



تأثير سهولة الاستخدام ورضا المستخدم على تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية (دراسة حالة على تطبيق نسك خلال موسم حج 2024م)

منال محمد ناصر

باحثة دكتوراه، كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

البريد الإلكتروني: Manalm4m@gmail.com

المخلص

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من خلال قياس رضا المستفيد وسهولة الاستخدام لتطبيق "نسك" خلال موسم حج 2024 لحجاج دولة أوزبكستان. تم دراسة معايير سهولة الاستخدام للتطبيق عبر جوانب مثل (التسجيل، الدعم الفني، حجز المواعيد)، ومعايير رضا المستخدمين من خلال (الخدمات، الإمكانيات والقدرات، الوقت، الجودة). كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الخدمات التي يقدمها التطبيق، وتحليل الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، الخبرة، المهارات). استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي، حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة من 121 حاجاً من أصل 15,000 حاج أوزبكي خلال موسم حج 2024. استخدمت الباحثة الاستبانة والمقابلة كأدوات رئيسية لجمع البيانات. وكشفت نتائج الدراسة أن 91% من الحجاج لا يستخدمون تطبيق "نسك"، وأن معظمهم الذين استفادوا من خدمات التطبيق فعلوا ذلك عبر الشركات المنظمة للمناسك ومن توصيات الدراسة الإشارة إلى ضرورة استمرار القيادات في تطوير وتحديث البرامج الإلكترونية لضمان إنجاز العمل بكفاءة وسرعة ودقة. من المهم أيضاً وضع أنظمة تدريبية فعالة واستقطاب الكوادر البشرية المتميزة لزيادة مستوى الاتقان في الخدمات. كما يجب زيادة الاهتمام بمشاركة العاملين في وضع الرؤى والخطط المستقبلية لخدمات الحكومة الإلكترونية، والاستماع إلى مقترحاتهم وأفكارهم لحل المشكلات. ومن جانب آخر توصي الدراسة بتحسين مرونة التطبيق بما يتناسب مع التغييرات التي قد تطرأ على البيئة المحيطة، وتوسيع نطاق خدمات التطبيق لتشمل تقنيات ومميزات تناسب حاجات الحجاج الأوزبكيين وكذلك من الضروري إضافة ميزات جديدة للتطبيق، مثل توفير لغات تواصل إضافية، مثل اللغة الروسية، لتسهيل الوصول إلى خدمات "نسك" لعدد أكبر من الحجاج الأوزبكيين الذين يتشاركون في الثقافة والجغرافيا.

الكلمات المفتاحية: سهولة الاستخدام، رضا المستخدم، الحكومة الإلكترونية، تطبيق نسك.

The Impact of Ease of Use and User Satisfaction on E-Government Applications in the Kingdom of Saudi Arabia (A Case Study on the Nusuk App During the Hajj Season 2024)

Manal Mohammed Nasser

PhD Researcher, School of Management, Midocean University

Email: Manalm4m@gmail.com

ABSTRACT

This research paper aims to examine the use of e-government applications in Saudi Arabia by assessing user satisfaction and ease of use of the “Nusuk” application during the 2024 Hajj season for Uzbek pilgrims. The study evaluates the application’s ease of use through aspects such as (registration, technical support, and appointment booking) and measures user satisfaction based on (services, capabilities, time, and quality). Additionally, the study seeks to determine the level of services provided by the application and analyze statistically significant differences in responses based on (gender, educational qualification, age, experience, and skills). The study adopts an inductive approach, collecting data from a sample of 121 Uzbek pilgrims out of 15,000 during the 2024 Hajj season. The researcher employed surveys and interviews as the primary data collection tools. The findings reveal that 91% of the pilgrims do not use the “Nusuk” application, and most of those who benefited from the app’s services did so through organizers managing the pilgrimage arrangements. The study recommends that leadership continue developing and updating e-government programs to ensure efficiency, speed, and accuracy in service delivery. It is also essential to establish effective training systems and attract highly skilled professionals to enhance service quality. Moreover, the study emphasizes the importance of involving employees in shaping future plans for e-government services by considering their insights and suggestions for problem-solving. Furthermore, the study suggests improving the application’s flexibility to accommodate environmental changes and expanding its services by incorporating technologies and features tailored to the needs of Uzbek pilgrims. Additionally, the study highlights the necessity of adding new features, such as support for additional languages, including Russian, to facilitate access to “Nusuk” services for a larger number of Uzbek pilgrims who share cultural and geographical similarities.

Keywords: Ease of Use, User Satisfaction, E-Government, Nusuk Application.

**المقدمة:**

شهد العالم تحولاً رقمياً متسارعاً في العقود الأخيرة، مما أدى إلى تبني الحكومات لمفهوم الحكومة الإلكترونية بهدف تحسين كفاءة الخدمات العامة، وتعزيز الشفافية، وتسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات الحكومية عبر الوسائل الرقمية. وتتمثل أبعاد الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتعزيز المشاركة الرقمية، وتحسين الأداء الحكومي من خلال البيانات الذكية.

وفي المملكة العربية السعودية، حظيت الحكومة الإلكترونية باهتمام كبير، حيث عملت الجهات المعنية على تطوير بنية تحتية رقمية متقدمة، وتقديم خدمات إلكترونية تسهم في تحقيق رؤية السعودية 2030. وقد انعكس هذا الاهتمام على تقدم المملكة في المؤشرات العالمية للحكومة الإلكترونية، حيث أشار تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية إلى تحقيق السعودية تقدماً ملحوظاً، إذ احتلت في عام 2018 المرتبة الخامسة عربياً و52 عالمياً، وفي عام 2020 تقدمت إلى المرتبة 43 عالمياً، كما حصلت على المركز 27 عالمياً في مؤشر البنية الرقمية والثامنة ضمن مجموعة العشرين، مما يعكس التطور السريع للخدمات الرقمية في المملكة.

ويُعد نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية مرتبطاً بعوامل متعددة، من أبرزها سهولة الاستخدام، التي تشير إلى مدى قدرة المستخدمين على التعامل مع التطبيق بسلاسة دون تعقيد. فكلما كان التطبيق واضحاً وسهل الاستخدام، زادت فرصة تقبله وانتشاره بين المستخدمين. كما يُعد رضا المستخدم من العوامل الأساسية في تقييم جودة التطبيقات الرقمية، حيث يعتمد على مدى تحقيق التطبيق لتوقعات المستخدمين وتقديم تجربة سلسة تلبي احتياجاتهم. ويتم قياس رضا المستخدمين من خلال استبيانات وتحليلات تُقيّم تجربة الاستخدام ومدى فاعلية التطبيق في تلبية متطلباتهم.

وفي سياق الحج والعمرة، تلعب التطبيقات الرقمية دوراً مهماً في تسهيل المناسك، حيث توفر خدمات مثل إصدار التأشيرات الإلكترونية، وتنظيم التنقل، وحجز المواعيد، والإرشاد المكاني، وغيرها من الخدمات التي تعزز تجربة الحجاج. ومن أبرز هذه التطبيقات تطبيق "نسك"، الذي تم تطويره لتقديم خدمات رقمية متكاملة تسهل على الحجاج أداء مناسكهم، بدءاً من إجراءات السفر والإقامة، وصولاً إلى التنقل بين المشاعر المقدسة.

وانطلاقاً من أهمية هذه التطبيقات، تسعى هذه الدراسة إلى قياس تأثير سهولة الاستخدام على رضا المستخدمين في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تطبيق "نسك" كدراسة حالة لحجاج دولة أوزبكستان، وذلك من خلال تحليل مدى سهولة استخدام التطبيق وتأثيره على تجربة المستخدمين، مما يساهم في تقديم توصيات لتطوير وتحسين الخدمات الرقمية المقدمة لضيوف الرحمن.

مشكلة الدراسة:

تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية تحديات تتعلق بمدى سهولة استخدامها وتأثيرها على رضا المستخدمين، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الخدمات المقدمة عبر هذه المنصات الرقمية. وفي سياق الحج والعمرة، تبرز أهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تحسين تجربة الحجاج، حيث يُعد تطبيق "نسك" أحد الحلول الرقمية التي طورتها المملكة العربية السعودية لتسهيل أداء المناسك من خلال خدمات رقمية متكاملة. ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة لدراسة مدى سهولة استخدام التطبيق وتأثيره على رضا المستخدمين، خاصةً فيما يتعلق بحجاج دولة أوزبكستان، نظراً لاختلاف الخلفيات الثقافية والتقنية للمستخدمين.

من هنا، تتمثل مشكلة الدراسة في تحليل العلاقة بين سهولة الاستخدام ورضا المستخدم في تطبيق "نسك"، وذلك من خلال تقييم تجربة حجاج أوزبكستان خلال موسم حج 2024، وتحديد العوامل التي تؤثر على تفاعلهم مع التطبيق ومدى تلبية احتياجاتهم. تسعى الدراسة إلى سد الفجوة البحثية في هذا المجال عبر قياس تأثير العوامل التقنية والتصميمية على تجربة المستخدم، مما يساهم في تقديم توصيات لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية الموجهة لضيوف الرحمن.

**أسئلة الدراسة:**

السؤال الرئيسي الأول:

- ما مستوى سهولة استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل حجاج أوزبكستان خلال موسم حج 2024؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأول عدد من التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى سهولة تسجيل الحجاج الأوزبك عبر تطبيق "نسك"؟
2. ما مستوى سهولة الحصول على الدعم الفني عبر تطبيق "نسك"؟
3. ج. ما مستوى سهولة حجز وإدارة المواعيد عبر تطبيق "نسك"؟

السؤال الرئيسي الثاني:

- ما هو مستوى رضا حجاج أوزبكستان عن استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية خلال موسم حج 2024؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الثاني عدد من التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة عبر تطبيق "نسك"؟
2. ما مستوى رضا الحجاج عن قدرات تطبيق نسك؟
3. ما مستوى رضا الحجاج عن سرعة إنجاز الخدمات عبر التطبيق؟
4. ما مستوى رضا الحجاج عن جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيق؟

أهداف الدراسة:

1. تحديد مدى سهولة استخدام تطبيق "نسك" بناءً على معايير قياسية تشمل (التسجيل، حجز المواعيد، والدعم الفني)، وقياس تأثيرها على رضا المستخدمين.
2. قياس مستوى رضا حجاج دولة أوزبكستان عن استخدام تطبيق "نسك" خلال موسم حج 2024، من خلال تحليل مدى توافق التطبيق مع احتياجاتهم ومتطلباتهم الخدمية.
3. تحليل العلاقة بين سهولة الاستخدام ومستوى رضا المستخدمين عن تطبيق "نسك"، وذلك عبر استخدام استبانات واستطلاعات رأي تُطبّق على عينة عشوائية من حجاج أوزبكستان خلال موسم حج 2024.
4. تقديم توصيات لتحسين تصميم وتطوير تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، بناءً على نتائج الدراسة حول تأثير سهولة الاستخدام على رضا المستخدمين في تطبيق "نسك".
5. إجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال موسم حج 2024، وتحليل النتائج خلال الفترة المحددة لإنجاز البحث، تمهيداً لتقديم مقترحات تطويرية لصناع القرار في مجال التحول الرقمي في خدمات الحج

الأهمية العلمية والعملية للدراسة:**الأهمية العلمية:**

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من كونها تساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، من خلال تحليل العلاقة بين سهولة الاستخدام ورضا المستخدم في سياق تطبيقات السياحة التقنية. كما تساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بقياس تجربة المستخدمين غير المحليين، حيث تركز على حجاج دولة أوزبكستان خلال موسم حج 2024. وتقدم الدراسة نموذجاً تحليلياً يمكن الاستفادة منه في أبحاث مستقبلية حول تحسين تصميم وتطوير تطبيقات الخدمات الحكومية الرقمية، خاصة في المجالات التي تتطلب تكاملاً بين العوامل التقنية والتجربة الفعلية للمستخدمين.

علاوة على ذلك، تعتمد الدراسة على معايير علمية لقياس سهولة الاستخدام ورضا المستخدمين، مما يعزز من موثوقية النتائج وإمكانية تعميمها على تطبيقات أخرى في مجال الحج والعمرة، أو حتى على نطاق أوسع ضمن الخدمات الحكومية الرقمية.



الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في مساهمتها في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين من خلال تقديم تحليل دقيق لمدى كفاءة تطبيق "نسك"، مما يتيح لصناع القرار في الجهات الحكومية المعنية بالحج والعمرة فهم نقاط القوة والضعف في التطبيق واتخاذ قرارات تطويرية قائمة على بيانات علمية.

كما تساعد نتائج الدراسة في تطوير استراتيجيات أكثر كفاءة في تصميم التطبيقات الحكومية، من خلال التركيز على تحسين معايير سهولة الاستخدام، وبالتالي رفع مستوى رضا المستخدمين وتعزيز تجربة الخدمات الرقمية المقدمة لضيوف الرحمن. ويمكن لهذه التوصيات أن تكون مفيدة ليس فقط لمطوري "نسك"، ولكن أيضاً للجهات المسؤولة عن رقمنة الخدمات الحكومية الأخرى في المملكة العربية السعودية.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن الدراسة توفر بيانات عملية يمكن استخدامها في تحسين خطط التحول الرقمي ضمن رؤية المملكة 2030، من خلال تعزيز الابتكار في تطوير التطبيقات الذكية، وتحقيق أعلى معايير الجودة في الخدمات الرقمية، مما يساهم في تعزيز مكانة المملكة كمركز رائد في السياحة التقنية وخدمات الحج الإلكتروني.

الأدبيات السابقة:

لقد أثرت القوة المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الوسائل التي يعيش الناس من خلالها على أساس يومي، وخاصة في الوسائل التي يستهلكون بها البيانات ويتواصلون ويعيشون من خلالها حياتهم اليومية. وفقاً لكيرتين وآخرون. (2003)، أتاحت التكنولوجيا وسائل يمكن للناس الآن من خلالها التواصل مع بعضهم البعض والتواصل على كل المستويات.

وفقاً للشهري ودرو (2010)، على الرغم من أن الأمر استغرق أكثر من سبعين عاماً لسكان العالم البالغ عددهم خمسين مليون مستخدم للتكيف مع استخدام الهاتف، إلا أن الإنترنت تمكنت من تحقيق هذا الرقم في غضون أربع سنوات. كانت الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية مسؤولة عن توفير شكل أكثر كفاءة للحكومة من خلال تكامل التكنولوجيا التي حولت التشكيل الاجتماعي للإدارة الحالية مما جعلها عالية الكفاءة وتحويلية (Abanumy et al. 2005). ومن خلال الاستثمار في التكنولوجيا، تقدم الحكومة الآن خدمات مبتكرة

تمكين معدل مرتفع من نشر البيانات خاصة للمواطنين والمستهلكين وكذلك المهنيين. وتشير الدراسات إلى أن اختبارات التقييمات العالمية للحكومة الإلكترونية تصنف المملكة العربية السعودية ضمن أفضل ثلاثين دولة في العالم من حيث استخدام التكنولوجيا لتعزيز الخدمات الإدارية داخل البلاد (يامين وماتر، 2016). مع ارتفاع عدد الإصابات بسبب جائحة كوفيد-19، بذلت الحكومة الإلكترونية جهوداً كبيرة لدمج التكنولوجيا في الخدمات الحكومية لضمان استمرار مواطنيها في الوصول إلى الخدمات الإدارية دون الحاجة إلى التنقل، حتى مع محدودية الحركة. خطر العدوى. بدأت المملكة العربية السعودية جهودها لإدخال الحكومة الكهربية في أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين من خلال تطوير برنامج "يسر".

يرى إندو (2004) أن الهدف الرئيسي لهذا البرنامج هو الإشراف على تحول الحكومة الكهربية. نظراً لأن دوره الرئيسي هو توفير حكومة تعاونية، فقد تم تكليف برنامج يسر بتقديم جميع الخدمات الحكومية للمواطنين السعوديين (El-sofany et al., 2012). ومن خلال تطوير التطبيقات المختلفة، مكنت من تقديم الخدمات الحكومية بما في ذلك استخدام الخدمات العامة من خلال الحجز المسبق. وقد ركز هذا البرنامج على قطاع الصحة وتوفير الوسائل التي يمكن للمواطنين من خلالها الحصول على المساعدة الطبية دون الحاجة إلى الوصول إلى المستشفيات الحكومية فعلياً.

فوائد الحكومة الإلكترونية:

لقد كانت الحكومة الإلكترونية مفيدة إلى حد كبير للبلاد. لقد أتاحت الوصول بسهولة إلى الخدمات الحكومية ومكّن المزيد من الأشخاص الذين لم يكن لديهم في السابق إمكانية الوصول إلى المزايا الحكومية من الوصول إليها. كما



مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع

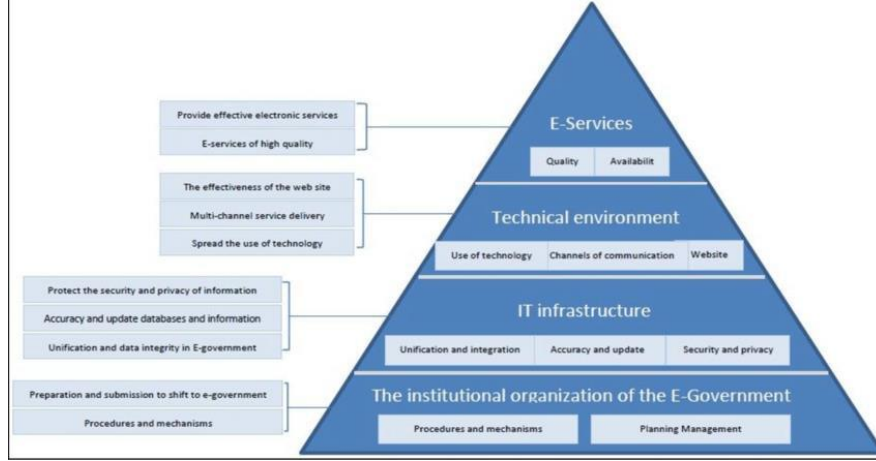
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (118) March 2025

العدد (118) مارس 2025

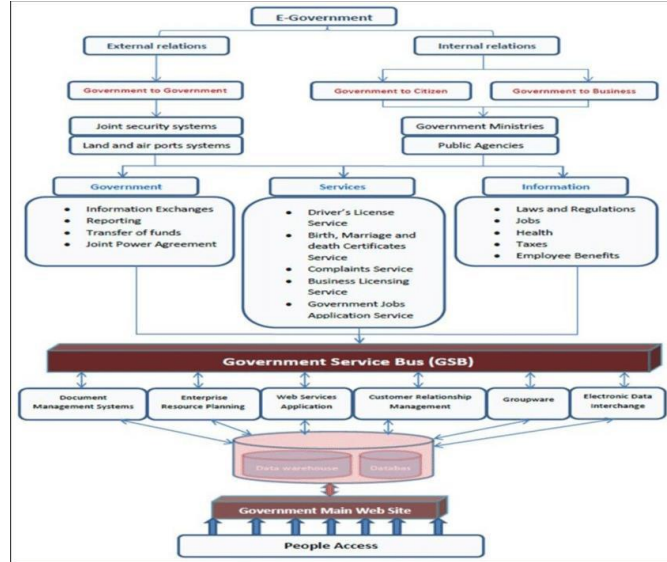


تمكّن الحكومة الإلكترونية الحكومة من أن تكون في متناول مواطنيها بشكل أكبر حتى يتمكنوا من تقديم التقارير والحصول على ردود أكثر دقة وفي الوقت المناسب من الإدارة. وقد مكنت من تحسين الخدمات الإلكترونية من خلال تحسين الجودة والتوافر. وقد أصبح ذلك ممكناً من خلال تطوير برنامج ييسر، وهو برنامج بالغ الأهمية لإدارة خدمات الحكومة الإلكترونية. جيلبرت وآخرون. (2004) يذكر أن الحكومة في المملكة العربية السعودية توصلت إلى برنامج ييسر الذي يلعب بشكل جماعي دور استشراف الخدمات الحكومية في جميع أنحاء المملكة. "يسر"، والتي تعني "تمكين" باللغة العربية، هي جمعية إدارية مكلفة بمراقبة وتشجيع وتسهيل تحسين المنظمات المدعومة لدفعي الضرائب الإلكتروني لـ 164 مكتباً حكومياً في المملكة العربية السعودية. وهي تضمن قيام المنظمات بترتيب وتنفيذ المنظمات المدعومة من دافعي الضرائب الإلكتروني بطريقة منسقة ويمكن التنبؤ بها، من مكتب إلى آخر، وكما هو موضح من خلال ترتيب موحد للمبادئ والممارسات. وبأمر من مجلس المسؤولين، تم منح برنامج ييسر القدرة على تأكيد ودعم برامج الحكومة الإلكترونية الأساسية في الغالب.



الشكل (1) مكونات إطار الحكومة الإلكترونية لقياس خدمات ييسر في المملكة العربية السعودية (خان وآخرون، 2013)

شير الفياض وأبوت هالبيين (2017) إلى أن برنامج ييسر بهذه الطريقة يعطي تأثيراً رئيسياً لبرامج الحكومة الإلكترونية التي تؤثر على المملكة العربية السعودية بأكملها من خلال التحكم في كيفية ومتى وأين تقوم مكاتب السلطة العامة بوضع الموارد وتحقيقها. - البرامج الحكومية. يؤثر عمل "يسر" بشكل مباشر على درجة الرضا بين السكان الذين يستفيدون من المنظمات الكبيرة التي يحركها دافع الضرائب، ويؤثر ازدهار "يسر" بشكل مباشر على الصورة العالمية للمملكة العربية السعودية، والتي يتم تقديرها من خلال موقع الأمم المتحدة فيما يتعلق بالاستخدام المقنع لتكنولوجيا المعلومات في البلاد بين جميع البلدان. عندما تحتاج إحدى المنظمات الإدارية إلى إرسال برنامج للحكومة الإلكترونية، فإن طلبها الأساسي للحصول على مساعدة "يسر" يذهب إلى مكتب الخدمات الإلكترونية.



الشكل (2) الإطار المفاهيمي لنظام الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية (خان وآخرون، 2013)

وفقاً لعبد الله وآخرون (2006)، يتبع قسم الخدمات الإلكترونية الرئيس التنفيذي لبرنامج يسر بشكل مباشر ويطلب منه تناول آراء المواطنين. يلعب ممثلو مكاتب الخدمات الإلكترونية على الفور وظيفة تجارية، ووظيفة استشارية (التحدث مع مكاتب عملائهم حول دليل المنظمات المدعومة من دافعي الضرائب الإلكتروني، والتأمين، وما إلى ذلك)، ووظيفة دعم العميل. ويتكون برنامج يسر من إطار مفاهيمي استراتيجي يسمح بإدارة هذه الخدمات. ويوضح الشكل هيكل برنامج يسر والمكونات المختلفة التي يقدم من خلالها الخدمات.

تحديات الحكومة الإلكترونية.

أصبحت الحكومة الإلكترونية مركزاً محورياً لجهود الحكومات في العديد من البلدان حول العالم كوسيلة لخفض التكاليف، وتحسين الخدمات، وتوفير الوقت، وزيادة الفعالية والكفاءة في القطاع العام. ولقد أحدثت تغييرات جوهرية في بنية المجتمع ككل، وفي قيمه، وثقافته، وطرق إدارة الأعمال من خلال الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة في العمل اليومي. وتهدف إلى أتمتة الممارسات القديمة في العمل من خلال تقديمها عبر منصات إلكترونية، وتسعى عبر تلك المنصات إلى تحسين العمليات بشكل متواصل، وتعزيز التكامل بين الإدارات الحكومية المختلفة.

وتواجه الحكومات الإلكترونية مجموعة من التحديات التي يمكن أن تؤخر تقدم تنفيذ تلك الحكومات لخططها، حيث تأتي العوائق التقنية في مقدمتها، ويمثل عدم وجود معايير مشتركة ومتوافقة مع البنية التحتية والإدارات الحكومية واحداً من أكبر العوائق التقنية التي تواجه هذا النوع من الحكومات، بالإضافة إلى التحديات اليومية التي تتعلق بجوانب الخصوصية والأمن، حيث تلتزم الحكومات بشكل عام بمسؤولية ضمان أمن المعلومات الخاصة بها، وبأمن خصوصية المستخدم (المواطن)، ما يلقي على عاتقها مسؤوليات تقنية تستدعي بحثها عن حلول تقنية مدعومة بسياسات وإجراءات تدقيق شفافة.

كما تمثل الفجوة الرقمية بين البلدان النامية وتلك المتطورة، تحدياً تقنياً يواجه البلدان التي لا تزال تتلمس الفرص نحو إنشاء حكوماتها الإلكترونية، ويعد ضعف البنية التحتية العائق الأكبر أمامها. ومع أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لا تقتصر فقط على توفير معدات الاتصال والكمبيوتر، وتعزيز قدرة المواطن على الوصول إلى خدمة الإنترنت، فالجاهزية التقنية، ومحو الأمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين شرائح واسعة من السكان، يعد أحد أهم مرتكزات إنشاء وتأسيس بنية تحتية تكنولوجية لجعلها تجربة مثمرة.



مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع

Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (118) March 2025

العدد (118) مارس 2025



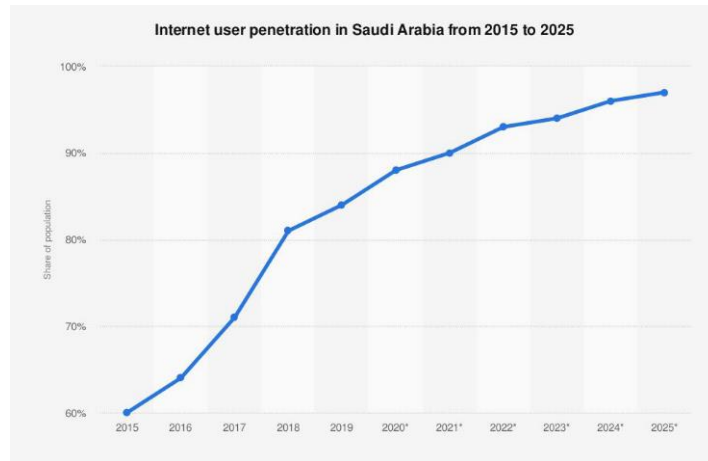
وبهدف مواجهة التحديات التي تواجه الحكومات الإلكترونية حول العالم، يتوجب على الحكومات التي لا تمتلك موارد كافية، لإطلاق خدمات إلكترونية واسعة النطاق، وفعالة لخدمة مواطنيها، والدخول في شراكات مع القطاع الخاص، لإنشاء بنية تحتية حديثة من شأنها توفير فرص الوصول إلى الجماعات والأفراد غير المتصلين بالخدمات الإلكترونية، حيث إن إطلاق بعض التطبيقات الحكومية يتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات.

من جهة أخرى، تمتلك الكثير من الحكومات منافذها الإلكترونية لخدمة السكان، إلا أن الوصول إلى إنجاز وإطلاق خدمات الحكومة الإلكترونية لا يعد نهاية المطاف بالنسبة لهذا النوع من الخدمات الجديدة، حيث أصبح مصطلح "الحكومة الإلكترونية" اليوم معبراً عن ثقافة باتت قديمة، مع تنامي خدمات الحكومات الذكية، ما من شأنه أن يضع الحكومات الإلكترونية، في ذيل قاطرة التطوير والتطور التقني، وهو ما يمثل تحدياً أكبر للحكومات غير القادرة على التناغم مع التطورات السريعة والمتلاحقة في أدبيات ومنهجيات وأدوات خدمة المجتمع وفق هذه المفاهيم الجديدة وغير المسبوقة في تاريخ البشرية.

تطبيقات الحكومة الإلكترونية – السعودية

وفقاً لأبو نامي ومايهيو (2005)، فإن المجتمع السعودي هو الدولة الأكثر اتصالاً عندما يتعلق الأمر بالاتصالات الرقمية على هذا الكوكب. تشير الدراسات إلى أنه بحلول عام 2025، سيتمكن أكثر من 90% من سكان الدول من الوصول إلى خدمات الإنترنت (Statista، 2020). لديها أعلى استخدام لتويتر للفرد، وتشارك في المركز الثاني مع هونج كونج لأكثر عدد من الهواتف المحمولة لكل فرد. وفي محاولة لزيادة الاكتفاء داخل الحكومة، توصلت الحكومة إلى العديد من التطبيقات التي تدعم مختلف القطاعات بما في ذلك الرعاية الصحية والتعليم والأمن والتجارة والأعمال.

يناقش دانيش وسميث (2012) قطاع الأعمال قائلين إنه يحظى بشعبية خاصة في استخدام التطبيقات بما في ذلك تطبيق Meras الذي يساعد رواد الأعمال في الوصول إلى الخدمات الإدارية التي تمكنهم من تأسيس الأعمال التجارية. وهذا يتيح لهم التخلص من الاضطرار إلى ملء نماذج متعددة في الوكالات الحكومية التي من شأنها أن تساعد في هذه العملية. ومن خلال إلغاء هذه الخطوة، شجعت المزيد من رواد الأعمال على بدء أعمالهم التجارية الخاصة بمجرد التقدم بطلب للحصول على تصاريح عمل من خلال النموذج. يحظى تطبيق منشآت بشعبية خاصة في مجال الخدمات الاستشارية في مجال التمويل والقانون والتسويق وخاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة. وتهدف التطبيقات إلى خلق الكفاءة وسهولة الاستخدام والتغلب على التحديات التي تواجه الوصول إلى المرافق الحكومية والتي قد تستغرق الكثير من الوقت وتقلل من اتجاه الفشل داخل السوق.



الشكل (3) انتشار الإنترنت في المملكة العربية السعودية 2025 (ستاتيسا، 2020)



مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع

Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (118) March 2025

العدد (118) مارس 2025



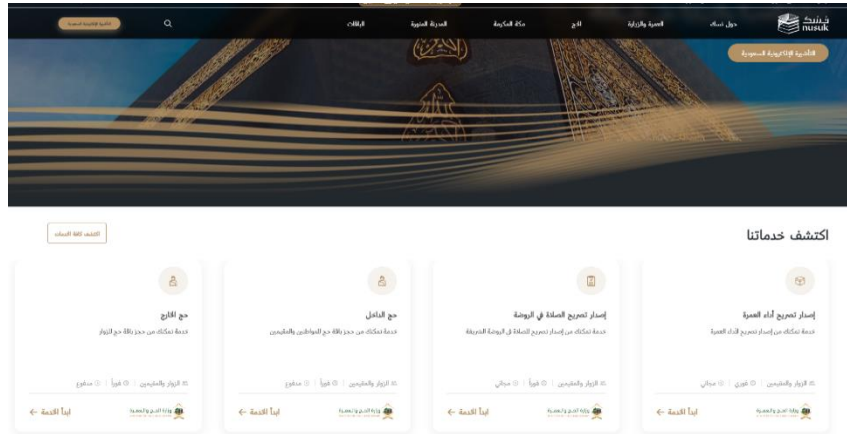
كما قطعت حكومة المملكة العربية السعودية خطوات كبيرة في تطوير التطبيقات الحكومية في قطاع التعليم. على سبيل المثال، تستطيع تطبيقات مثل تطبيق مدرستي أتمتة التعلم داخل وخارج المدرسة من خلال إنشاء بيئة تعليمية تفاعلية. يعد تطبيق رواد مثلاً آخر لاستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية لإتاحة أنظمة الطفولة المبكرة للأطفال في جميع أنحاء المملكة حتى للمقيمين غير السعوديين. يتيح تطبيق تواصل التواصل المباشر مع وزارة التربية والتعليم في الحالات التي تتطلب تقديم مقترحات لتطوير جديد في مؤسساتهم. وقد ساعدت سهولة التواصل هذه في تطوير نظام التعليم في المملكة العربية السعودية والوصول إلى الخدمات الحكومية المطلوبة لإدارة هذه المؤسسات.

شهد قطاع الرعاية الصحية تقدماً في العديد من المرافق باستخدام التطبيقات الحكومية. على وجه الخصوص، أدى ظهور الوباء إلى تطوير العديد من التطبيقات التي تنتج انتشار العدوى وتسمح للسكان بالحصول على المساعدة الطبية والاتصال بحالات الطوارئ الطبية دون التعرض لخطر الإصابة بفيروس كورونا. ويشمل ذلك تطبيق Noosk، وتطبيق Sehhaty، وتطبيق Tabaud.

تطبيق نسك

أطلقت وزارة الحج والعمرة بالتعاون مع الهيئة السعودية للسياحة منصة "نسك" عام 2022، لتتيح للمسلمين من جميع أنحاء العالم، تجربة سفر سهلة وممتعة إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة، وتساعد على تبسيط رحلة الحج والعمرة والحصول على العديد من الخدمات عن بعد.

أثمرت الشراكة بين وزارة الحج والعمرة والهيئة السعودية للسياحة إطلاق برنامج "زيارة السعودية"، لتصبح "نسك" المنصة الرسمية لحجز وتخطيط رحلات الحج والعمرة، وتتيح المنصة المتوفرة بلغات متعددة، للمسافرين ترتيب كل جانب من جوانب رحلتهم بسهولة، من الحصول على التأشيرات الإلكترونية إلى حجز أماكن الإقامة والمواصلات، والاطلاع على المعلومات التوعوية والإثرائية عن مكة المكرمة والمدينة المنورة. نسك تعد أول منصة رسمية تتيح للحجاج والمعتمرين والزوار خيار التخطيط والحجز وعيش تجربة العمرة الخاصة بهم. بالإضافة الي ذلك تتيح للمسافرين من جميع أنحاء العالم تنظيم وتخطيط جميع تفاصيل زيارتهم بسهولة، بدءاً من التقدم بطلب الحصول على تأشيرة إلكترونية إلى حجز الفنادق والرحلات الجوية.



خدمات منصة نسك

إلى جانب تمكين المستخدمين من حجز رحلات لأداء العمرة والحج وزيارة بيت الله الحرام، توفر منصة نسك مجموعة متنوعة من الخدمات القيمة والمفيدة التي تساهم في تيسير تجربة الحجاج والمعتمرين كمنصة حكومة إلكترونية تعمل لدعم التقنيات السياحية. وفيما يلي أهم هذه الخدمات:



1. تسهيل الإجراءات الإلكترونية: تقدم منصة نسك واجهة سهلة وبديهية لتسجيل البيانات وإتمام جميع الإجراءات اللازمة عبر الإنترنت، مما يقلل من التعقيد والوقت المستغرق في الإدارة الورقية.
2. توفير خدمات إصدار تأشيرات الدخول إلى المملكة العربية السعودية.
3. تحديد المواعيد والمرافقة: توفر المنصة إمكانية تحديد مواعيد محددة لأداء مناسك العمرة والحج، وكذلك توفير مرافقة دليل ذكي خلال الرحلة لتقديم المشورة والتوجيه للحجاج والمعتمرين.
4. تقدم المنصة معلومات مفصلة حول مناسك الحج والعمرة، بالإضافة إلى التوجيهات والإرشادات الهامة التي تسهم في توجيه المستخدمين خلال رحلتهم.
5. إنشاء خرائط تفاعلية لتوضيح المواقع المقدسة والمعالم الدينية داخل المملكة العربية السعودية.
6. تقديم خدمات الترجمة إلى مجموعة متنوعة من اللغات.
7. حجز الجولات السياحية والرحلات الثقافية داخل المملكة العربية السعودية.
8. الاستفسارات والدعم الفني: توفر منصة نسك خدمة الدعم الفني عبر الإنترنت للرد على استفسارات المستخدمين وتقديم المساعدة في حالة وجود مشكلات أو استفسارات.
9. توفر المنصة معلومات حول الاشتراطات الصحية والأمنية اللازمة أثناء أداء مناسك الحج والعمرة، مما يساهم في توجيه الحجاج والمعتمرين للحفاظ على سلامتهم.
10. تتيح المنصة للمستخدمين ترتيب وحجز وسائل النقل والإقامة خلال فترة تأدية المناسك بطريقة مريحة وملائمة مثل منصاتنا والتي يمكنك طلب التوصيل ممن أي مكان في جدة أو مكة أو المدينة من موقعنا.
11. تقدم المنصة مساحة للتواصل الاجتماعي والمشاركة بين الحجاج والمعتمرين لتبادل الخبرات والتجارب.
12. تقدم المنصة تحديثات وإشعارات للمستخدمين بما يتعلق بجداول الرحلات وأي مستجدات ذات الصلة.



كيفية التسجيل في منصة نسك :

للتحقق من استخدام التطبيقات في السياحة التقنية في الحكومة الإلكترونية من خلال قياس رضا المستفيد وسهولة الاستخدام لتطبيق نسك في المملكة العربية السعودية لحجاج أوزبكستان خلال حج موسم 2024 لمعايير سهولة الاستخدام للتطبيق عبر (التسجيل – الدعم الفني – حجز المواعيد) كان من الأهمية التطرق الي كيفية التسجيل وعرض نموذج خطوات طلب التأشيرة كخطوات تسجيل في منصة نسك والتي تتضمن ما يلي:



مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع

Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (118) March 2025

العدد (118) مارس 2025



1. زيارة الموقع الرسمي لمنصة وتطبيق نسك للحج والعمرة وإختيار "التقديم على تأشيرة" المتواجد على الصفحة الرئيسية للمنصة.
2. تحدد الجنسية من القائمة المنسدلة عبر اختيار الدولة. وأيضًا يمكن البحث مباشرة عن الدولة من خلال شريط البحث.
3. أهمية اختيار ما إذا كان المستفيد مقيمًا دائمًا أو يمتلك تأشيرة صادرة من الولايات المتحدة أو المملكة المتحدة أو دول شنغن. أو من إحدى دول مجلس التعاون الخليجي (البحرين، الكويت، عمان، قطر، السعودية، الإمارات) للحصول على التأشيرة مباشرة.
4. في حال أن المستفيد لا ينتمى للدول أعلاه عليه أن يقرر على "عرض مزودي الباقات"، ويختار الباقة التي تناسب احتياجه من بين العروض الخاصة وباقات الأفراد وباقات الأعمال المتاحة. (للحصول على التأشيرة مباشرة.

خدمة عملاء نسك

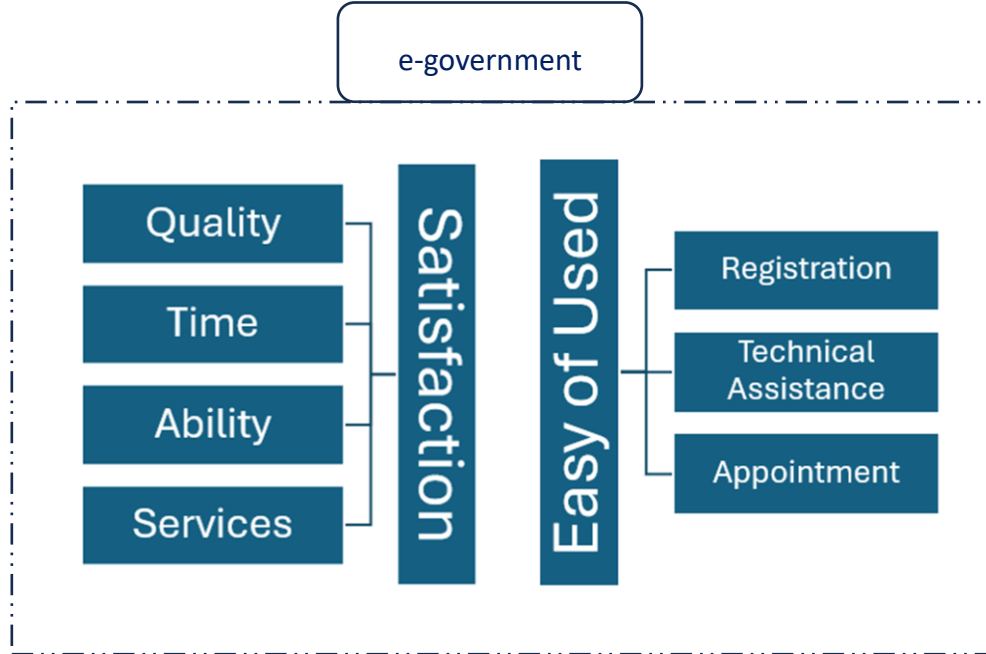
خدمة العملاء في منصة نسك للحج والعمرة تقدم دعمًا متميزًا ومساعدة للمستخدمين في جميع الأمور المتعلقة بالحج والعمرة. يمكنك التواصل مع خدمة العملاء للحصول على إجابات على استفسارات المستفيدين وحل المشكلات التي قد تواجههم. حيث يقدم فريق خدمة العملاء دعمًا على مدار الساعة عبر وسائل متعددة مثل الهاتف والبريد الإلكتروني والردشة المباشرة على الموقع. تُقدم خدمة العملاء في نسك تجربة مرضية ومتفهمة لضمان أن تكون تجربة المستفيدين خلال أداء مناسك الحج والعمرة سلسة وناجحة.

منهجية الدراسة:
تقوم هذه الدراسة بالتحقق من تصورات الناس ورضاهم وسهولة استخدامهم للتطبيقات الحكومية في المملكة العربية السعودية خلال موسم الحج 2024 ويطبق المنهج الاستقرائي من خلال المنهجية الكمية للحصول على مزيد من المعرفة بأراء الأشخاص بناءً على إجاباتهم التي تم جمعها من خلال الاستبيان. تكمن القوة الأساسية للنهج الاستقرائي في استخدامه في توقع ما قد يحدث لاحقًا أو في بناء فرصة ما ستختبره (Liu, 2016). العيب الأساسي في الطريقة الاستقرائية لجمع البيانات هو أنها ناقصة، وقد تصل إلى استنتاجات غير دقيقة حتى مع وجود ملاحظات دقيقة حول الموضوع.

يرى توماس (2006) أن فائدة النهج الاستقرائي هي أنه يسمح بالمرونة من خلال النظر عن كثب في سياق الدراسة من أجل السماح بعدد متنوع من النتائج. يعد النهج الاستقرائي أكثر جاذبية لأنه يسمح بالطبيعة التفاعلية للدراسة من أجل الحصول على إجابات أكثر دقة. تم استخدام المنهج الاستقرائي أثناء جمع البيانات عندما سعت الدراسة إلى النظر في آراء ومشاعر المشاركين. يعتبر النهج الاستقرائي بالغ الأهمية عندما يتعلق الأمر بتحديد سياق الاستجابات المقدمة وذلك من هذه الأقسام:

نموذج الدراسة:

يبحث البحث في العلاقة بين المتغيرات المختلفة بما في ذلك سهولة الاستخدام والرضا حيث تختبر الدراسة ما إذا كان لكل من المتغيرين تأثير إيجابي على المستفيدين أم لا. بخلاف ذلك سيتم دراسة وجود علاقة بين مدى فائدة التطبيقات الحكومية وسهولة استخدامها كمتغيرين رئيسيين عبر مجموعة من المحددات. كما هو مبين في الشكل التالي:



عينة البحث:

العينة هي مجموعة من الأفراد أو الأشياء أو الأشياء المأخوذة من عدد كبير من السكان للتقييم (O'Reilly and Parker, 2013). وبالتالي، للحصول على النتائج الدقيقة، يتم الانتهاء من الفحص. يتم توجيه الدراسات على العينات لأنه عادة ما يكون من الصعب فحص السكان بأكملهم. ومن المقرر أن يتم تلخيص النتائج المستخرجة من العينات للجمهور، وهنا وهناك للمستقبل أيضاً. ومن ثم ينبغي أن يكون المثال توضيحياً للشعب. بعد الرجوع لوزارة الحج والعمرة وطلب عدد حجج دولة أوزبكستان خلال موسم حج 2024، يتكون مجتمع الدراسة بعدد 15.000 حاج (15 يوم في كل يوم 980 حاج). ومن الأهمية بمكان تحليل حجم العينة المناسب لجميع الحجج. يعد حجم العينة جزءاً مهماً من الدراسة حيث يجب أن يكون صالحاً وذا صلة بالمجتمع الذي تجري فيه الدراسة البحثية. عندما يكون حجم العينة صغيراً جداً، فإن النتائج المستندة إلى العينة قد تكون غير حاسمة فيما يتعلق بالحجاج الذين يتم استخدام تطبيق نسك. ومن الأهمية بمكان بالنسبة للباحث أن يحصل على عينة فعالة عندما يتعلق الأمر بتمثيل جميع الحجج. يتكون مجتمع الدراسة من حجج دولة أوزبكستان؛ فهو مجتمع مناسب ليكون مكاناً للدراسة نظراً لتنوع مكوناته. وتشمل اختلاف الأعمار، والتعليم العام، والتعليم العالي، وغيرهم من الجنسين المختلفين. ولذلك فإن اختيار الدولة من خلال هذا التنوع جعلها نموذجاً يمثل كافة دول العالم. تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من حجج جمهورية أوزبكستان لموسم حج 2024 خلال اسبوع من القدوم للمدينة المنورة، وبناء على قاعدة ومعادلة Morgan & Kergcie:

$$N = \frac{x^2 np(1-p)}{d^2(n-1) + x^2 p(1-p)}$$

تم توزيع الاستبيان على عينة قوامها 121 مشاركاً تم استبعاد عدد 2 مشاركين من الحجج K من خلال رابط إلكتروني تم إنشاؤه من خلال نماذج جوجل وتوزيعه على عينة الدراسة من خلال تطبيق الواتساب باللغة العربية بعد ترجمته من الإنجليزية إلى العربية من جهة معتمدة. تم إجراء دراسة إضافية مع 9 مشرفين يشكلو 100% من مزودي الخدمة للحجاج.



أدوات جمع البيانات:

استخدمت الباحثة الاستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، حيث صممت الاستبانة على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة (رضا المستفيد وسهولة الاستخدام)، كدراسة (زعينر ولباد، 2019)، و(الشوبكي، 2019)، و(عبد الملك ونصر الدين،) و(مدان وسفيان، 2019) ودراسة (القاضي والعراقي، 2018). والتي استخدمت مقياس ليكرت بالتدرج عبر خمسة درجات تقييم (وافق بشدة الي لا اوافق بشدة)، وقد شملت الاستبانة والمقابلة لأدوات الدراسة على أربعة أجزاء تتلخص بما لي :
الجزء الأول : الخصائص الديموغرافية والتي تضمنت المتغيرات (الجنس- المؤهل العلمي -العمر - الخبرات - المهارات).
الجزء الثاني: أبعاد المتغير الأول والتي شملت سهولة الاستخدام عبر محددات (التسجيل - الدعم الفني - حجز المواعيد).
الجزء الثالث: أبعاد المتغير الثاني والتي شملت رضا المستفيد عبر محددات (الخدمات - الإمكانيات والقدرات - الوقت - الجودة).
الجزء الرابع: وتضمنت مجموعة من الأسئلة المفتوحة لتساهم في معرفة (المشاكل - التطوير - التعليقات - التوصيات)

تحليل البيانات:

تم في عملية تحليل البيانات استخدام البرنامج الإحصائي مثل برنامج SPSS الذي تم تطويره من قبل شركة IBM. سيتم تجميع البيانات التي تم جمعها من الردود المقدمة من المشاركين في الاستبيان في ورقة إكسل. لقد أوصى محللو الأبحاث ببرنامج Microsoft Excel في العديد من الدراسات لأنه يساعد في التأكد من صحة وموثوقية البيانات التي تم جمعها (Arkkelin، 2014). سيتم تحليل البيانات من خلال توليد إحصائيات وصفية بما في ذلك المتوسط والوسيط والانحراف المعياري والتكرار.

مناقشة النتائج:

من خلال ما سبق سوف نقوم باستكمال عملية تطوير منهجية البحث، والتي تضمنت إنشاء الاستبيان والمقابلات كأداة لجمع البيانات، ومن ثم تنفيذ المسح الميداني لها، وعليه سيوضح هذا القسم مقاييس صدق وثبات أداة البحث، بالإضافة إلى النتائج الرئيسية للتحليل التي تم الحصول عليها من خلال تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS ومرفقة بالأشكال والجدول المطلوبة.

في هذه الدراسة، تم توزيع استبيانات على حجاج اوزبكستان لموسم حج 2024 كأداة بحث لجمع البيانات. تم جمع إجابات المشاركين بشكل أساسي ونقلها إلى ورقة Excel لقياس تكرار ونسبة الأحداث. وبعد ذلك، تمت ترجمة البيانات إلى برنامج SPSS Statistics لإجراء المزيد من البحوث الإحصائية. أولاً، تم استخدام برنامج SPSS لتقييم صدق وثبات متغيرات وعناصر الاستبيان. وتم إجراء فحوصات على اختبارات الارتباطات المتعددة لتحديد الارتباطات بين الترتيبات.

وشملت عينة الدراسة 121 مشاركاً تم استبعاد عدد 2 مشاركين ، وتضمنت العينة 65 منهم ذكور (54.62 بالمائة). منهم 54 إناث (45.38 بالمائة) من إجمالي المشاركين، كان 22 (78.29%). وكان نسبة الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 25 إلى 34 عامًا يمثل 18.49% من الحجاج. وكانت نسبة الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 34-54 هي 17.65%. كان نسبة المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 55-64 عامًا يمثل 59.66%، في حين كان نسبة المشاركين الذين تزيد أعمارهم عن 65 عامًا يمثلون 4.20%. وبالإشارة إلى المستويات الأكاديمية للمستجيبين، فقد حصل 69 فرداً على درجة الثانوية العامة (57.98%)، 46 فرداً حصلوا على شهادة البكالوريوس بنسبة 38.66%، في حين أن أفراد الدراسات العليا كان لا يتجاوز 4 بنسبة 3.36%. الجدول اسفله يوضح الأعداد لجميع عينات الدراسة بينما البار شار يقارن النسب بينهما



مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع

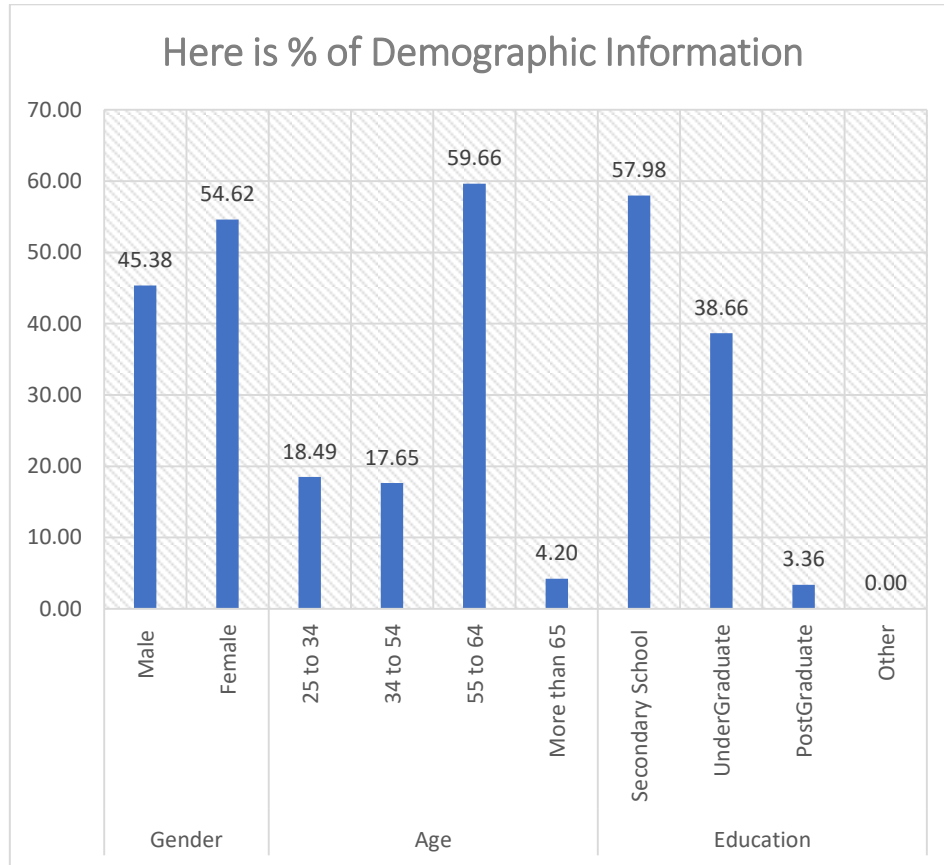
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (118) March 2025

العدد (118) مارس 2025



Qs	Types	No.
Gender	Female	54
	Male	65
Age	25 to 34	22
	34 to 54	21
	55 to 64	71
	More than 65	5
Education	Secondary School	69
	UnderGraduate	46
	PostGraduate	4
	Other	0



يشير الشكل اسفله أن غالبية الحجاج لا يستخدمون تطبيق نساك نسبة 91% بينما الذين يستخدمون التطبيق تقدر نسبتهم فقط 9% على الرغم بأن معظم المشاركين يوافقون على أن التطبيقات الحكومية مفيدة لهم في عمليات



مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع

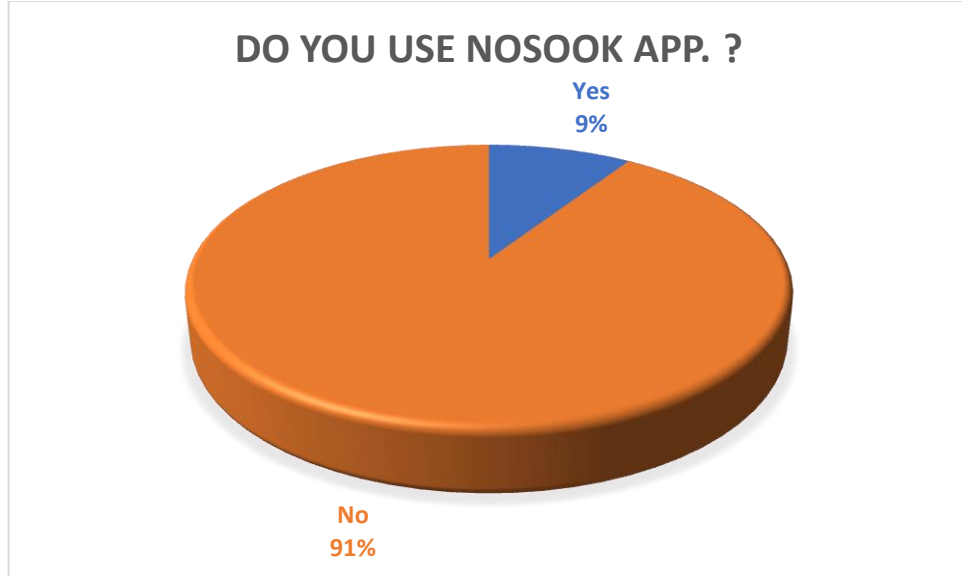
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (118) March 2025

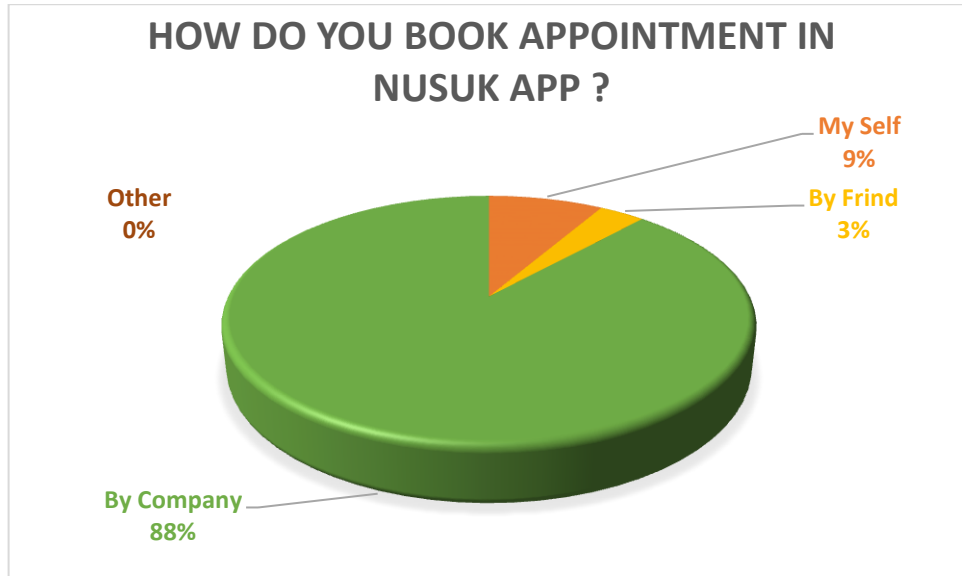
العدد (118) مارس 2025



مختلفة مثل الوصول إلى خدمة العملاء، والوصول إلى التوعية بالتعليمات ، والحصول على المساعدات الخاصة بالحج ، وتحسين التواصل والوصول إلى أحدث المعلومات حول خدمات موسم حج 2024



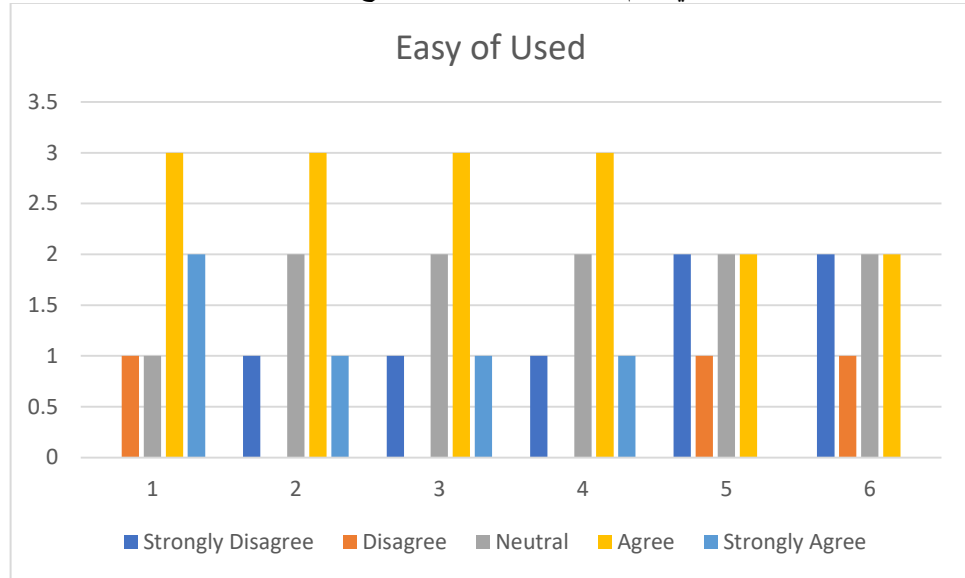
يشير الشكل اسفله إلى أن معظم من يستفيدون من خدمات تطبيق نسك خلال موسم حج 2024 بنسبة 88% عن طريق الشركة المنظمة للمناسك الحج بينما نسبة 9% عن طريق الاستخدام الشخصي لتطبيق نسك وأن نسبة ضئيلة تستخدم عن طريق الأصدقاء وهذا أعطى تساؤل حول الأسباب وراء سهولة سهولة استخدام التطبيق ومدى رضا المستخدمين من خدماته.



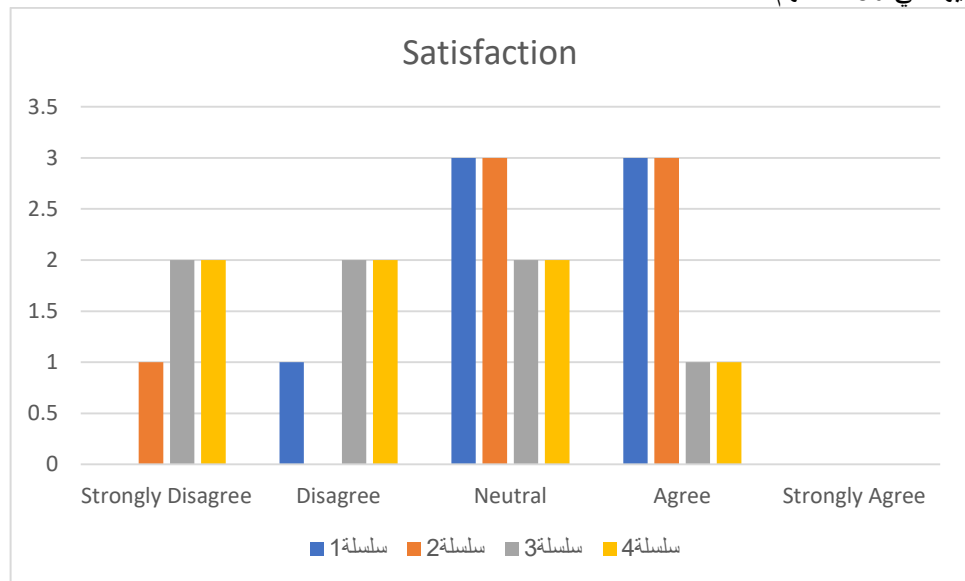
تشير اجابات الشكل أسفله الى آراء الشركات التي تقدم تسهيلات خدمات تطبيق نسك العمليات لخدمة العملاء، والحصول على المساعدات الخاصة بالحج ، وتحسين التواصل والوصول إلى أحدث المعلومات حول خدمات موسم حج 2024 عبر ثلاثة مسارات تخص سهولة الاستخدام كانت من خلال 6 أسئلة والتي أشارت النتائج الي أن غلبية المستخدمين للخدمة يعتقدوا ووافقوا على (سهولة التسجيل في التطبيق – وسهولة التواصل مع الدعم



الفني بنسبة تتجاوز (65% بينما يتفقوا جميع بأن خدمة سهولة حجز المواعيد تعتبر غير مرضية بنسبة تقارب 75% من آراء الشركات التي تقدم تسهيلات الخدمات للحجاج.



من الجانب الآخر يرى مزودي الخدمات لحجاج اوزبكستان خلال موسم حج 2024 أن خدمات الحكومة الإلكترونية عن طريق تطبيق نسك آراء الشركات التي تقدم تسهيلات خدمات عبر أربعة أسئلة قُدمت لقياس مدى راضهم عن تطبيق نسك الي أن الغالبية يعبرون عن رضاهم حول مسار (الخدمات المقدمة من التطبيق بالإضافة الي القدرات والإمكانات له) والتي وصلت النسبة فيها الي أكثر من 75%، بينما يتذمر مزودي الخدمة ويعبرون عن عدم رضاهم حول (الجودة و الوقت) في خدمات تطبيق نسك والتي قارب متوسط النسبة فيها الي 80% منهم.



**التوصيات :**

تعتبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أحدث الأنظمة التي تتمتع بالكثير من الإمكانيات والميزات وينبغي استخدامها على نطاق أوسع داخل وخارج المملكة، ليس فقط لمساعدة الحجاج والمعتمرين والزوار في الوصول إلى الخدمات الحكومية، ولكن أيضاً لزيادة احتمالية حصولهم على الخدمات. خلال موسم حج 2024 (يانغ وآخرون، 2019). ونتيجة لذلك، توصي الدراسة بعدد من التوصيات أهمها:

حث القيادات على الإستمرار في توفير البرمجيات المناسبة، وتحديثها لإنجاز العمل بكل كفاءة وسرعة ودقة، وقيام القيادات بوضع نظام للتدريب واستقطاب الكوادر البشرية؛ ليتمتع الموظفون بدرجة عالية من الإقتان، وزيادة الإهتمام بمشاركة العاملين في وضع الرؤى والخطط المستقبلية في خدمات الحكومة الإلكترونية، والإستماع لمقترحاتهم ومبادراتهم وأفكارهم في حل المشكلات، وحث المطورين على الإهتمام بمرونة الهيكل للتغيرات التي قد تطرأ على البيئة المحيطة والعمل على إدخال المزيد من الخدمات في نطاق الامكانيات والقدرات عربياً وعالمياً.

فمن الأهمية بمكان إعادة تصميم نهج المتطلبات وتحليل الإحتياجات وربطها بالواقع وإضافة مجموعة من التقنيات والمميزات لحجاج أوزبكستان ومن يتمثل معهم في الثقافة والجغرافيا والإهتمام ليسمح لعدد أكبر منهم للوصول الكامل إلى هذه الخدمات وتثقيفهم حول كيفية استخدامها بفعالية.

علاوة على ذلك، قد يكون من المفيد جداً تزويد الحجاج بشكل عام وحجاج عينة الدراسة بشكل خاص بفكرة ومميزات وخدمات التطبيقات الحكومية (تطبيق نسك نموذجاً) من قبل حضورهم لموسم الحج (عند استلام التأشيرة - عند ركوب الطائرة - ورش عمل) أو عند وصلهم لأداء الموسم (في المطار - في الفندق - عند المناسك) وغيرها، إضافة الي ذلك أهمية تطوير وتحسين ميزات التطبيق من خلال لغة التواصل والتي من أهمها اللغة الروسية حيث أنها تضم شريحة من الحجاج ربما يزيد عددهم الي أكثر من 250 مليون شخص، وكذلك اضافة مميزات في التقنيات السياحية تساعد على سهولة الاستخدام مثل الصور والرسومات والانفوجرافك وميزة الصوت ومقاطع الفيديو في الإدخال والإخراج لتقليل أجهزة للمس عند كبار السن وزيادة التعامل مع التطبيق لتحسين سهولة الاستخدام ورضا المستخدمين على أساس تعزيز مفهوم الخدمات الإلكترونية العالمية والمحلية من خلال السماح لعدد أكبر من الأشخاص بالمشاركة.

الخاتمة

سعت الباحثة من خلال هذه الورقة البحثية للتحقق من استخدام التطبيقات في الحكومة الإلكترونية من خلال قياس رضا المستفيد وسهولة الاستخدام لتطبيق نسك في المملكة العربية السعودية لحجاج أوزبكستان خلال حج موسم 2024 لمعايير سهولة الاستخدام للتطبيق عبر (التسجيل - الدعم الفني - حجز المواعيد) أو لمعايير رضا المستخدمين للخدمات عبر (الخدمات - الإمكانيات والقدرات - الوقت - الجودة) ، والتعرف على مستوى الخدمات التي تقدمها ، وتحديد الفروق ذات الدلالات الإحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة وفق المتغيرات (الجنس- المؤهل العلمي -العمر - الخبرات - المهارات).

وبغض النظر عن الاختلافات مستويات وأعمار وخبرات الحجاج الأوزبكستان والمستهدفين في الدراسة، إلا أنه ووفقاً لنتائج هذا التقرير، يعتقد غالبية الحجاج أن التطبيقات الحكومية موثوقة وسهلة الاستخدام ومفيدة، وأنهم راضون بشكل عام عن تطبيقات الحكومة الإلكترونية. وقد وصفت النتائج المشاكل الرئيسية التي يجب حلها، من وجهة نظر عينة الدراسة، أنه يوجد مشكلة واضحة بأنهم لا يستطيعون استخدام تطبيق نسك الإلكتروني لعدة أسباب وأن هناك عدم رضى في جودة وقت التطبيق بالإضافة الى عدم سهولة استخدام التطبيق في حجز مواعيد الزيارة والصلاة في الروضة الشريفة.

وكما هو موضح في نتائج الدراسة الفصل السابق، كانت هناك فجوة كبيرة في الفائدة الملموسة وسهولة استخدام البرامج بين المشاركين الذين لم يستطعوا أن يمضوا معظم الوقت في استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في حج عام 2024، إلا عن طريق الشركات الميسرة لمناسك الحج. من ناحية أخرى، لم يكن هناك فرق إحصائي بين المستخدمين بمستويات تعليمية مختلفة، أو مهارات الكمبيوتر، أو الخبرة في مجال الإنترنت. ومع ذلك، كانت هناك فجوة كبيرة في التوقعات العامة للخدمات الحكومية بين الحجاج من مختلف الأعمار والحالات الاجتماعية وبين ميسري الخدمة في الشركات.



وبشكل عام، فإن تصور استخدام التطبيقات الحكومية المشار إليه مرضٍ نوعاً ما في التسجيل والدعم الفني. مع الحاجة إلى إصلاحات معينة للأخطاء أثناء تشغيل التطبيق، والتي جعلت مستوى الرضا منخفض بشكل عام. وأشارت أن التطبيقات الحكومية الإلكترونية الحالية لم تساعد في تلبية في خدمات موسم الحج لعام 2024 لحجاج دولة أوزبكستان ممتثلة في استخدام تطبيق نسك. مع أهمية إضافة ميزات التحسين مثل اللغة الروسية وميزة الصوت لتقليل أجهزة اللمس عند كبار السن ومقاطع الفيديو والتي ستساعد في تحسين سهولة الاستخدام ورضا المستخدمين من خدمات الحكومة الإلكترونية.

قيود بحثية:

كان القيد الرئيسي للبحث هو الوقت اللازم لإنجاز العمل. كان العامل الآخر هو فشل الباحثة في تضمين حجم عينة أكبر للبيانات الاستكشافية نظراً لأن معظم المشاركين المستهدفين كانوا من دولة واحدة ولم يظهر فيها التنوع العالمي (Vasileiou et al., 2018). علاوة على ذلك، كانت هناك قيود على التكلفة جعلت من الصعب على الباحث الحصول على حجم عينة أكبر خارج الدولة التي جرت عليها الدراسة.

مقترحات مستقبلية:

أكدت الدراسة على أن هناك حاجة إلى مزيد من البحث في تطبيق متنوع وواسع في السياق العالمي لخدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية بشكل عام والحجاج والمعتمرين والزوار بشكل خاص، والتي كانت التجريبية فيها على حجاج دولة أوزبكستان كمحور لهذه الدراسة. وقد تسعى دراسات أخرى إلى استهداف عدة دول عالمية لتحديد مدى إمكانية الوصول إلى التطبيقات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، في العمل المستقبلي، يجب على الباحثين النظر في تصور قدرة التطبيق على قياس درجة قابلية الاستخدام قدرات الوصول إلى خدمات التطبيق الإلكترونية، والتي ستؤدي تطوير وتحسين أدائها مع أهمية استخدام أحدث الأدوات في التقنيات السياحية مثل VR والذكاء الاصطناعي و أدوات انترنت الأشياء IoT وتقنيات البلوك شين وغيرها.

تقدير وإعتراف:

تتقدم الباحثة في ختام هذه الورقة العلمية للشكر والإمتنان أولاً لله الذي بارك في الوقت والجهد على إنجاز العمل ومن ثم تشكر مفتي جمهورية أوزبكستان الشيخ/ نور الدين خالق الذي كان له الدور الأساسي والدعم اللامحدود في تسهيل إجراءات وأليات العمل للدراسة سواء كانت إدارية أو علمية أو فنية أو لوجستية، كما تقدم الشكر الجزيل للسيد الوالد الشيخ محمد ناصر محمد صالح والسيدة الوالدة اديبة قاري لبركة دعائهم وكريم دعمهم ومساندتهم لتحقيق مخرجات الدراسة، ولا تنسى الباحثة شكر الأستاذة الكرام في جامعة MidOcean والذين كان لهم الدور المميز في تطوير مهاراتها البحثية وقدراتها العلمية، والشكر موصول لكل من ساهم معها من قريب أو بعيد في جعل هذا المنتج العلمي يرى النور ويضيف بصمة في الحراك التعليمي والبحثي والتطويري.

المراجع

1. الأنصاري، ط. (2021). مراجعة تطبيقات الهاتف المحمول المتاحة في متجري التطبيقات وجوجل بلاي والمستخدمه خلال تفشي جائحة كوفيد-19. مجلة الرعاية الصحية متعددة التخصصات، 14، 45.
2. المطيري، ت. م، الزهراني، و. ح، والرعدى، ر. الالتزام بإجراءات الوقاية من كوفيد-19 ومحدداته بين سكان مدينة جدة 2020. العمر (بالسنوات)، 20(16)، 3-4.
3. السحافي، ي. أ، غاي، ف، وخوجي، أ. أ. (2020). العوامل المؤثرة على قبول السجلات الصحية الشخصية الإلكترونية المتكاملة في المملكة العربية السعودية: تأثير الثقافة الإلكترونية الصحية. مجلة إدارة المعلومات الصحية، 1833358320964899.
4. السمرائي، ح، الغزال، س، الزهراني، ع. إ، ومودي، ل. (2020). الطب عن بُعد في دول الشرق الأوسط: التقدم، العقبات، والتوصيات السياسية. المجلة الدولية للمعلومات الطبية، 141، 104232.



مجلة الفنون والآداب والعلوم الإنسانية والاجتماع

Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (118) March 2025

العدد (118) مارس 2025



5. السحيمي، م.، واليوسف، إ. ي.، والحارثي، س.، والقويحص، ع. م.، والخليفة، ر.، والعفدة، أ. (2020). التنفيذ السريع لعبادة الطب عن بعد لمرضى السكري خلال جائحة كوفيد-19: بروتوكولنا، تجربتنا، وتقييم الرضا في المملكة العربية السعودية. مجلة علوم وتقنيات السكري، 1932296820947094.
6. الصيوف، أ. (2020). الصحة المتنقلة لمراقبة جائحة كوفيد-19 في الدول النامية: حالة المملكة العربية السعودية. مجلة التكنولوجيا الصلبة، 63(6)، 2474-2485.
7. حسن، أ.، ماري، ز.، غاتو، إ. م.، كاردوزو، أ.، يون، ج.، أوكوباديجو، ن.، بجوة، ج. أ.، شلاش، أ.، فوجيوكا، س.، الداجاني، ز.، وكوبو، إ. (2020). دراسة عالمية حول استخدام الطب عن بعد لاضطرابات الحركة خلال جائحة كوفيد-19. اضطرابات الحركة، 35(10)، 1701-1711.
8. خان، ج. أ.، السحلي، أ.، والسبيري، ج. (2013). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: تحليل الحاضر والمستقبل. الحكومة الإلكترونية، 1، 3-17.
9. صمرة، ح.، لي، أ.، سو، ب.، وزين، م. أ. (2020). استخدام نظم معلومات المستشفيات للبحث الطبي في المملكة العربية السعودية: استكشاف مختلط لأراء المتخصصين في الرعاية الصحية وتقنية المعلومات المشاركين في إدارة قواعد بيانات المستشفيات. مجلة إدارة المعلومات الصحية، 49(2-3)، 117-126.
10. يامين، م.، والحارثي، س. (2020). قياس تأثير نظم المعلومات الصحية في الإدارة والتشغيل. المجلة الدولية لتكنولوجيا المعلومات، 12(3)، 767-774.
11. يامين، م.، ومطر، ر. (2016). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة تجريبية. المجلة الدولية لتكنولوجيا المعلومات، 8(1)، 944.
12. Abanumy, A., & Mayhew, P. (2005, July). M-government implications for e-government in developing countries: The case of Saudi Arabia. Euro Mgov, 2005, 1-6.
13. Abanumy, A., Al-Badi, A., & Mayhew, P. (2005). E-Government Website accessibility: in-depth evaluation of Saudi Arabia and Oman. The Electronic Journal of e-Government, 3(3), 99-106.
14. Abdullah, A., Rogerson, S., Fairweather, N. B., & Prior, M. (2006, September). The motivations for change towards e-government adoption: Case studies from Saudi Arabia. E-Government Workshop, 6(1), 1-21.
15. Alfayad, M., & Abbott-Halpin, E. F. (2017). Understanding the current situation of e-government in Saudi Arabia: a model for implementation and sustainability.
16. Alshehri, M., & Drew, S. (2010). Implementation of e-government: advantages and challenges. International Association for Scientific Knowledge (IASK).
17. Arkkelin, D. (2014). Using SPSS to understand research and data analysis.
18. Azad, M. A., Arshad, J., Akmal, S. M. A., Riaz, F., Abdullah, S., Imran, M., & Ahmad, F. (2020). A first look at privacy analysis of COVID-19 contact tracing mobile applications. IEEE Internet of Things Journal.
19. Curtin, G. G., Sommer, M. H., & Vis-Sommer, V. (2003). The world of e-government. Journal of Political Marketing, 2(3-4), 1-16.
20. Danish, A. Y., & Smith, H. L. (2012). Female entrepreneurship in Saudi Arabia: opportunities and challenges. International Journal of Gender and Entrepreneurship.
21. Davis, M. A., Andersen, M. G., & Curtis, M. B. (2001). Measuring ethical ideology in business ethics: A critical analysis of the ethics position questionnaire. Journal of Business Ethics, 32(1), 35-53.
22. Elliott, A. C., & Woodward, W. A. (2014). IBM SPSS by example: A practical guide to statistical data analysis. Sage Publications.



23. El-Sofany, H. F., Al-Tourki, T., Al-Howimel, H., & Al-Sadoon, A. (2012). E-Government in Saudi Arabia: Barriers, challenges and its role of development. *International Journal of Computer Applications*, 48.(5)
24. Evenson, K. R., & Wen, F. (2010). Measuring physical activity among pregnant women using a structured one-week recall questionnaire: evidence for validity and reliability. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 7(1), 1-12.
25. Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *International Journal of Public Sector Management*.
26. Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for-development projects fail: How can risks be reduced?
27. Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2003). E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions. *Government Information Quarterly*, 20(4), 389-394.
28. Liu, L. (2016). Using Generic Inductive Approach in Qualitative Educational Research: A Case Study Analysis. *Journal of Education and Learning*, 5(2), 129-135.
29. Thomas, D. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246.
30. Zaman, T. U., Alqahtani, F., Alsairafi, A., Adetunji, H. A., Al Areefi, M., Al Akhram, N., Abdurraheem, T. M., & Hussain, M. K. (2020). The role of mobile health applications in preventing sleep-related health problems—a pilot study in Makkah, Saudi Arabia. *International Journal of Healthcare Management*.