدوام الرسمية

من خلال الجدول (٢٧) نجد أن (٦٣,٩٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن منصة ناجز توفر إمكانية الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية، كما أجاب (١٧,٦٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (١٦,٧٪) من أفراد العينة بالمحايدة و(٠,٩٪) بعدم الموافقة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٣) بانحراف معياري (٠,٨٣٦) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز توفر إمكانية الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية.

العبارة الرابعة: تساهم منصة ناجز في سرعة الحصول على الخدمات.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٧٩١	٤,٤٨	٧٠	٢٢	١٤	٢	٠
			٪٦٤,٨	٪٢٠,٤	٪١٣	٪١,٩	٪٠

جدول (٢٨) يوضح إجابات أفراد العينة حول سرعة الحصول على الخدمات

من خلال الجدول (٢٨) نجد أن (٦٤,٨٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن منصة ناجز تساهم في سرعة الحصول على الخدمات، كما أجاب (٢٠,٤٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (١٣٪) من أفراد العينة بالمحايدة و (١,٩٪) بعدم الموافقة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٨) بانحراف معياري (٠,٧٩١) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تساهم في سرعة الحصول على الخدمات.

العبارة الخامسة: لا حاجة لكتابة بيانات المستفيد حيث يتم توفيرها من الأحوال المدنية.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٨٦١	٤,٣٧	٦٣	٢٧	١٥	٢	١
			٥٨,٣٪	٢٥٪	١٣,٩٪	١,٩٪	٠,٩٪

جدول (٢٩) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحاجة لكتابة بيانات المستفيد.

من خلال الجدول (٢٩) نجد أن (٥٨,٣٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أنه من خلال منصة لا حاجة لكتابة بيانات المستفيد حيث يتم توفيرها من الأحوال المدنية، كما أجاب (٢٥٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (١٣,٩٪) من أفراد العينة بالمحايدة و (١,٩٪) بعدم الموافقة، وأجاب (٠,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٣٧) بانحراف معياري (٠,٨٦١) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أنه من خلال منصة لا حاجة لكتابة بيانات المستفيد حيث يتم توفيرها من الأحوال المدنية.

نتائج المحور الرابع: معدل وقت الحصول على الخدمة:

من خلال النتائج التي تم الوصول إليها نجد أن منصة ناجز توفر الوقت المهدور في الحصول على الخدمة، حيث أن منصة ناجز تعتبر بديل عملي عن الزيارات الميدانية والتعاملات التقليدية، بمتوسط الحسابي (٤,٤٦) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وهي تساهم في توفير الوقت بمتوسط الحسابي (٤,٥٢) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، كما أنها توفر إمكانية الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية، بمتوسط الحسابي (٤,٤٣) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، كذلك فإن منصة ناجز تساهم في سرعة الحصول على الخدمات بمتوسط

الحسابي (٤,٤٨) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وأخيراً إن منصة ناجز لا حاجة فيها لكتابة بيانات المستفيد حيث يتم توفيرها من الأحوال المدنية بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٧) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي لكامل المحور فقد بلغ (٤,٤٥) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز توفر الوقت المهدور في الحصول على الخدمة.

المحور الخامس: مميزات الخدمات الحكومية:

العبارة الأولى: إن منصة ناجز تساهم في تحسين جودة الخدمات.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٧٤٢	٤,٥١	٦٨	٣١	٧	١	١
			٪٦٣	٪٢٨,٧	٪٦,٥	٪٠,٩	٪٠,٩

جدول (٣٠) يوضح إجابات أفراد العينة حول مساهمة منصة ناجز في تحسين جودة الخدمات

من خلال الجدول (٣٠) نجد أن (٪٦٣) من أفراد العينة موافقين بشدة على إن منصة ناجز تساهم في تحسين جودة الخدمات، كما أجاب (٪٢٨,٧) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٪٦,٥) من أفراد العينة بالمحايدة و(٪٠,٩) بعدم الموافقة، وعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٥١) بانحراف معياري (٠,٧٤٢) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تساهم في تحسين جودة الخدمات.

العبارة الثانية: تساهم منصة ناجز في تحقيق المساواة بين الناس في الحصول على الخدمات

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٨٣٥	٤,٤٤	٦٦	٢٩	٩	٣	١
			٪٦١,١	٪٢٦,٩	٪٨,٣	٪٢,٨	٪٠,٩

جدول (٣١) يوضح إجابات أفراد العينة حول تحقيق المساواة بين الناس في الحصول على الخدمات

من خلال الجدول (٣١) نجد أن (٦١,١٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على إن منصة ناجز تساهم في تحقيق المساواة بين الناس في الحصول على الخدمات، كما أجاب (٢٦,٩٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (٨,٣٪) من أفراد العينة بالمحايدة و (٢,٨٪) بعدم الموافقة، و (٠,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٤) بانحراف معياري (٠,٨٣٥) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تساهم في تحقيق المساواة بين الناس في الحصول على الخدمات.

العبارة الثالثة: تساهم منصة ناجز في الحد من الرشوة.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٨٢٠	٤,٤٠	٦٣	٢٩	١٤	١	١
			٥٨,٣٪	٢٦,٩٪	١٣٪	٠,٩٪	٠,٩٪

جدول (٣٢) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحد من الرشوة

من خلال الجدول (٣٢) نجد أن (٥٨,٣٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على إن منصة ناجز تساهم في الحد من الرشوة، كما أجاب (٢٦,٩٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (١٣٪) من أفراد العينة بالمحايدة و (٠,٩٪) بعدم الموافقة، وبعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٠) بانحراف معياري (٠,٨٢٠) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تساهم في الحد من الرشوة.

العبارة الرابعة: تساهم منصة ناجز في الحصول على الخدمات دون وساطات.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٨٠٠	٤,٤٣	٦٤	٣٠	١٢	١	١
			٥٩,٣٪	٢٧,٨٪	١١,١٪	٠,٩٪	٠,٩٪

جدول (٣٣) يوضح إجابات أفراد العينة حول الحصول على الخدمات دون وساطات

من خلال الجدول (٣٣) نجد أن (٥٩,٣٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن منصة ناجز تساهم في الحصول على الخدمات دون وساطات، كما أجاب (٢٦,٩٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (١١,١٪) من أفراد العينة بالمحايدة و (٠,٩٪) بعدم الموافقة، وبعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٠) بانحراف معياري (٠,٨٢٠) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تساهم في الحصول على الخدمات دون وساطات.

العبارة الخامسة: تساهم منصة ناجز في تحقيق العدالة بين المستفيدين من الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين.

درجة التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	إجابات أفراد العينة				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
مرتفعة جداً	٠,٨٣٠	٤,٣٩	٦١	٣٣	١٢	٠	٢
			٥٦,٦٪	٣٠,٦٪	١١,١٪	٠٪	١,٩٪

جدول (٣٤) يوضح إجابات أفراد العينة حول مساهمة المنصة في تحقيق العدالة بين المستفيدين

من خلال الجدول (٣٣) نجد أن (٥٦,٦٪) من أفراد العينة موافقين بشدة على أن منصة ناجز تساهم في تحقيق العدالة بين المستفيدين من الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين، كما أجاب (٣٠,٦٪) من أفراد العينة بالموافقة على ذلك، بينما أجاب (١١,١٪) من أفراد العينة بالمحايدة و (٠,٩٪) بعدم الموافقة بشدة، كما بلغ المتوسط الحسابي (٤,٣٩) بانحراف معياري (٠,٨٣٠) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تساهم في تحقيق العدالة بين المستفيدين من الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين..

نتائج المحور الخامس: مميزات الخدمات الحكومية

إن منصة ناجز تتميز بالعديد من المميزات الحكومية فهي تساهم في تحسين جودة الخدمات بمتوسط حسابي (٤,٥١) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، كما أنها تساهم في تحقيق المساواة بين الناس في الحصول على الخدمات، بمتوسط حسابي (٤,٤٤) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وهي تساهم في الحد من الرشوة بمتوسط حسابي (٤,٤٠) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، تساهم في الحصول على الخدمات دون وساطات بمتوسط حسابي

(٤,٤٠) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وأخيراً فإن منصة ناجز تساهم في تحقيق العدالة بين المستفيدين من الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين، بمتوسط حسابي (٤,٣٩) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي لكامل المحور نجد أنه بلغ (٤,٤٤) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وبالتالي نجد أن منصة ناجز تتميز بالعديد من المميزات الحكومية.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الخاتمة:

هدف هذا البحث إلى قياس أثر التحول الرقمي على عمل الجهات الحكومية القضائية في المملكة العربية السعودية: بالتطبيق على منصة ناجز ، وذلك بالتطبيق على عدد من المستفيدين من منصة ناجز ، قد تم جمع البيانات من خلال عينة بلغت (١٠٨) مستفيدين، وتحليلها تحليلًا احصائيًا وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج، وبناء عليها تم وضع عدة توصيات.

النتائج:

٤. إن منصة ناجز تتمتع برضا المستفيدين منها، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,١١) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة.

٥. أن منصة ناجز تقلل من معدل الجهد الذي يبذله المستفيد، والتي بلغ المتوسط الحسابي فيها (٤,٥٣) الذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً.

٦. أن منصة ناجز تقلل من التكاليف المالية التي يتم صرفها في الحصول على الخدمات، والتي بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,٠٠) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة.

٧. أن منصة ناجز توفر الوقت المهدور في الحصول على الخدمة، والتي بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,٤٥) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً.

٨. أن منصة ناجز تتميز بالعديد من المميزات الحكومية، والتي بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٤) وهو يدل على درجة تأثير مرتفعة جداً.

٩. من أهم العناصر التي حققت رضا المستفيد عن منصة ناجز، اعتمادها على مبدأ السرية في معلومات المستفيد، بمتوسط حسابي (٤,٤٦)، يليه سهولة الوصول إلى منصة ناجز وتحميل التطبيق الخاص به بمتوسط حسابي (٤,٢٠)، ثم الدقة والجودة في منصة ناجز بمتوسط حسابي (٤,١٢)، يليه المعلومات

المتوفرة في منصة ناجز بمتوسط حسابي (٤,١٠)، وأخيراً سرعة الاستجابة للشكاوى بمتوسط حسابي (٣,٦٩).

١٠. ساهمت منصة ناجز في تقليل معدل الجهد الذي يبذله المستفيد، فقد أدت إلى الحصول على الخدمات دون حاجة للخروج من العمل أو المنزل (٤,٥٨) كما أنها أدت إلى تقليل الازدحام في المحاكم من خلال إمكانية الحصول على الخدمات إلكترونياً من المنصة بمتوسط حسابي (٤,٥٥)، ثم أنها أدت إلى الحصول على الخدمات دون حاجة إلى اخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات، وكذلك حصول المستفيد على الخدمات من خلال المنصة وعلى نفس الخدمة من خلال الذهاب إلى وزارة العدل بمتوسط حسابي (٤,٥١)، وأخيراً أنها توفر إمكانية حضور الجلسات القضائية دون الحضور إلى المحاكم، بمتوسط حسابي (٤,٤٨).

١١. إن منصة ناجز تقلل من التكاليف المالية التي يتم صرفها في الحصول على الخدمات، فهي تقدم خدمات بشكل مجاني دون حاجة إلى تكاليف مالية للحصول عليها بمتوسط حسابي (٤,٣٣)، كما أنها تضمن دقة العمليات المالية (التكاليف القضائية) التي يتم دفعها، والتي بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٤)، كما أن الرسوم المالية التي يتم دفعها في بعض الخدمات الحكومية موحدة ومحددة، وبمتوسط حسابي (٣,٨٥)، كما أن منصة ناجز توفر إمكانية التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها، بمتوسط حسابي (٣,٧٩)، وعند تسديد تكاليف خدمة إلكترونية في منصة ناجز فإنه يتم إرسال إشعار بها على الجوال، بمتوسط حسابي (٣,٠٩).

١٢. أن منصة ناجز توفر الوقت المهدور في الحصول على الخدمة، فهي تساهم في توفير الوقت بمتوسط الحسابي (٤,٥٢)، كما أنها تساهم في سرعة الحصول على الخدمات بمتوسط الحسابي (٤,٤٨)، كذلك فهي تعتبر بديل عملي عن الزيارات الميدانية والتعاملات التقليدية، بمتوسط الحسابي (٤,٤٦)، كما أنها توفر إمكانية الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية، بمتوسط الحسابي (٤,٤٣) وأخيراً لا حاجة فيها لكتابة بيانات المستفيد حيث يتم توفيرها من الأحوال المدنية، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٧).

١٣. إن منصة ناجز تتميز بالعديد من المميزات الحكومية، فهي تساهم في تحسين جودة الخدمات بمتوسط حسابي (٤,٥١) كما أنها تساهم في تحقيق المساواة بين الناس في الحصول على الخدمات، بمتوسط حسابي

(٤,٤٤) والذي دل على درجة تأثير مرتفعة جداً، وهي تساهم في الحد من الرشوة، وكذلك تساهم في الحصول على الخدمات دون وساطات بمتوسط حسابي (٤,٤٠)، وأخيراً فإن المنصة تساهم في تحقيق العدالة بين المستفيدين من الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين، بمتوسط حسابي (٤,٣٩).

التوصيات:

١. ضرورة العمل باستمرار من خلال اجراء الدراسات ووضع السياسات والإستراتيجيات التي تساهم في تسهيل عملية التحول الرقمي في كافة المجالات.
٢. العمل على تطوير الرؤية والرسالة، والأهداف الخاصة، بكافة الجهات الحكومية بما يتناسب مع التحول الرقمي.
٣. توظيف الكفاءات المتخصصة في مجال التحول الرقمي بالشكل الذي يمكن الجهات الحكومية من تقديم خدمات متميزة ومتطورة ومواكبة للعصر الحديث.
٤. العمل على توفير الدعم من خلال الإدارات العليا في الجهات الحكومية بما يساهم في تحقيق التحول الرقمي.

قائمة المراجع:

١. أشقر، تمارا أحمد (٢٠٢٢): مركّزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، مجلة إدارة، المجلد ٢٩، العدد ١
٢. بن قارة، سيرين، زيغم، ابتهاج (٢٠٢٣): التحول الرقمي في جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية، رسالة ماجستير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قائمة، الجزائر
٣. خلف الله، هاجر، وبن جلول، خالد (٢٠٢٣): مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد ٧، العدد ٢.
٤. حويش، حورية، ومجدوب، خيرة (٢٠٢٤): مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد ١٠، العدد ٢
٥. راهب، سناء وشابي، حليلة (٢٠٢٣): أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد ١٣، العدد ١
٦. الزهراني، عبد الخالق بن سعد (٢٠٢٠): الخدمات الالكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستفيدين من خدمات نظام أبشر، المجلة العربية للنشر العلمي، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، العدد ٢٠.
٧. السيد، خلود وليد (٢٠٢٢): واقع التحول الرقمي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الأردنيين وأعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان
٨. السواط، طلق عوض الله، والحري، ياسر ساير (٢٠٢٢): أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٤٣،
٩. الشاعر، ديمة، (٢٠٠٩): التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، الأكاديمية الدولية السورية، دمشق
١٠. الشراري، يوسف سعود (٢٠١٩): العوامل المؤثرة في تبني نظام إلكتروني شامل وموحد لجميع الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد ٢، المجلد ٣

١١. عاشوري، بدر الدين، عاشوري، إبراهيم (٢٠٢٣): أثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد ٨، العدد ٢

١٢. عبد الغني، محمد أحمد (٢٠٢٣): تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي، مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، جامعة السويس، المجلد ٣، العدد ٤

١٤. عجينة، أحمد بن سهيل (٢٠٢٤): التحول الرقمي في التسويق، أحمد بن سهيل عجينة.

١٥. القرعاوي، حياة محمد (٢٠٢٢): تصور مقترح للتحول الرقمي في الجامعات السعودية في ضوء أبعاد التحول الرقمي، مجلة الفنون والادب وعلوم الإنسانية والاجتماعي، العدد ٨٢،

١٦. محمد الصافي مخرمش ومراد سالم (٢٠٢٣): التحول الرقمي وأثره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي- رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

١٧. محمد، عبد الرحمن حسن، والغبيري، محمد أحمد (٢٠٢٠): واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد ٤، العدد ٣.

١٨. محمود مصطفى محمود (٢٠٢٢): دور التحول الرقمي في تطوير الأجهزة الادارية بالمحليات، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد ١٧، العدد ٢

١٩. المشهداني، سعد سليمان (٢٠٢٠)، منهجية البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، العين

٢٠. المفيز، خولة عبد الله وآخرون (٢٠٢٠): تحديات التحول الرقمي في المدارس المطبقة لبوابة المستقبل في

المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية، المجلد ٣٣، العدد ٤

المراجع الأجنبية:

1. PLESSIS, Mark David:(2022)DIGITAL TRANSFORMATION STRATEGIC PROCESSES FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN CAPE TOWN, SOUTH AFRICA. University of technologic.

2. Stofileanati-(2022):Digital transformation's role in improving the organisational performance of an Information Technology (IT) company;, University of the Witwatersrand.

المواقع الإلكترونية:

1. <https://www.mof.gov.sa/scc/Pages/definitioncodescc.aspx>
2. <https://www.vision2030.gov.sa/ar/explore-more/najiz/>
3. <https://mc.gov.sa/ar/mediacenter/News/Pages/13-09-17-01.aspx>

الملاحق

الاستبيان

عزيزي المستفيد/ة

تحية طيبة وبعد...

عزيزي المستفيد/ة

تحية طيبة وبعد...

من خلال هذه الاستبانة أسعى إلى جمع المعلومات اللازمة لقياس "تأثير التحول الرقمي على عمل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية" (منصة ناجز) كمتطلب أساسي لاستكمال درجة الماجستير؛ لذلك أرجو التكرم بالإجابة لتحقيق الأهداف المرجوة، مع العلم أن المعلومات الواردة في الاستبانة سرية ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي..

شاكرة ومقدرة لوقتكم

التمين

(١) المعلومات الديموغرافية:

- النوع الاجتماعي:

☐ ذكر

☐ أنثى

- العمر

☐ من ١٨ إلى ٢٨

☐ من ٢٩ إلى ٣٩

☐ من ٤٠ إلى ٥٠

☐ أكبر من ٥١

- الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب

☐ متزوج

☐ مطلق

- المستوى التعليمي:

☐ ثانوي وأقل

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

- الحالة الوظيفية

☐ يعمل

☐ لا يعمل

نوع المستفيد:

☐ فرد مواطن

☐ فرد مقيم

☐ مالك أو ممثل لشركة أو مؤسسة أو منشآت النفع العام

☐ ممثل لجهة حكومية

☐ محامي

هل سبق لك استخدام منصة ناجز؟

ثانياً: أسئلة الاستبيان:

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: رضا المستفيدين						
١	أنا راضي عن سهولة الوصول إلى منصة ناجز وتحميل التطبيق الخاص به.					

٢	أنا راضي عن المعلومات المتوفرة في منصة ناجز.				
٣	أنا راضي عن اعتماد منصة ناجز على مبدأ السرية في معلومات المستفيد.				
٤	أنا راضي عن سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات في منصة ناجز.				
٥	أنا راضي عن الدقة والجودة في منصة ناجز.				
المحور الثاني: معدل الجهد المبذول					
١	توفر منصة ناجز إمكانية حضور الجلسات القضائية دون الحضور إلى المحاكم.				
٢	أدت منصة ناجز إلى تقليل الازدحام في المحاكم من خلال إمكانية الحصول على الخدمات من المنصة.				
٣	أدت منصة ناجز إلى الحصول على الخدمات دون حاجة للخروج من العمل أو المنزل.				
٤	أدت منصة ناجز إلى الحصول على الخدمات دون حاجة إلى اخذ إجازة من أجل إنهاء المعاملات.				

٥	حصول المستفيد على الخدمات من منصة ناجز يقلل الجهد المبذول عند الحصول على نفس الخدمة من خلال الذهاب إلى وزارة العدل.				
المحور الثالث: معدل التكاليف المالية					
١	تقدم منصة ناجز الخدمات بشكل مجاني دون حاجة إلى تكاليف مالية للحصول عليها.				
٢	تضمن المنصة دقة العمليات المالية (التكاليف القضائية) التي يتم دفعها.				
٣	الرسوم المالية التي يتم دفعها في بعض الخدمات الحكومية موحدة وموضوعية.				
٤	نوفر منصة ناجز إمكانية التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها.				
٥	عند تسديد تكاليف خدمة إلكترونية فإنه يتم ارسال إشعار بها على الجوال.				
المحور الرابع: معدل وقت الحصول على الخدمة					
١	تعتبر منصة ناجز بديل عملي عن الزيارات الميدانية والتعاملات التقليدية.				
٢	تساهم منصة ناجز في توفير الوقت .				

٣	توفر منصة ناجز إمكانية الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية.				
٤	تساهم منصة ناجز في سرعة الحصول على الخدمات .				
٥	لا حاجة لكتابة بيانات المستفيد حيث يتم توفيرها من الأحوال المدنية.				
المحور الخامس: مميزات الخدمات الحكومية					
١	إن منصة ناجز يساهم في تحسين جودة الخدمات.				
٢	تساهم منصة ناجز في تحقيق المساواة بين الناس في الحصول على الخدمات.				
٣	تساهم منصة ناجز في التخفيف من الرشوة.				
٤	تساهم منصة ناجز في الحصول على الخدمات دون وساطات.				
٥	تساهم منصة ناجز على تحقيق العدالة بين المستفيدين من الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين.				