Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences
Volume (4), Issue (14): 30 Dec 2020
P: 101 - 124
ISSN: 2522-3372
مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية
المجلد (4)، العدد (14): 30 ديسمبر 2020 م
ص: 101 - 124

An evaluation reading of the paperless implementation system in the judicial system in KSA

– An applied study on the execution courts in Asir region –

Abdulsalam Moraya Alshahrani
Ministry of Justice || KSA
Saeed Ayed Alshahrani
Ibn Rushd College for Management Sciences || KSA

Abstract: The aim of this research is to find obstacles to the implementation of the Paperless Implementation System from the perspective of the users of the system in the Execution Courts. This system was recently launched as an alternative to the manual system. To find and limit those barriers ،users were classified into categories such as judges ،employees ،users and beneficiaries. The data was collected from those targeted through a questionnaire distributed to them. These data were analyzed using SPSS. The results showed that there are a number of obstacles that are related to administrative obstacles ، technical obstacles and human obstacles at close rates. The researcher recommended some training for the users of the system as well as creating an appropriate administrative environment for the users.

Keywords: systems ،courts of execution ،electronic transactions.

قراءة تقييمية لنظام التنفيذ بلا ورق في النظام القضائي في المملكة العربية السعودية

– دراسة تطبيقية على محاكم التنفيذ بمنطقة عسير –

عبد السلام بن مريع الشهراني
وزارة العدل || المملكة العربية السعودية.
سعيد بن عايض الشهراني
كلية ابن رشد للعلوم الإدارية || المملكة العربية السعودية.

الملخص: هدف هذا البحث إلى حصر عوائق تطبيق نظام التنفيذ بلا ورق من منظور مستخدمو النظام بمحاكم التنفيذ حيث تم تدشين هذا النظام مؤخراً ليكون بديلاً عن النظام اليدوي. ولإيجاد وحصر تلك العوائق تم تصنيف المستخدمين لهذا النظام إلى فئات وهم القضاة، الموظفين، المستخدمين والمستفيدين. وتم جمع البيانات من هؤلاء المستهدفين من خلال استبانة تم توزيعها عليهم. تم تحليل تلك البيانات باستخدام برنامج تحليل البيانات الاحصائية SPSS، وأظهرت النتائج وجود جملة من العوائق تتلخص في عوائق إدارية، تقنية وعوائق بشرية بنسب متقاربة، وقد اوصى الباحث ببعض بتدريب المعاملين على هذا النظام وكذلك تهيئة الظروف الإدارية المناسبة للعمل.

الكلمات المفتاحية: الأنظمة، محاكم التنفيذ، التعاملات الإلكترونية.

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آلة وصحبه وسلم.

تولي حكومة المملكة اهتماماً كبيراً بالتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية؛ لما تقدمه من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، ولتسريع الخدمات المقدمة للمواطنين حيث صدر الأمر السامي الكريم رقم 7/ب/33181 وتاريخ 1424/7/10هـ المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

ونظراً لأهمية الموضوع القصوى، فقد شكلت (اللجنة الوطنية للتحول الرقمي) بناءً على الأمر السامي الكريم رقم (1/43801560) وتاريخ 1438/11/01 هـ؛ برئاسة معالي وزير الاقتصاد والتخطيط، ويكون معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات عضواً ونائباً للرئيس، وبعضوية كل من: معالي وزير الصحة، ومعالي وزير التجارة والاستثمار، ومعالي وزير الطاقة والصناعة والثروة المعدنية، ومعالي وزير التعليم، ومعالي وزير المالية، ومدير مركز المعلومات الوطني، والمتضمن كذلك تأسيس وحدة باسم (وحدة التحول الرقمي)، يشرف عليها رئيس (اللجنة)، ويعين - بقرار منه - رئيساً تنفيذياً لها يكون عضواً وأميناً للجنة.

ولمواكبة لهذا التحول الرقمي قامت وزارة العدل بتدشين نظام التنفيذ بلا ورق يوم الأربعاء بتاريخ 1438/4/5هـ وهو مشروع استراتيجي للوزارة يهدف إلى إلغاء التقديم الورقي في محاكم ودوائر التنفيذ في بعض مدن ومناطق المملكة حيث يتضمن معالجة كافة الطلبات في عملية إلكترونية متكاملة حيث يوفر الكثير من الوقت والجهد والمال على المستفيدين من خدمات قضاء التنفيذ

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة البحث في أنه عند تطبيق نظام التنفيذ بلا ورق ظهرت هناك بعض العوائق والتي انعكست سلباً على الأداء والخدمة المقدمة. لذلك تهدف هذه الدراسة إلى حصر تلك العوائق ومدى تأثيرها على مستخدمي النظام.

أسئلة الدراسة:

تتمحور أسئلة هذه الدراسة فيما يلي:

1. ما أبرز المعوقات التي تواجه القضاة في حالة استخدام نظام التنفيذ بلا ورق؟
2. ما أبرز المعوقات التي تواجه الموظفين في حالة استخدام نظام التنفيذ بلا ورق؟
3. ما أبرز المعوقات التي تواجه مستخدمي نظام التنفيذ بلا ورق؟
4. ما أبرز المعوقات التي تواجه المستفيدين من نظام التنفيذ بلا ورق؟

أهداف الدراسة:

1. استطلاع رأي القضاة حول عوائق استخدام نظام التنفيذ بلا ورق.
2. استطلاع رأي الموظفين حول عوائق استخدام نظام التنفيذ بلا ورق.
3. استطلاع رأي المستخدمين حول عوائق استخدام نظام التنفيذ بلا ورق.
4. استطلاع رأي المستفيدين حول عوائق استخدام نظام التنفيذ بلا ورق.
5. استخلاص وتصنيف عوائق استخدام نظام التنفيذ بلا ورق.

أهمية الدراسة:

أ- **الأهمية العملية:** نظراً لكون نظام التنفيذ بلا ورق من الأنظمة الحديثة التي تبنتها وزارة العدل في محاكم التنفيذ ولكون الباحث من أحد منسوبي الوزارة وممن يعمل بهذا النظام على أرض الواقع فقد ظهرت أهمية دراسة أثر تطبيق هذا النظام على تسريع إجراءات التنفيذ وكفاءة الخدمة المقدمة بما يضمن تحقيق الأهداف التي من أجلها استحدث قضاء التنفيذ بالجودة والكفاءة المطلوبتين.

إضافة إلى ذلك فإن النتائج والتوصيات التي سيخلص إليها الباحث ستقدم للجهة المنفذة للنظام لتأخذها في الاعتبار لتحسين النظام أو لتوعية العاملين عليه.

ب- **الأهمية الأكاديمية:** تكمن أهمية الدراسة الأكاديمية في استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص موارد بشرية.

حدود الدراسة:

تكون حدود هذه المشكلة على النحو التالي:

1. حدود موضوعية: حيث تقتصر هذه الدراسة على عوائق تطبيق نظام التنفيذ بلا ورق في محاكم التنفيذ في المملكة العربية السعودية.
2. حدود بشرية: حيث تتمثل الحدود البشرية في هذه الدراسة على قضاة التنفيذ موظفي التنفيذ ومستخدمي نظام التنفيذ والمستفيدين من نظام التنفيذ.
3. حدود مكانية: حيث تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة على المحاكم ودوائر التنفيذ في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

مفهوم التعاملات الإلكترونية:

يمكن تعريف التعاملات الإلكترونية بأنها الاستخدام التكاملي الفعال لإجراء العمليات بطرق إلكترونية لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية بين المستفيد ومقدم الخدمة في أي مكان وزمان، (أبو رمان عن الحداد وآخرون، 2012).كما وردت عدة تعريفات للتعاملات الإلكترونية فقد عرفها (بدران، 2014) بانها القدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان، و اعتبرها)أبو رمان عن علاق، 2004) بأنها المنتجات والخدمات الحالية التي تغيره جذرياً إلى الشكل الرقمي ويتم تقديمها عن طريق وسائل تكنلوجيا المعلومات الأكثر وضوحاً وانتشارا.

ويمكن الاستنتاج من التعريفات السابقة ان التعاملات الإلكترونية نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وانما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره. حيث انه يعتمد على التقنية الرقمية ذات البنية الإلكترونية. وبما ان المورد الرئيس في التعاملات الإلكترونية هو المورد المعلوماتي. إلا أن التعاملات الإلكترونية تتسم بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والمتكاملة. حيث تسمح التعاملات الإلكترونية بالتبادل التأثيري بين الاطراف منها المنظمات الحكومية وقطاع الأعمال والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.

مراحل تطور التعاملات الإلكترونية:

مرت تطبيقات التعاملات الإلكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى ماهي عليه اليوم ويمكن اعتبار دخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري ودورها في تسهيل العملية الإدارية إلى حد كبير مرحلة أولى لتفعيل التعاملات الإلكترونية يليها الاستفادة من بعض التطبيقات الإلكترونية وتوظيفها في التواصل مع المستفيدين مثل تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف، ثم يأتي ظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنت حيث تم تفعيل الاداء الإلكتروني والتعاملات الإلكترونية كمرحلة أخيرة. (أبو رمان عن الحكيم، 2012).

أهداف التعاملات الإلكترونية:

يكمن الهدف الرئيسي لتنفيذ التعاملات بشكل إلكتروني في تيسير تقديم الخدمات للمستفيدين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات حكومية أو خاصة. ويمكن ايجاز أهداف التعاملات الإلكترونية في نقاط وهي:

1. تسهيل عملية التواصل بين المستفيدين ومقدمي الخدمة سواء حكومات أو قطاع أعمال بغض النظر عن موقع المستفيد جغرافيا، الثانية: سرعة إنجاز المهام والخدمات بكفاءة ودقة.
2. تقليص مدد الانتظار في سبيل الحصول على الخدمة المطلوبة.
3. ضمان صحة البيانات والمعلومات المقدمة من المستفيد لا سيما بعد ارتباط الجهات مقدمة الخدمة خاصة الجهات الحكومية بقواعد معلومات مشتركة، الرابعة: سهولة الحصول على بيانات إحصائية وفهم التوجه العام للمستفيدين من ناحية الخدمات المطلوبة بشكل أكبر. (بدران، 2014).

فوائد التعاملات الإلكترونية:

للتعاملات الإلكترونية فوائد جمة على جميع الفئات فهي تفيد المواطن والتاجر والدوائر الحكومية المختلفة والشركات المحلية والدولية، ومن أبرز الفوائد المكتسبة من تطبيق الحكومة الإلكترونية أنها تقدم أداء أفضل للخدمات وبتكلفة أقل، وتوفير شفافية عالية في المنشأة، وتدمج الأعمال المتشابهة وتربط الأجزاء ذات العلاقة ببعضها البعض، وأيضاً توظف أفضل الكوادر البشرية، وتوفير خدمات حكومية أفضل وعلى مدار الساعة طوال السنة وهذا يعني أن بعض الخدمات قد تتوفر للمواطن أو الشركات حتى خلال الإجازات، وأيضاً تقدم خدمات التقنية في الدولة والتي سوف تسهم حتماً في تطوير التقنية داخلياً. (أبو رمان عن الهنداوي، 2014).

إيجابيات وسلبيات التعاملات الإلكترونية:

بما أن للتعاملات الإلكترونية إيجابيات إلا أنها لا تخلى من العيوب ومنها على سبيل المثال الجرائم الإلكترونية، والبنى التحتية المكلفة. وأن الأعمال الحكومية تصبح تحت سيطرة القطاع الخاص (بدران، 2014). تحضي التعاملات الإلكترونية بعدد من الإيجابيات يمكن إجمالها في أنها توفر في الراحة والمال وتزيد من الشفافية والحد من البيروقراطية، وأيضاً تزيد من مشاركة المواطنين.

ثانياً- الدراسات السابقة:

هدف الباحث من خلال دراسة الأدبيات السابقة التعرف على الأبحاث التي تطرقت إلى تنفيذ الأعمال إلكترونياً والاستفادة من مخرجات تلك الدراسات. وكذلك معرفة الآلية التي أعدت بها الدراسة.

- **دراسة (القبيسي، 2017) بعنوان "التنفيذ الإلكتروني في الأحكام القضائية"**، تتجلى مشكلة الدراسة في بحث المعوقات التنفيذية والقضائية للتنفيذ الإلكتروني للأحكام القضائية. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

أولاً-عناية الشريعة بسرعة تنفيذ الأحكام القضائية، ومنه: استخدام التقنية الإلكترونية التي تساعد على سرعة تنفيذ الأحكام القضائية وما في حكمها. ثانياً، وضع نظام تنفيذ الأحكام السعودي في لائحته بعض المواد التي تحول دون مماطلة المدين مع وضع الضمانات التي تمنع التجاوز في حق المنفذ، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات منها وجود قاعدة معلومات ضخمة ومدونة، وتتطور وتحدث بشكل دائم، ويشرف عليها هيئة مستقلة، كما أوصت بإصدار قرار برفع العقوبات إذا أذعن المدين.

- **دراسة (العمران، 2017) " فاعلية التعاملات الإلكترونية للتواصل مع الجمهور في إمارة منطقة الرياض"**، تحددت مشكلة البحث في: ايجاد فاعلية التعاملات الإلكترونية للتواصل مع الجمهور في إمارة منطقة الرياض. من أهم نتائج التي خرجت بها الدراسة تبين أن استجابات مفردات عينة الدراسة نحو التعاملات الإلكترونية للتواصل مع الجمهور في إمارة منطقة الرياض جاءت بدرجة مرتفعة جداً، وتمثلت في مجالات من أهمها: توفير موقع الإمارة الإلكتروني للاستعلامات. وتوفير خدمة الاستعلام المباشر عن المعاملات، وتقديم خدمات الجوال التفاعلي. كما أن مدى كفاية التعاملات الإلكترونية للتواصل مع الجمهور في إمارة منطقة الرياض جاءت بدرجة عالية، وكانت أهم الخدمات هي: تسهل عملية التواصل بين الإمارة والأفراد من طالبي الخدمات. مكنت المراجعين من تنفيذ معاملاتهم دون الحاجة لزيارة الإمارة. وتقلل من الجهد المبذول للحصول على خدمات التعاملات الإلكترونية، ومن خلال الدراسة تبين أن من أهم المعوقات التي تحول دون وصول التعاملات الإلكترونية للتواصل مع الجمهور في إمارة منطقة الرياض تتمثل في: قلة توافر خدمة الإنترنت في بعض الهجر والمناطق النائية. وضعف التوعية الإعلامية بدور خدمات التعاملات الإلكترونية في توفير الجهد والوقت. ونقص الخبرات اللازمة لدى بعض العاملين في تقديم خدمات التعاملات الإلكترونية بالإمارة، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات منها القيام بالحملات الإعلانية والبرامج التوعوية لتثقيف الجمهور ورفع درجة وعيهم بأهمية خدمات التعاملات الإلكترونية المقدمة في إمارة منطقة الرياض.
- **دراسة (الغانم، 2016)."المحكمة الإلكترونية.** "تمثلت مشكلة البحث في فهم المراد بالمحكمة الإلكترونية وما حجية التقاضي الإلكتروني، وقد توصل الباحث في دراسته إلى نتائج من أهمها أن قياس مشروعية المحكمة الإلكترونية على ما عرضه الفقهاء قديماً حول جواز العقد بالكتابة كما أنه لا تختلف المحكمة الإلكترونية عن العادية من حيث مراعاة الضمانات الشرعية والنظامية للمترافعين، بالإضافة إلى أن التدوين التقني لجلسات المرافعة في القضاء يُساعد على الحد من ادعاءات الأطراف بتحريف كلامهم، كما يسهل على إدارات التفتيش ومحاكم الاستئناف والنقض تدقيق القضايا عبر الاتصال بملف القضية عن بعد، دون أعباء مالية، علاوة على ذلك أن عملية إصدار الحُكْمُ الإلكتروني تتم بشكل أسرع بكثير مما هو عليه في التقليدي، كما أورد الباحث توصياته التي تتلخص في إنشاء هيئة وطنية متخصصة، لاعتماد جميع العاملين في القطاع العدلي، وفقاً لمتطلبات التقاضي الإلكتروني.
- **دراسة (الشريف، 2015)** "تقييم استراتيجي لأداء محاكم التنفيذ تطويراً لمرفق القضاء في المملكة العربية السعودية"، تنحصر مشكلة الدراسة في بحث: التقييم الاستراتيجي لأداء محاكم التنفيذ بما يسهم في تطوير مرفق القضاء بالمملكة العربية السعودية، من أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة: أولا: تحظى قواعد التنفيذ ضمن القواعد الإجرائية بأهمية قصوى على اعتبار أنه إذا كان الحكم عنوانا للحقيقة، فالتنفيذ هو الحقيقة ذاتها وتبرز أهمية التنفيذ على وجه الخصوص فيما يعرف بالتنفيذ الجبري، وكما يدل على ذلك على اسمه يعتبر وسيلة إجبار وإكراه تهدف إلى حمل المنفذ عليه على الامتثال لأمر القانون وسلطاته، وخلصت الدراسة إلى عدة

توصيات منها: وضع خطط استراتيجية قريبة المدى وبعيدة المدى وتهيئة الإمكانيات من كوادر وظيفية ودعم قضائي وتفعيل المشاركة مع القطاع الخاص.

- **دراسة (الشمري، 2013) " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأمن الوظيفي من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القرآن الكريم"**، تتجلى مشكلة الدراسة في بحث دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأمن الوظيفي من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القران الكريم في منطقة الرياض. من النتائج التي خرجت بها الدراسة تبين أن الإدارة الإلكترونية يتم تطبيقها فعلا في الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القران الكريم ويوافق أفراد عينة الدراسة على وجود الأمن الوظيفي في الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القران الكريم و تمنع الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القران تسريح الموظف من الفروع، وتساعد على بناء جانب القصور لدى الموظف بالتدريب والتأهيل. وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات منها ترك مجال من المرونة للموظفين في طريقة تنفيذهم للمهام دون ضغط أو تدخل من المشرفين والرؤساء وأوصت أيضاً بتوضيح بنود عقد التوظيف وتوصيف الوظائف وأنظمة الترشيح والتعيين وجعلها معلومة لجميع الموظفين، وأيضاً ابتعاث من هم على رأس العمل لدراسة علوم الحاسب والشبكات والبرمجيات الحاسوبية للاستفادة منهم مستقبلا.
- **دراسة (الدويش، 2013) دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض**: تنحصر مشكلة البحث في "معرفة دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين بإدارة جوازات الرياض" وتوصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها أنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة الدراسة على توفر العديد من الخدمات التي تبسط إجراءات العمل وسرعة إنجازها مثل خدمة تسديد الرسوم والغرامات إلكترونياً وحماية المعلومات. كما يوجد اتفاق بين أفراد عينة الدراسة في إيجابيات التعاملات الإلكترونية متمثلة في سهولة استرجاع البيانات والشفافية في تقديم الخدمة دون تمييز بالإضافة إلى أنه يوجد اتفاق بين أفراد عينة الدراسة على وجود سلبيات في تطبيق التعاملات الإلكترونية مثل عدم الاهتمام بتحديث البرامج وتوقف البرمجيات نتيجة انقطاع الكهرباء وعدم انتظام صيانة الخدمات الإلكترونية. كما اتفق أغلبية عينة الدراسة على وجود عدة معوقات في تطبيق التعاملات الإلكترونية، منها قلة الدورات التدريبية، وتكرار أعطال أنظمة الحاسب الآلي والزيادة المستمرة في أعداد الوافدين. كما أورد الباحث من ضمن النتائج ضرورة تحفيز وتشجيع القيادات لتطبيق التعاملات الإلكترونية وتهيئة العاملين نفسيًّا لهذا الدور. وبالنظر إلى أهم التوصيات التي أوصى بها الباحث: فقد حث على زيادة الدورات التدريبية للعاملين بإدارة جوازات الرياض في مجال التعاملات الإلكترونية. كما طالب بإجراء دراسة لمعرفة اتجاهات المستفيدين نحو استخدام التعاملات الإلكترونية في جوازات الرياض، بالإضافة إلى تخفيض عدد المراجعين لإدارة الجوازات باستخدام إيصال الوثائق من خلال البريد (المؤسسة العامة للبريد مثلاً) لزيادة تبسيط تسهيل الإجراءات. والعمل على توفير دليل إجرائي لاستخدام تطبيقات التعاملات الإلكترونية بإدارة جوازات الرياض.
- **دراسة (العميريني، 2012)." تقويم تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة العامة للأسلحة والمتفجرات بوزارة الداخلية**." تبلورت مشكلة الدراسة في دراسة واقع وآثار تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة العامة للأسلحة والمتفجرات بوزارة الداخلية. وقد توصل الباحث إلى نتائج من أهمها أن هناك تطبيقاً كاملاً للتعاملات الإلكترونية في بعض مجالات عمل الإدارة العامة للأسلحة والمتفجرات بوزارة الداخلية كتسجيل المعاملات الواردة والصادرة إلكترونياً، ومتابعة سير المعاملات إلكترونياً. بالإضافة إلى أن هناك تطبيقاً جزئياً للتعاملات الإلكترونية في بعض مجالات عمل الإدارة العامة للأسلحة والمتفجرات بوزارة الداخلية كتقديم طلب الحصول على الخدمات إلكترونياً، وتنفيذ الأعمال الإدارية إلكترونياً، كما توصل الباحث إلى أن من الإيجابيات المهمة جداً

التي سوف تترتب على تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة العامة للأسلحة والمتفجرات بوزارة الداخلية إمكانية استرجاع المعلومات بسرعة عالية، وحفظ المعلومات بدقة. كما تطرق الباحث إلى أن من أكثر المعوقات التي تواجه تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة العامة للأسلحة والمتفجرات بوزارة الداخلية ضعف الاستعانة بالخبراء المتخصصين، وأقلها تأثيراً ضعف نظام أمن المعلومات، وإلى أن من السبل المهمة جداً لتطوير تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة العامة للأسلحة والمتفجرات بوزارة الداخلية نشر الوعي بأهمية التعاملات الإلكترونية، وتثقيف العاملين بأهمية التعاملات الإلكترونية لإنجاز الأعمال، واستقطاب العاملين المبدعين في أعمال التعاملات الإلكترونية.

تعليق على الدراسات السابقة:

أجمعت جميع الدراسات السابقة على التحول من النظام التقليدي الورقي واستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة أسهم إيجاباً في تسهيل المعاملات، وتمكين المراجعين من تنفيذ معاملاتهم دون الحاجة إلى زيارة الدوائر الحكومية، واثبتت الدراسات أن له سلبيات ايضاً ومنها قلة توافر خدمة الإنترنت في بعض (الهجر والمناطق النائية) وضعف التوعية الإعلامية بدور خدمات التعاملات الإلكترونية في توفير (الجهد والوقت) ونقص الخبرات اللازمة لدى بعض العاملين في تقديم خدمات التعاملات الإلكترونية.

ما يميز الدراسة الحالية:

يرى الباحث أن ما يميز دراسته تمثل في التالي:

1. المناخ الذي تطبق عليه هذه الدراسة يختلف عن بيئة الدراسات السابقة من حيث توفر التقنية ومهارات استخدامها.
2. الدراسات السابقة استطلعت آراء (العملاء) المتأثرين بالتحول الرقمي بينما هذه الدراسة تستطلع المعوقات من وجهة نظر القضاة والموظفين والمستخدمين والمستفيدين.
3. تتميز هذه الدراسة بأنها تتواكب مع متطلبات المشروع الوطني وهو التحول الرقمي 2020 الذي يدفع جميع المنشآت الحكومية وشبه الحكومية إلى التحول من النظم التقليدية إلى النظم الإلكترونية. بينما الدراسات السابقة لم تبحث هذا الموضوع من هذا المنطلق.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف أثر تطبيق التنفيذ بلا ورق على تحسين جودة تقديم الخدمة من منظور قضاة وموظفي ومستخدمي محاكم التنفيذ في منطقة عسير، نظراً لأنه أكثر وأنسب المناهج البحثية لوصف الظاهرة موضوع البحث، والذي يحاول الباحث من خلاله وصف موضوع الدراسة، وتحليل البيانات وأن تقارن وتفسر وتقيم بهدف الوصول إلى تعميمات ذات معني يزيد ويثري بها رصيد المعرفة عن الموضوع سوف يعتمد الباحث إلى تحديد طرائق بحثية، وأساليب وأدوات لجمع المعلومات وتحليلها هي هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تمثل مجتمع هذه الدراسة في الحدود البشرية للبحث والتي تمثلت في قضاة محاكم التنفيذ والموظفين والمستخدمين والمستفيدين من نظام التنفيذ بلا ورق في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية.

حيث يمكن تعريف كلاً من قضاة محاكم التنفيذ بأنهم: الذين يتولون القيام بكافة أعمال التنفيذ ويختصون بالإشراف على إجراءات التنفيذ والفصل في كافة المنازعات المتعلقة بها، والموظفين هم: الأشخاص الذين يتولون القيام بالأعمال الإدارية إلكترونياً وهم حلقة الوصل بين المستفيدين والقضاة. والمستخدمين هم: الوسطاء الذين يقومون بإدخال البيانات للنظام نيابة عن المستفيدين وعادة يكونوا مكاتب تقديم الخدمات الإلكترونية. المستفيدين هم: الأشخاص المعنيين بالحكم الصادر من القاضي سواء كانوا طالب التنفيذ أو المنفذ ضده الحكم ويمكن وصفهم بـ(أطراف النزاع).

ونظراً لكبر حجم هذا المجتمع، اختار الباحث عينة عشوائية من هذا المجتمع لتحقيق الهدف من هذا البحث

تحليل الاستبانة:

الطريقة والإجراءات:

شمل تحليل الاستبانة (أ) والخاصة بالقضاة والموظفين على الخطوات التالية:

1. تمت عملية مراجعة للبيانات من خلال التأكد من صحتها وترابطها
2. تم تبويب البيانات من خلال إعطاء كل مجموعة رقم وجمع المتشابهات تحت عنوان موحد.
3. تم تفريغ البيانات وترجمتها لأرقام.
4. تم تحليل البيانات الكمية بالإحصاء الوصفي والتحليلي وتصنيف الحقائق والربط بينها.
5. تم تفسير البيانات من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

الخواص التي استخدمت في التحليل:

1. تم استخدام اختبار المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة الموافقة على أسئلة الاستبيان
2. تم استخدام اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار فرضيات الدراسة.
3. تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لمعرفة مدى وجود علاقة بين محاور الاستبيان.

جداول توزيع العينات:

جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية للدراسة

المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
العمر	30 سنة فأقل	22	31.4%
	40-31 سنة	42	60%
	50-41 سنة	5	7.1%
	أكبر من 50 سنة	1	1.4
	المجموع الكلي	70	100%

المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	2	2.9%
	دبلوم	12	17.1%
	بكالوريوس	48	68.8%
	دراسات عليا	8	11.4%
	المجموع الكلي	70	100%
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	32	45.7%
	من 6-10 سنوات	22	31.4%
	أكثر من 10 سنوات	16	22.9%
	المجموع الكلي	70	100%

المعالجات الإحصائية:

هدفت الدراسة للتعرف على عوائق تطبيق التنفيذ بلا ورق من منظور مستخدمو النظام بمحاكم التنفيذ على مستوى محاكم التنفيذ بمنطقة عسير في المملكة العربية السعودية. وإلى تحديد متغير المجال الوظيفي، وبعد عملية جمع المعلومات عولجت إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي عرضا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أولا: النتائج المتعلقة بالاستبيان رقم (أ) الذي يضم القضاة والموظفين والذي نصه:

ما أبرز المعوقات التي تواجه القضاة في حالة استخدام نظام التنفيذ بلا ورق؟

ما أبرز المعوقات التي تواجه الموظفين في حالة استخدام نظام التنفيذ بلا ورق؟

للإجابة عن السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل مجال والدرجة الكلية للاستبانة حيث نتائج الجدول (1)، (2)، (3) تبين ذلك.

من اجل تفسير النتائج اعتمدت المتوسطات الحسابية كما يلي:

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
○ لا أوافق بشدة	من 1 – 1.80
○ لا أوافق	من 1.81-2.60
○ أوافق إلى حد ما	من 2.61-3.40
○ أوافق	من3.41-4.20
○ أوافق بشدة	من 4.21-5

4- عرض نتائج البحث

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما أبرز معوقات استخدام نظام بلا ورق لدى القضاة؟**

جدول رقم (2) أبرز معوقات استخدام نظام بلا ورق لدى القضاة (العدد=2)

المحاور	المتوسط الحسابي
المعوقات الإدارية	3.15
المعوقات التقنية	4.14
المعوقات البشرية	3.38
الدرجة الكلية	3.55

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن:

درجة الموافقة للقضاة كانت (أوافق إلى حد ما) على المعوقات الإدارية

وكانت (أوافق) على المعوقات التقنية

وكانت (أوافق إلى حد ما) على المعوقات البشرية.

وكانت الدرجة للكلية للموافقة على استخدام نظام بلا ورق (أوافق).

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على**

جدول رقم (3) ما أبرز معوقات استخدام نظام بلا ورق لدى الموظفين (العدد= 68)

المحاور	المتوسط الحسابي
المعوقات الإدارية	3.22
المعوقات التقنية	3.06
المعوقات البشرية	2.91
الدرجة الكلية	3.06

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن:

درجة الموافقة للموظفين كانت (أوافق إلى حد ما) على المعوقات الإدارية.

وكانت (أوافق إلى حد ما) على المعوقات التقنية.

وكانت (أوافق إلى حد ما) على المعوقات البشرية.

وكانت الدرجة للكلية للموافقة على استخدام نظام بلا ورق (أوافق إلى حد ما).

- **النتائج المتعلقة بالفرضية السؤال الثالث**

استخلاص وتصنيف استخدام نظام التنفيذ بلا ورق بالنسبة للقضاة والموظفين

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة لفقرات المعوقات الإداري

الرقم	الفقرات	المتوسطات	درجة الموافقة
1	نظام التنفيذ بلا ورق يفتقر إلى التخطيط السليم لعملية التحول	2.97	أوافق إلى حد ما
2	نظام التنفيذ بلا ورقة يتسم بالمركزية الشديدة في محاكم التنفيذ	3.31	أوافق إلى حد ما
3	نظام التنفيذ بلا ورق يتسم بغموض الرؤية المستقبلية لتطبيقه	2.61	أوافق إلى حد ما
4	لا يتم مشاركتي في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بنظام التنفيذ بلا ورق	3.43	أوافق
5	نظام التنفيذ بلا ورق لا يغطي جميع الاجراءات اللازمة	2.87	أوافق إلى حد ما

الرقم	الفقرات	المتوسطات	درجة الموافقة
6	نظام التنفيذ بلا ورق لا يتوافق مع الهياكل التنظيمية الحالية	2.94	أوافق إلى حد ما
7	تدريبي على استخدام التنفيذ بلا ورق غير كافي	3.70	أوافق
8	التحفيز المادي على استخدام نظام التنفيذ بلا ورق غير كاف	4.01	أوافق
9	التحفيز المعنوي على استخدام نظام التنفيذ بلا ورق غير كاف	3.94	أوافق
10	معدل الإنجاز عند استخدام نظام التنفيذ بلا ورق أقل مقارنة بالطريقة التقليدية	2.44	لا أوافق
	الدرجة الكلية	3.22	أوافق إلى حدا ما

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن درجة الموافقة كانت (أوافق إلى حد ما) على الفقرات (1، 2، 3، 5، 6) حيث بلغ المتوسط الحسابي للاستجابة عليها (من 2.61- 3.40).

أما الفقرات (4، 7، 8، 9) فقد حصلت على درجة موافقة (أوافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي للاستجابة عليها (3.41-4.20) أما الفقرة رقم (10) فقد حصلت على درجة (لا أوافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.44). أما الدرجة الكلية للمحور الأول فقد حصلت على درجة موافقة (أوافق إلى حد ما) حيث بلغ المتوسط الحساب ي3.22.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة لفقرات المعوقات التقنية

الرقم	الفقرات	المتوسطات	درجة الموافقة
1	الأجهزة المستخدمة لتطبيق نظام التنفيذ بلا ورق ذات مواصفات ضعيفة	2.87	أوافق إلى حد ما
2	الأجهزة المستخدمة لتطبيق نظام التنفيذ بلا ورق غير كافية	3.27	أوافق إلى حد ما
3	صيانة الأجهزة المخصصة لتشغيل نظام التنفيذ بلا ورق ضعيف	3.33	أوافق إلى حد ما
4	شبكة الحاسب المستخدمة لتشغيل نظام التنفيذ بلا ورق ضعيفة	3.49	أوافق
5	شبكة الانترنت المستخدمة لعمليات نظام التنفيذ بلا ورق ضعيفة	3.40	أوافق
6	الإجراءات المستخدمة لتنفيذ العمليات في نظام التنفيذ بلا ورق طويلة	2.76	أوافق إلى حد ما
7	واجهات المستخدم (شاشات) إدخال البيانات في نظام التنفيذ بلا ورق غير واضحة	2.64	أوافق إلى حد ما
8	رفع (تحميل الملفات) على نظام التنفيذ بلا ورق يتسم بالصعوبة	2.77	أوافق إلى حد ما
9	الرجوع إلى المعلومات التي تم رفعها على نظام التنفيذ بلا ورق صعب	2.74	أوافق إلى حد ما
10	الأدلة الإرشادية لاستخدام نظام التنفيذ بلا ورق غير كافية	3.33	أوافق إلى حد ما
11	المعلومات التي أقوم برفعها على نظام التنفيذ بلا ورق غير سرية	2.94	أوافق إلى حد ما
12	قواعد البيانات المستخدمة في نظام التنفيذ بلا ورق غير مكتملة	3.06	اوافق إلى حد ما
13	لا يوجد تسخ احتياطية للمعاملات التي أقوم برفعها على نظام التنفيذ بلا ورق	3.07	أوافق إل حد ما
14	يوجد ضعف في التواصل مع قسم الدعم الفني القائم على نظام التنفيذ بلا ورق	3.63	أوافق
	الدرجة الكلية	2.63	أوافق إلى حد ما

يتضح من خلال الجدول (5) أن درجة الموافقة كانت (أوفق) على الفقرات (4، 5، 14).

أما الفقرة (1، 2، 3، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13) فقد حصلت على درجة (موافقة إلى حد ما) الدرجة الكلية للمجال فقد حصلت على درجة (موافقة إلى حد ما).

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافق لفقرات محور المعوقات البشري

الرقم	الفقرات	المتوسطات	درجة الموافقة
1	استخدام نظام التنفيذ بلا ورق سيقلل من الحاجة للقوى البشرية العاملة	3.17	أوافق إلى حد ما
2	استخدام نظام التنفيذ بلا ورق سيقلل من الصلاحيات الممنوحة لي	2.94	أوافق إلى حد ما
3	استخدام نظام التنفيذ بلا ورق يزيد الأعباء الوظيفية	2.44	لا أوافق
4	يوجد نقص في عدد الكادر المخصص لتنفيذ نظام التنفيذ بلا ورق	3.37	أوافق إلى حد ما
5	يوجد نقص في عدد الكادر المخصص لصيانة نظام تنفيذ بلا ورق	3.56	أوافق
6	أحتاج لتدريب عالي ومكثف لاستخدام نظام تنفيذ بلا ورق	3.79	أوافق
7	لدي قلق من ارتكاب أخطاء عند استخدام نظام تنفيذ بلا ورق	3.11	أوافق إلى حد ما
8	لدي شعور بعدم الرغبة في الانتقال إلى نظام تنفيذ بلا ورق	2.01	لا أوافق
9	ليس لدي المعرفة الكافية باستخدام الحاسب وتطبيقاته	1.90	لا أوافق
	الدرجة الكلية	2.92	أوافق إلى حد ما

الجدول (6) أن درجة الموافقة كانت (أوافق) على الفقرات (5، 6).

أما الفقرات (1، 2، 4، 6، 7) فقد حصلت على درجة (موافقة إلى حد ما).

أما الفقرات (3، 8، 9) حصلت على درجة موافقة لا أوافق أما الدرجة الكلية للمجال فقد حصلت على درجة (موافقة إلى حد ما).

الفرضية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) من حيث درجة وجود معوقات لاستخدام نظام بلا ورق في محاكم التنفيذ تعزى لمتغير المجال الوظيفي "، من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير التخصص استخدم اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة.

نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق من حيث درجة وجود معوقات تنفيذ نظام بلا ورق تعزى لمتغير المجال الوظيفي

جدول رقم (7) اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للمتغير الوظيفي

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات الإدارية	بين المجموعات	1	2.372	2.372	3.765	0.056
	داخل المجموعات	68	42.913	0.631		
	المجموع	69	45.289			

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات التقنية	بين المجموعات	1	0.034	0.034	0.047	0.829
	داخل المجموعات	68	49.419	0.727		
	المجموع	69	49.453			
المعوقات البشرية	بين المجموعات	1	0.082	0.082	0.186	0.668
	داخل المجموعات	68	30.124	0.443		
	المجموع	69	30.206			
الدرجة الكلية		69	30.991	0.449	1.002	0.320

يتضح من الجدول (7) أن مستوى الدلالة على في المجالات الإدارية والتقنية والبشرية والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.320/0.668/0.829/0.056) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية دلالة تعزى لمتغير المنصب الوظيفي قضاة وموظفين.

الفرضية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) من حيث درجة وجود معوقات لاستخدام نظام بلا ورق في محاكم التنفيذ تعزى لمتغير العمر"، من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر استخدم اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة.

نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق من حيث درجة وجود معوقات تنفيذ نظام بلا ورق تعزى لمتغير العمر

جدول رقم (8) اختبار التباين الأحادي (ANOVA)لمتغير العمر

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات الإدارية	بين المجموعات	3	0.794	0.265	0.393	0.759
	داخل المجموعات	66	44.495	0.674		
	المجموع	69	45.289			
المعوقات التقنية	بين المجموعات	3	1.415	0.472	0.648	0.587
	داخل المجموعات	66	48.037	0.728		
	المجموع		49.453			
المعوقات البشرية	بين المجموعات	3	0.923	0.308	0.693	0.559
	داخل المجموعات	66	29.283	0.444		
	المجموع	69	30.206			
الدرجة الكلية		69	30.991	0.460	0.4622	0.709

يتضح من الجدول (8) أن مستوى الدلالة على في المجالات الإدارية والتقنية والبشرية والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.759/0.587/0.559/0.709) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية دلالة تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) من حيث درجة وجود معوقات لاستخدام نظام بلا ورق في محاكم التنفيذ تعزى لمتغير سنوات الخبرة "، من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير التخصص استخدم اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة

نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق من حيث درجة وجود معوقات تنفيذ نظام بلا ورق تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الجدول رقم (9) اختبار التباين الأحادي (ANOVA)لمتغير سنوات الخبرة

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات الإدارية	بين المجموعات	2	0.909	0.455	0.686	0.507
	داخل المجموعات	67	44.379	0.662		
	المجموع	69	45.289			
المعوقات التقنية	بين المجموعات	2	2.464	1.232	1.757	0.180
	داخل المجموعات	67	46.988	0.701		
	المجموع	69	49.453			
المعوقات البشرية	بين المجموعات	2	1.374	0.687	1.596	0.210
	داخل المجموعات	67	28.833	0.430		
	المجموع	69	30.206			
الدرجة الكلية		69	30.991	0.441	1.670	0.196

يتضح من الجدول (9) أن مستوى الدلالة على في المجالات الإدارية والتقنية والبشرية والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.196/0.210/0.180/0.507) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية دلالة تعزى سنوات الخبرة.

الفرضية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) من حيث درجة وجود معوقات لاستخدام نظام بلا ورق في محاكم التنفيذ تعزى لمتغير المستوى التعليمي"، من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي استخدم اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة.

نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق من حيث درجة وجود معوقات تنفيذ نظام بلا ورق تعزى لمتغير المستوى التعليمي

جدول رقم (10) اختبار التباين الأحادي (ANOVA)لمتغير المستوى التعليمي

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات الإدارية	بين المجموعات	3	2.045	0.682	1.040	0.381
	داخل المجموعات	66	43.244	0.655		
	المجموع	69	45.289			
المعوقات التقنية	بين المجموعات	3	4.260	1.420	2.074	0.112
	داخل المجموعات	66	45.192	0.685		
	المجموع	69	49.453			
المعوقات البشرية	بين المجموعات	3	2.043	0.681	1.596	0.199
	داخل المجموعات	66	28.163	0.427		
	المجموع	69	30.206			
الدرجة الكلية		69	30.991	0.431	1.964	0.128

يتضح من الجدول (10) أن مستوى الدلالة على في المجالات الإدارية والتقنية والبشرية والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.128/0.199/0.112/0.381) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية دلالة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الخامسة:

تتضمن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) من وجهة نظر القضاة والموظفين تعزى لمعوقات تنفيذ نظام بلا ورق في المحاكم

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لقياس مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع معوقات استخدام نظام بلا ورق تعزى لمتغير المجال الوظيفي

جدول رقم (11)معامل الارتباط (بيرسون)للمتغير الوظيفي

معوقات تنفيذ نظام بلا ورق	متغير المجال الوظيفي	
	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المعوقات الإدارية	0.229	0.008
المعوقات التقنية	0.026	0.884
المعوقات البشرية	0.052	0.343
الدرجة الكلية	0.121	0.377

توضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون في الجدول (11) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية أكبر من مستوى دلالة (α=0.05) وهذا يشير إلى أن مجال المنصب الوظيفي يلعب دوراً مهماً في تنفيذ نظام بلا ورق في المحاكم.

تحليل استبيان "ب "

تم اجراء نفس الية تحليل الاستبانة (أ) في تحليل الاستبانة (ب) والخاصة بالمستخدمين والمستفيدين.

الطريقة والإجراءات:

1. تمت عملية مراجعة للبيانات من خلال التأكد من صحتها وترابطها
2. تم تبويب البيانات من خلال إعطاء كل مجموعة رقم وجمع المتشابهات تحت عنوان موحد.
3. تم تفريغ البيانات وترجمتها لأرقام.
4. تم تحليل البيانات الكمية بالإحصاء الوصفي والتحليلي وتصنيف الحقائق والربط بينها.
5. تم تفسير البيانات من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

الخواص التي استخدمت في التحليل:

1. تم استخدام اختبار المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة الموافقة على أسئلة الاستبيان
2. تم استخدام اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار فرضيات الدراسة.
3. تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لمعرفة مدى وجود علاقة بين محاور الاستبيان.

جداول توزيع العينات

جدول رقم (12) توزيع المتغيرات الديمغرافية للدراسة

المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
العمر	30 سنة فأقل	11	31.4%
	40-31 سنة	14	40%
	50-41 سنة	7	20%
	أكبر من 50 سنة	3	8.6%
	المجموع الكلي	35	100%
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	5	14.3%
	دبلوم	4	11.4%
	بكالوريوس	21	60%
	دراسات عليا	5	14.3%
	المجموع الكلي	35	100%
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	28	80%
	من 6-10 سنوات	3	8.6%
	أكثر من 10 سنوات	4	11.4%
	المجموع الكلي	35	100%

المعالجة الإحصائية:

هدفت الدراسة للتعرف على عوائق تطبيق التنفيذ بلا ورق من منظور مستخدمو النظام بمحاكم التنفيذ على مستوى محاكم التنفيذ بمنطقة عسير في المملكة العربية السعودية. وبالتحديد متغير المجال الوظيفي، وبعد

عملية جمع المعلومات عولجت إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي عرضا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أولا: النتائج المتعلقة بالاستبيان رقم "ب " الذي يضم المستخدمين والمستفيدين والذي نصه:

ما أبرز المعوقات التي تواجه المستخدمين في حالة استخدام نظام التنفيذ بلا ورق؟

ما أبرز المعوقات التي تواجه المستفيدين في حالة استخدام نظام التنفيذ بلا ورق؟

استخلاص معوقات استخدام نظام بلا ورق

للإجابة عن السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل مجال والدرجة الكلية للاستبانة حيث نتائج الجدول (1)، (2)، (3) تبين ذلك.

من اجل تفسير النتائج اعتمدت المتوسطات الحسابية كما يلي:

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
○ لا أوافق بشدة	من 1 إلى 1.80
○ لا أوافق	من 1.81إلى2.60
○ أوافق إلى حد ما	من 2.61إلى3.40
○ أوافق	من3.41إلى4.20
○ أوافق بشدة	من 4.21إلى 5

4- عرض النتائج ومناقشتها

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما أبرز معوقات استخدام نظام التنفيذ بلا ورق من وجهة نظر المستخدمين؟**

جدول رقم (13) أبرز معوقات استخدام نظام التنفيذ بلا ورق من وجهة نظر المستخدمين (العدد=6)

المحاور	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
المعوقات التقنية	2.8	أوافق إلى حد ما
المعوقات البشرية	2.4	لا أوافق
الدرجة الكلية	2.62	أوافق إلى حد ما

يتضح من خلال الجدول (13) أن:

وكانت (أوافق إلى حد ما) على المعوقات التقنية

وكانت (لا أوافق) على المعوقات البشرية.

وكانت الدرجة للكلية للموافقة على استخدام نظام بلا ورق (أوافق إلى حد ما).

1. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: **ما أبرز معوقات استخدام نظام التنفيذ بلا ورق من وجهة نظر المستفيدين؟**

جدول رقم (14) أبرز معوقات استخدام نظام التنفيذ بلا ورق من وجهة نظر المستفيدين (العدد= 29).

المحاور	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
المعوقات التقنية	3.27	أوافق إلى حد ما
المعوقات البشرية	2.85	أوافق إلى حد ما
الدرجة الكلية	3.06	أوافق إلى حد ما

يتضح من خلال الجدول (14) أن:

وكانت (أوافق إلى حد ما) على المعوقات التقنية.

وكانت (أوافق إلى حد ما) على المعوقات البشرية.

وكانت الدرجة للكلية للموافقة على استخدام نظام بلا ورق (أوافق إلى حد ما).

2. النتائج المتعلقة بالفرضية السؤال الثالث

استخلاص وتصنيف استخدام نظام التنفيذ بلا ورق بالنسبة للقضاة والموظفين

جدول رقم (15) المتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة لفقرات المعوقات التقنية

الرقم	الفقرات	المتوسطات	درجة الموافقة
1	الأجهزة المستخدمة لتطبيق نظام التنفيذ بلا ورق ذات مواصفات ضعيفة	2.74	أوافق إلى حد ما
2	الأجهزة المستخدمة لتطبيق نظام التنفيذ بلا ورق غير كافية	2.97	أوافق إلى حد ما
3	صيانة الأجهزة المخصصة لتشغيل نظام التنفيذ بلا ورق ضعيف	2.83	أوافق إلى حد ما
4	شبكة الحاسب المستخدمة لتشغيل نظام التنفيذ بلا ورق ضعيفة	2.91	أوافق
5	شبكة الانترنت المستخدمة لتنفيذ العمليات استخدام نظام التنفيذ بلا ورق ضعيفة	3.00	أوافق إلى حد ما
6	الاجراءات المستخدمة لتنفيذ العمليات فيئ نظام التنفيذ بلا ورق طويلة	3.00	أوافق إلى حد ما
7	واجهات المستخدم (شاشات) إدخال البيانات في نظام التنفيذ بلا ورق غير واضحة	2.83	أوافق إلى حد ما
8	رفع (تحميل الملفات) على نظام التنفيذ بلا ورق صعب	3.34	أوافق إلى حد ما
9	الرجوع إلى المعلومات التي تم رفعها على نظام التنفيذ بلا ورق صعب	3.26	أوافق إلى حد ما
10	الأدلة الإرشادية لاستخدام نظام التنفيذ بلا ورق غير كافية	3.69	أوافق
11	المعلومات التي أقوم برفعها على نظام التنفيذ بلا ورق غير سرية	3.26	أوافق إلى حد ما
12	قواعد البيانات المستخدمة في نظام التنفيذ بلا ورق غير مكتملة	3.29	اوافق إلى حد ما
13	لا يوجد نسخ احتياطية لمعاملات التي أقوم برفعها على نظام التنفيذ بلا ورق	3.71	أوافق
14	يوجد ضعف في التواصل مع قسم الدعم الفني القائم على نظام التنفيذ بلا ورق	3.77	أوافق
	الدرجة الكلية	3.19	أوافق إلى حد ما

يتضح من خلال الجدول (15):

أن درجة الموافقة كانت (أوفق) على الفقرات (4، 10، 13، 14).

أما الفقرة (1، 2، 3، 5، 6، 7، 8، 9، 11، 12) فقد حصلت على درجة (موافقة إلى حد ما)

الدرجة الكلية للمجال فقد حصلت على درجة (موافقة إلى حد ما).

جدول(16) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافق لفقرات محور المعوقات البشرية

الرقم	الفقرات	المتوسطات	درجة الموافقة
1	لديّ قلق أن نظام التنفيذ بلا ورق سيؤدي إلى نفس نتائج الطريقة التقليدية	2.43	لا أوافق

الرقم	الفقرات	المتوسطات	درجة الموافقة
2	ليس لديّ المهارة بشكل عام على استخدام التقنية والبرمجيات	2.57	لا أوافق
3	ليس لديّ المهارة الكافية لاستخدام نظام التنفيذ بلا ورق	2.86	أوافق إلى حد ما
4	استخدام نظام التنفيذ بلا ورق لا يحمي خصوصيات طالب الخدمة	2.83	أوافق إلى حد ما
5	نظام التنفيذ بلا ورق لا يخدم ذوي الاحتياجات الخاصة	2.57	لا أوافق
6	لا يوجد نظام تدريب للمساعدة في استخدام نظام التنفيذ بلا ورق	3.20	أوافق إلى حد ما
7	قلة الوعي لديّ باستخدام أجهزة الحاسب الآلي	3.00	أوافق إلى حد ما
	الدرجة الكلية	2.77	أوافق إلى حد ما

يتضح من الجدول (16) أن درجة الموافقة كانت (لا أوافق) على الفقرات (1، 2، 5).

أما الفقرات (3، 4، 6، 7) فقد حصلت على درجة (موافقة إلى حد ما).

أما الدرجة الكلية للمجال فقد حصلت على درجة (موافقة إلى حد ما).

وللإجابة على فرضيات الدراسة تم استخدام عدة اختبارات

الفرضية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) من حيث درجة وجود معوقات لاستخدام نظام بلا ورق في محاكم التنفيذ تعزى لمتغير العمر "، من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير التخصص استخدم اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة.

نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق من حيث درجة وجود معوقات تنفيذ نظام بلا ورق تعزى لمتغير العمر

جدول رقم (17) اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير العمر

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات التقنية	بين المجموعات	3	2.182	0.727	2.210	0.107
	داخل المجموعات	31	10.198	0.329		
	المجموع	34	12.380			
المعوقات البشرية	بين المجموعات	3	2.755	0.918	1.339	0.280
	داخل المجموعات	31	21.259	0.686		
	المجموع	34	24.014			
الدرجة الكلية		34	10.856	0.313	1.221	0.319

يتضح من الجدول (17) أن مستوى الدلالة على في المجالات الإدارية والتقنية والبشرية والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.319/0.280/0.107) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية دلالة تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) من حيث درجة وجود معوقات لاستخدام نظام بلا ورق في محاكم التنفيذ تعزى لمتغير المجال الوظيفي "، من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر استخدم اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة.

نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق من حيث درجة وجود معوقات تنفيذ نظام بلا ورق تعزى لمتغير المجال الوظيفي

جدول رقم (18) اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للمتغير الوظيفي

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات التقنية	بين المجموعات	1	1.301	1.301	3.874	0.057
	داخل المجموعات	33	11.079	0.336		
	المجموع	34	12.380			
المعوقات البشرية	بين المجموعات	1	0.892	0.892	1.273	0.267
	داخل المجموعات	33	23.122	0.701		
	المجموع	34	24.014			
الدرجة الكلية		34	10.856	0.296	3.672	0.064

يتضح من الجدول (18) أن مستوى الدلالة على في المجالات التقنية والبشرية والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.064/0.267/0.0577) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية دلالة تعزى لمتغير الوظيفي.

الفرضية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) من حيث درجة وجود معوقات لاستخدام نظام بلا ورق في محاكم التنفيذ تعزى لمتغير المستوى التعليمي"، من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير التخصص استخدم اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة.

نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق من حيث درجة وجود معوقات تنفيذ نظام بلا ورق تعزى لمتغير المستوى التعليمي

جدول رقم (19) اختبار التباين الأحادي (ANOVA)لمتغير المستوى التعليمي

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات التقنية	بين المجموعات	3	1.002	0.334	0.910	0.447
	داخل المجموعات	31	11.377	0.367		
	المجموع	34	12.380			
المعوقات البشرية	بين المجموعات	3	1.121	0.374	0.506	0.581
	داخل المجموعات	31	22.893	0.738		

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
	المجموع	34	24.014			
الدرجة الكلية		34	10.856	0.323	0.854	0.475

يتضح من الجدول (19) أن مستوى الدلالة على في المجالات التقنية والبشرية والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.475/0.581/0.447) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية دلالة تعزى المستوى التعليمي.

الفرضية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05) من حيث درجة وجود معوقات لاستخدام نظام بلا ورق في محاكم التنفيذ تعزى لمتغير سنوات الخبرة"، من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة استخدم اختبار التباين الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة.

نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق من حيث درجة وجود معوقات تنفيذ نظام بلا ورق تعزى لمتغير سنوات الخبرة

جدول رقم (20) اختبار التباين الأحادي (ANOVA)لمتغير سنوات الخبرة

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	متوسط الانحراف	ف المحسوبة	مستوى الدلالة
المعوقات التقنية	بين المجموعات	2	0.114	0.057	0.149	0.862
	داخل المجموعات	32	12.265	0.383		
	المجموع	34	12.380			
المعوقات البشرية	بين المجموعات	2	0.949	0.475	0.658	0.525
	داخل المجموعات	32	23.065	0.721		
	المجموع	34	24.014			
الدرجة الكلية		34	10.856	0.335	0.183	0.834

يتضح من الجدول (20) أن مستوى الدلالة على في المجالات الإدارية والتقنية والبشرية والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.834/0.525/0.862) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية دلالة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الفرضية الخامسة:

تتضمن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) من وجهة نظر المستخدمين والمستفيدين تعزى لمعوقات تنفيذ نظام بلا ورق في المحاكم

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لقياس مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع معوقات استخدام نظام بلا ورق تعزى لمتغير المجال الوظيفي

جدول رقم (21) معامل الارتباط (بيرسون) للتغير الوظيفي

معوقات تنفيذ نظام بلا ورق	متغير المجال الوظيفي	
	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المعوقات التقنية	0.324	0.057
المعوقات البشرية	0.193	0.267
الدرجة الكلية	0.316	0.064

توضح نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون في الجدول (21) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر المستخدمين والمستفيدين أكبر من مستوى دلالة (α=0.05) وهذا يشير إلى أن مجال المنصب الوظيفي يلعب دوراً مهماً في تنفيذ نظام بلا ورق في المحاكم.

مقارنة نتائج الدراسة بنتائج الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع النتائج التي توصل اليها كلاً من (القبيسي، 2017)" بعنوان التنفيذ الإلكتروني في الأحكام القضائية " حيث ذكرت استخدام التنفيذ الإلكتروني مما يساعد في سرعة تنفيذ الأحكام وتسهيل المعاملات و رد الحقوق إلى أهلها دون اللجوء إلى الطرق التقليدية. و (الشريف 2015) بعنوان " تقييم استراتيجي لأداء محاكم التنفيذ تطوراً لمرفق القضاء في المملكة العربية السعودية " حيث ذكرت تهيئة الإمكانيات من كوادر وظيفية وتفعيل المشاركة مع القطاع الخاص ودعم الموارد البشرية ما بين القضاة والموظفين وتحفيز العاملين مقابل كثافة العمل وتكثيف الدورات التدريبية.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (الدويش، 2013)بعنوان "دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض " حيث ذكرت حماية المعلومات و سهولة استرجاع المعلومات و تخفيض عدد المراجعين لإدارة الجوازات باستخدام إيصال الوثائق من خلال البريد و(الغنام، 2016) بعنوان "المحكمة الإلكترونية " حيث ذكرت تمكين إدارات التفتيش بالاتصال عن بعد بملف القضية دون أعباء مالية و إنشاء هيئة وطنية مختصة لاعتماد جميع العاملين في القطاع العدليون(ال سعود، 2015) بعنوان " دور التدريب على التعاملات الإلكترونية في تحسين أداء العاملين بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية " حيث ذكرت توفر أحدث أجهزة الحاسب اللازمة للتعاملات الإلكترونية و أن للتعاملات الإلكترونية دور في تحسين مستوى أداء العاملين وتمكين التعاملات الإلكترونية من المحافظة على أوقات الدوام الرسمي.

وتميزت نتائج هذه الدراسة باستطلاع المعوقات التي تواجه القضاة والموظفين والمستفيدين والمستخدمين بينما الدراسات السابقة استطلعت آراء العملاء، وتمتاز أيضاً بأنها تتواكب مع متطلبات المشروع الوطني وهو التحول الرقمي 2020 الذي يدفع المنشآت الحكومية إلى التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني.

التوصيات والمقترحات.

بناء على النتائج التي أظهرت أبرز العوائق التي تواجه استخدام نظام التنفيذ بلا ورق من منظور مستخدميه، فانه الباحث يقترح على محاكم التنفيذ الاجراءات التالية للتقليل من هذه العوائق:

أ- فيما يتعلق بالقضاة والموظفين فإن الباحثين يوصيان ويقترحان بما يلي:

1. اجراء دورات تدريبية حول استخدام النظام حيث برز انخفاض مستوى المهارات لهم في استخدام التقنية.

2. اضافة حوافز مادية ومعنوية للقضاة والموظفين ولو بشي يسير كنوع من التحفيز على استخدام النظام. حيث يشعرون انه عبئ اضافي.
3. يجب اشراك القضاة والموظفين في تبني الأهداف المرجوة من النظام وان لا يكونوا وسيلة تنفيذ فقط.
4. تكثيف الكوادر المتخصصة في إصلاح الأعطال المفاجئة في أسرع وقت.
5. استخدام أجهزة تقوية شبكات الانترنت لعدم حدوث انقطاع في الانترنت أثناء ممارسة العمل.
6. توفير ووسائل اتصال مستخدمة للعاملين في قسم الدعم الفني للوصول إليهم في أي وقت للمساعدة في حالة وجود خلل في النظام.

ب- فيما يتعلق بالمستخدمين والمستفيدين فإن الباحثين يوصيان ويقترحان بما يلي :

1. إقامة دورات تدريبية وبرامج لتوضيح مضمون نظام التنفيذ بلا ورق وكيفية التعامل معه.
2. تدعيم واجهة المستخدم بالأدلة الإرشادية المتعلقة بالنظام من خلال وضع رسومات وفيديوهات وصور.
3. توفير أيقونات مخصصة للعاملين بقسم الدعم الفني لحل المشكلات في أسرع وقت على مدار 24 ساعة.
4. يقترح الباحثان بإعداد دراسة تكميلية بحيث تقوم بقياس مدى الانجاز عند استخدام التنفيذ بلا ورق ومقارنته بالإجراء السابق (اليدوي). اجراء تلك الدراسة ستحقق نتائج جيده سواء كانت النتائج إيجابية أو سلبية. في حال كانت النتائج إيجابية فسيكون ذلك دافع للمستخدمين على جميع المستويات في استخدام ذلك النظام، وفي حال أظهرت النتائج عدم الجدوى من استخدام ذلك النظام من حيث الاداء فان ذلك سيكون دافعاً لمتبني فكرة استخدام ذك النظام بان يعيد النظر في الية تطبيقه واخذ المعوقات والمقترحات التي وردت في هذا البحث بعين الاعتبار.

قائمة المراجع.

- أبو رمان، أسعد حماد. (2016). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز ولاء العملاء: دراسة على عينة من عملاء البنوك التجارية الأردنية = The Impact of E-Service Quality on Customers' Loyalty: A Study on a Sample of Clients in the Jordanian Commercial Banks. Direst: Administrative Sciences، (3988)161، 1- 18.
- آل سعود، فيصل بن بدر بن فهد. (2015). دور التدريب على التعاملات الإلكترونية في تحسين أداء العاملين بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية (Doctoral dissertation).
- بدران، عباس (2014). عصر الفرص الجديدة الحكومة الذكية، تاريخ ال نشر2014.مكان النشر الدار العربية للعلوم ناشرون.
- الدويش، سلطان بن محمد، عودة، أحمد عودة عبد المجيد مشرف. حامد، فيصل بن حسن مناقش.، &بني علي، عبد الله بن سعيد فاهد مناقش. (2013). دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض (Doctoral dissertation).
- الشريف، سعد بن عبد المجيد هزاع. (2015). تقييم استراتيجي لأداء محاكم التنفيذ تطويراً لمرفق القضاء في المملكة العربية السعودية (Doctoral dissertation).
- الشمري، عمشي بنت خليف ناصر، الشهري، حسن بن أحمد مشرف. بني علي، عبد الله بن سعيد فاهد مناقش.، &كشكشة، نجوى متولي مناقش. (2013). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأمن الوظيفي من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة لجمعيات تحفيظ القرآن الكريم .(Doctoral dissertation).

- العمران، &أحمد بن عمران بن سعيد. (2017). فاعلية التعاملات الإلكترونية للتواصل مع الجمهور في إمارة منطقة الرياض (Doctoral dissertation).
- العمريين، سليمان بن عبد الرحمن بن إبراهيم، الشهراني، سعد بن علي مشرف. حامد، فيصل بن حسن مناقش.، &بني علي، عبد الله بن سعيد فاهد مناقش. (2012). تقويم تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة العامة للأسلحة والمتفجرات بوزارة الداخلية (Doctoral dissertation).
- الغانم، &عبد العزيز بن سعد دخيل. (2016). المحكمة الإلكترونية (Doctoral dissertation).
- القبيسي، فهد بن عبد العزيز. (2017). التنفيذ الإلكتروني في الأحكام القضائية (دراسة تأصيلية مقارنة) (Doctoral dissertation)..
- القحطاني، &أيمن بن أحمد مشبب. (2016). التعاملات الإلكترونية ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في الجوازات (Doctoral dissertation).
- القحطاني، سعيد بن محمد سعيد، &القحطاني، محمد بن عبد الله آل ناجي مشرف. (2011). تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة (Doctoral dissertation).