

دور المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع
العدالة بالجزائر دراسة استطلاعية لآراء مساعدي قطاع العدالة
بمجلس قضاء سوق أهراس

**The role of human requirements for electronic administration in
improving public service in the justice sector in Algeria. An
exploratory study of the opinions of justice sector assistants in
the Souk Ahras Judicial Council.**

أحلام سوداني
Soudani Ahlem

*نعمة بوغرقوب
Bouargoub Naama

جامعة 8 ماي 1945 قالة_الجزائر
مخبر التنمية الذاتية و الحكم الراشد

soudani.ahlem@univ-guelma.dz

bouargoub.naama@univ-guelma.dz

تاريخ النشر: 2024/10/31

تاريخ القبول: 2024/10/10

تاريخ الاستلام: 2024/08/30

الملخص:

هدفت الدراسة الى ابراز دور المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس من خلال دراسة استطلاعية لآراء عينة من مساعدي قطاع العدالة البالغ عددها 50 فردا مستخدمين الاستبيان كأداة رئيسية. معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية قوية ذات معنوية بين توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الإلكترونية وتحسين أبعاد الخدمة العمومية (سرعة الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية). الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المتطلبات البشرية، الخدمة العمومية، مساعد قطاع العدالة.

تصنيف جال: M15,M30,O33

Abstract :

This study aimed to highlight the role of human requirements supporting e-administration in improving the public service in the Souk Ahras Judicial Council through an exploratory study of the opinions of a sample of 50 justice sector assistants. The descriptive analytical approach was relied upon. The results of the study show that: there is a significant correlation relationship between The existence between the availability of human requirements supporting electronic management and improving the dimensions of the public service (Responsiveness, Reliability, Tangibles.)

Keywords: Electronic administration, Human requirements, Public service, Justicesectorassistants.

JEL classificationcodes :M15,M30,O33

1. مقدمة:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة في ظل تداعيات العولمة تسارعا لا مثيل له، مما تمخض عنه انفتاحا معلوماتيا متسارعا نتيجة للتطور المهم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي دفع بالدول للتوجه نحو تبني الإدارة الالكترونية كمنهج اداري حديث للنهوض بمختلف القطاعات لبلوغ اقتصاد رقمي، شريطة الوقوف على مدى توافر المتطلبات والمحددات التي تعززها. ولتفعيل الإدارة الالكترونية داخل أي منظمة لابد من تبني استراتيجية تعنى بالتغيير في كافة المجالات بالقيام بإجراءات تصحيحية بخطوات متتابعة ومتناسقة. على غرار الاهتمام بالموارد البشري إذ يعد جوهر عملية التحول لبلوغ خدمات عمومية الكترونية تتوافق مع تطلعات طالبي الخدمة من حيث التكلفة والجودة وسرعة الإنجاز. ان الجزائر كباقي الدول سعت جاهدة لتوفير متطلبات تبنيتها، لاسيما منذ بدء مشروع الجزائر الالكترونية: 2008-2013 الذي كان مفاده عصنة الإدارة ورقمنتها. كما أولت سلطات الدولة عناية فائقة برقمنة قطاع العدالة باعتباره أحد المرافق الأكثر ملازمة للمواطن بمعية مساعدي قطاع العدالة. وعلى ضوء ما تقدمتتمحور لنا الاشكالية التالية:

ما هو دور توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية من وجهة نظر مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس؟

وفي هذا المنحى، وعلى ضوء ما تم ذكره، تتبلور لنا التساؤلات الفرعية التالية:

— ما مدى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس من منظور أفراد عينة الدراسة؟

— ماهو واقع الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس من منظور أفراد عينة الدراسة؟

— هل توجد علاقة بين توافر المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية من منظور أفراد عينة الدراسة؟

• فرضيات الدراسة:

✓ **الفرضية الرئيسية الأولى:** تتوافر المتطلبات البشرية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة.

✓ **الفرضية الرئيسية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض.

✓ **الفرضية الرئيسية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ من منظور مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس، وهذه الفرضية تتفرع منها ثلاثة فرضيات فرعية تتجسد في:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة العمومية من جانب سرعة الاستجابة من منظور عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ ؛

- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة العمومية من جانب الاعتمادية من منظور عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ ؛

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة العمومية من جانب الملموسية من منظور عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ ؛

• **أهداف الدراسة:** تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة مدى اهتمام مجلس قضاء سوق أهراس بتوفير المتطلبات البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية و كذا مدى اهتمامه بتحسين خدماته العمومية من منظور عينة الدراسة.
- معرفة الدور الذي تلعبه المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس من منظور عينة الدراسة.

• **أهمية البحث:** تكمن أهمية دراستنا في كونها من جانب تسلط الضوء على أحد أهم موضوعات الساعة وهي الإدارة الإلكترونية، ومن جانب آخر فهي تتناول أحد أبرز التوجهات الحديثة للدولة الجزائرية ألا وهي تحسين الخدمة العمومية بغية تقريب الإدارة من المواطن في ظل العدالة والرفاهية الاجتماعية.

2. الإدارة الإلكترونية مرتكزات نظرية حول متطلباتها البشرية.

أتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة، خلال السنوات القليلة الماضية، واقعا إداريا جديدا، فقد تأثرت المنظمات المعاصرة، وامتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقف الرسمية، وصولا إلى خدمات تنسم بالسرعة والشفافية والنزاهة (الحسن، 2010).

1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية: عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها عملية يمكنها جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانحياز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً (السالي، صفحة 13). كما أنها تعتمداً نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين، باستخدام التقنيات الإلكترونية المتقدمة متجاهلة المكان والزمان، مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات (قنديلجي، 2015، صفحة 46).

2.2 ملامح الإدارة الإلكترونية: (الحسن، 2010،، صفحة 17).

- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسة في إدارة التقنية.
- الاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الإدارة الحديثة.
- يمكنها جميع الأنشطة الإدارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار.
- الاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد واختزالهما قدر الإمكان.
- إضافة عنصر السرعة إلى شرط الجودة في تقديم المخرج النهائي للمنظومة الإدارية.

3.2 المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية:

تحتاج أي منظمة عند تبنيتها مشروع الإدارة الإلكترونية إلى وجود العديد من المتطلبات التي لا بد من توافرها كالتشريعية، المالية، الإدارية، التنظيمية، التقنية والأمنية ولقد ركزنا في دراستنا على المتطلبات البشرية.

اذ يعد المورد البشري رمز الإبداع والتفكير وتجسيد المعرفة في أي منظمة، حيث أصبح مفهومه لا يقتصر على انه عامل من عوامل الإنتاج، بل أصبح يحظى بأهمية بالغة، إذ أصبحت الدول المتقدمة تستثمر في فيه لأنه هو المتغير المحوري والجوهري في المنظمة حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة (عمار، 2009، صفحة 73)، و هذا ما نلتزمه من قول عالم الإدارة "بيتر داركر" بهذا الصدد أن إدارة الناس وليس إدارة الأشياء هي التي يجب أن تحتل الاهتمام الأول والرئيسي للمدير المتميز (محامدية، 2016). ولقد أوضح آدم سميث أن الموارد البشرية تشكل جزءاً هاماً من ثروة المجتمع، حيث كان يدعو إلى تطويرها

والاهتمام بها، كما أشار إلى أن الموارد البشرية شأنها في ذلك شأن العناصر الإنتاجية الأخرى تحتاج إلى استثمارات لإكسابها المهارة والخبرة (اللبدي، 2015، صفحة 20).

3. تحسين الخدمة العمومية من منظور الإدارة الإلكترونية.

3.1 تعريف الخدمة العمومية: تعرف الخدمة العمومية على أنها هي علاقة المواطن بإدارة المرفق العام من أجل الحصول على خدمات وفق احتياجاته (مقبل، العدد 08، 2018، صفحة 139)
كما أنها تعد كل "نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطا به" (P. kotler, 2eme édition 2006, p. 462).

3.2 ملامح الخدمة العمومية المعاصرة: (عدمان، 2015، صفحة 26): يختلف مفهوم خدمات عامة جديدة عن منهجيات الخدمات العامة التقليدية من حيث تركيزها على المواطن وعلى تعزيز الصالح العام من خلال تصميم الخدمات وتوفيرها بصورة شاملة. ويغدو التركيز على كفاءة الخدمات وخدمة المتعاملين والابتكار معيارا مقبولا في العالم العربي. بهدف توفير الخدمات وخدمة أفضل. وبات المواطن يلقي تقديرا أكبر بصورة متزايدة، باعتباره المتعامل الذي يعد رضاه وملاحظاته أمرا جوهريا لعمل الحكومة، لقد ابتعد مفهوم الخدمات العامة الجديدة عن الخدمات المركزة ذات العمليات البيروقراطية البطيئة إلى خدمات مبسطة وسريعة، يمكن بسهولة الوصول إليها. لقد فتحت هذه المنهجيات في الإدارة العامة، منذ وقت قريب، الطريق أمام الكثير من أساليب الحكومة في الحقبة الرقمية في توفير الخدمات العامة، وبصورة أولية في استخدام ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات أكثر كفاءة وشمولية واثقل تكلفة.

3.3 مؤشرات قياس الخدمة العمومية المعاصرة:

انه لمن الصعب وضع معايير ثابتة لقياس عصرنه الخدمة العمومية الا انه يمكن الإشارة الى بعض المؤشرات التي من شأنها نقف على مدى جودة الخدمة العمومية الرقمية نذكر منها:

أ. مؤشرات قياس جودة الخدمة: (خليفة، 2012):

- الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة.
- الاستجابة: وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج إليها العميل.
- الملموسية: ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية.

- الكفاءة والجدارة: وتتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة في أداء مهمتهم بشكل جيد.
- الاتصالات: وتتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل.
- ب. مؤشرات إحصائية تحليلية: تتيح لنا القراءة بلغة الأرقام بغية الوقوف على نقاط الضعف ولبلوغ الاستشراف الجيد، نذكر منها على سبيل المثال:

- مؤشر الخدمة الإلكترونية: OSI الذي هو أحد أهم المؤشرات الثلاثة المركبة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) والذي يقاس وفقاً لمستويات علمية دقيقة بحسب القيم الموافقة للمجالات التالية: (0.25-0.00 منخفض؛ 0.25-0.50 متوسط؛ 0.50-0.75 مرتفع؛ 0.75-1.00 مرتفع جداً).

- مؤشر المشاركة الإلكترونية: للوقوف على مدى تشاركية المواطن للخدمات الإلكترونية المعروضة.

4.3 دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بقطاع العدالة: يمكن إبراز دورها من خلال التحول من خدمات تقليدية روتينية إلى خدمات إلكترونية تضاهي تطلعات مرتفقي قطاع العدالة نذكر منها على سبيل المثال:

- توفير بنية تحتية رقمية من شأنها تعزيز دقة البيانات الضخمة.
- تحسين سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة لمرتفقي قطاع العدالة.
- خلق أريحة في الوظائف اليومية من خلال توفر برمجيات وتطبيقات إلكترونية مساعدة والتي من شأنها تحسن أداء كافة شرائح الأسرة القضائية.
- تعزيز اعتمادية الخدمات المعروضة كونها تتسم بالموثوقية، الشفافية، النزاهة والمساواة.
- تفعيل التقاضي الإلكتروني بالتحول نحو المحاكمات عن بعد.
- التوجه نحو العقوبات البديلة كالسوار الإلكتروني.
- العمل على ترشيد الخدمة المقدمة بخفض تكاليفها.
- العمل على تقريب الإدارة من المواطن لتحقيق الرضى والرفاهية الاجتماعية.

4. دراسة ميدانية على عينة من مساعدي قطاع لعدالة بمجلس قضاء سوق أهراس:

1.4 مجتمع وأداة الدراسة: في هذا الجزء من الدراسة حاولنا إسقاط الجانب النظري من الدراسة على عينة من مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس، وقد اعتمدنا على

عينة مكونة من 50 مساعد من أصل 268 مساعد أي بنسبة 18.66% موزعة على 07 فئات، ولتحديد تمثيل العينة في كل فئة اعتمدت الباحثتان على أسلوب العينة الطبقية من أجل ضمان تمثيل مختلف الفئات في عينة البحث.

جدول رقم 01: مجتمع وعينة البحث

التخصص	عدد المساعدين الإجمالي في كل فئة	نسبة العينة من الفئة %	عدد الأفراد الممثلين للعينة في كل فئة
محضر قضائي	12	8	66.66
محامون	192	27	14.06
موقق	18	4	22.22
المترجمون	3	1	33.33
الخبراء	34	8	23.53
محافظو البيع بالمزايدة	3	1	33.33
وسطاء قضائيون	6	1	16.66
المجموع	268	50	18.66

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معلومات منشورة على الموقع الالكتروني للمجلس .

وقد تم توزيع هذه الاستثمارات على عينة الدراسة بالاعتماد على التوزيع العشوائي وقد استرجعت كلها وهي صالحة للتحليل، وتمت معالجة هذه الاستبيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار 22، وقد قسم الاستبيان إلى المحاور التالية:

- **المحور الأول:** متعلق بمحور تقييم مستوى الاهتمام بتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة وقد تضمن 15 عبارة.
 - **المحور الثاني:** متعلق بقياس دور الخدمات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عينة الدراسة. وقد تضمن هذا المحور ثلاث أبعاد فرعية؛
 - **البعد الاول:** متعلق بسرعة الاستجابة من وجهة نظر عينة الدراسة وبه 15 عبارة؛
 - **البعد الثاني:** متعلق بالاعتمادية من وجهة نظر عينة الدراسة وبه 15 عبارة؛
 - **البعد الثالث:** متعلق باللموسية من وجهة نظر عينة الدراسة وبه 15 عبارة؛
- وقد تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في إعداد اختبارات الإجابة على العبارات، بحيث أعطي كل اختبار وزن معين كما يلي:

جدول رقم 02: سلم ليكارت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايدوافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

وعليه فإن قيم الأوساط الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها وفق المعادلة التالية: طول الفئة = (القيمة العليا-القيمة الدنيا)/عدد المستويات
إذن طول الفئة = $(5-1)/5 = 0,80$ وبذلك يكون:

جدول رقم 03: سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية

الاختبار	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
المجال	1.79-1.00	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5.00-4.20

2.4 الصدق والثبات: من أجل معرفة الصدق الظاهري للاستبيان تم عرضها على مجموعة من المحكمين وتم الأخذ بمختلف الملاحظات، ومن أجل معرفة مدى ثباتها تم قياس معامل الفاكرونباخ باستخدام SPSS والجدول أدناه يوضح ذلك

جدول رقم 04: معامل الفاكرونباخ لعبارات الاستبانة

عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
60	0.944

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 22

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الفا كرونباخ هو 0.944 وهو أكبر من 0.6 وبالتالي يمكن القول بأن الاستبانة تمتاز بالثبات ويمكن إجراء التحليل عليها.

3.4 تقييم مستوى الاهتمام بتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية من وجهة نظر موظفي مساعدي العدالة في عينة الدراسة بمجلس قضاء - سوق أهراس :

جدول رقم (05): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	مستوى التوافر	الترتيب
01	يتوفر المجلس على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه.	2,74	1,12	0,10	متوسط	14
02	يتوفر المجلس على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه.	2,86	1,14	0,39	متوسط	13

03	من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء - سوق أهراس، فهم يتحكمون في استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات الكترونيا.	3,40	1,03	0.00	عال	8
04	من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء - سوق أهراس، فهم يواكبون التقدم الحاصل في مجال تكنولوجيا الادارة الاللكترونية.	3,68	0,84	0.00	عال	6
05	من خلال تعاملك مع موظفي المجلس فهم يتجاوبون مع طلباتكم بسرعة و بكل سلاسة	3,88	0,59	0.00	عال	2
06	من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء - سوق أهراس، فهم يتحكمون في لغة الاتصال و التواصل خلال ممارسة مهامهم.	3,86	0,86	0.00	عال	3
07	من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء - سوق أهراس، فهم يستغرقون الكثير من الوقت في البحث عن الملفات للرد على طلباتكم.	2,40	0,97	0.00	ضعيف	15
08	من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء - سوق أهراس، يتم توجيهكم إلى المصالح المعنية بحل مشكلاتكم بوضوح وسرعة.	3,92	0,60	0.00	عال	1
09	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف اسلاك مساعدي قطاع العدالة لطرح انشغالاتهم .	3,80	1,03	0.00	عال	4
10	يتحكم مساعود قطاع العدالة بمجلس قضاء - سوق أهراس في استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للاتصالات والمعلومات.	3,70	0,89	0.00	عال	5
11	يفضل مساعود قطاع العدالة استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للاتصالات والمعلومات والعمل عن بعد مع مجلس قضاء.	3,30	0,89	0,02	متوسط	9
12	يتلقى مساعود قطاع العدالة تكوينا و تدريبا على استخدام الانظمة الاللكترونية والتطبيقات الخاصة بالخدمات القضائية بالمجلس	3,02	0,55	0,79	متوسط	11
13	يضطر مساعود قطاع العدالة غالبا إلى مراجعة المصالح المعنية لمجلس قضاء سوق أهراس لإتمام العمل يدويا أو تقديم الملفات.	2,98	1,02	0,89	متوسط	12

14	تتيح التطبيقات و الانظمة الالكترونية المعمول بها بالجلس لفئة مساعدتي قطاع العدالة امكانية الامضاء الرقمي والتصديقالالكتروني.	3,26	0,96	0,06	متوسط	10
15	تم تفعيل وتسريع عمل مساعدتي قطاع العدالة باعتماد الانظمة والتطبيقات الإلكترونية من قبل مجلس قضاء سوق أهراس.	3,64	1,10	0,00	عال	7
	المتوسط الحسابي الكلي	3,26	0,46	0,00		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS الاصدار 22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات العينة حول مستوى الاهتمام بتوفير المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية يقدر بـ 3.26 والذي ينتمي إلى المجال (2.60 – 3.39) ذو دلالة إحصائية حيث ($\text{Sig} \leq 0,05$) والذي يوافق الاتجاه العام متوسط ضمن جدول الأوزان وبانحراف معياري ضعيف نسبيا يقدر بـ 0.46 الذي يدل على مستوى متوسط من التششت والتباين في إجابات العينة.

4.4 قياس مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة من وجهة نظر موظفي مساعدتي العدالة في عينة الدراسة بمجلس قضاء سوق أهراس:

جدول رقم (06): يمثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للإجابات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	مستوى التحسين	الترتيب
01	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة في الإجابة على مختلف الاستفسارات التي أقدمها.	3,86	0,45	0,00	عال	2
02	أحصل على خدمة فورية من مصلحة السوابق القضائية عند طلب التصحيح بالمجلس .	3,64	0,78	0,00	عال	5
03	أحصل على خدمة فورية من الشباك الموحد بالمجلس لاسيما الاطلاع على مآل القضية أو عند تقديم المعارضة أو الطعن بالنقض.	3,94	0,59	0,00	عال	1
04	تتاح لنا خدمة تتبع مآل القضايا والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية للمجلس .	3,64	0,85	0,00	عال	6
05	يسمح لنا الموقع الالكتروني للمجلس بتسهيل مختلف التعاملات والطلبات التي يقدمها.	3,52	0,91	0,00	عال	8

06	تسهل التكنولوجيا المطبقة بالمجلس بإعطائي كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي.	3,54	0,89	0,00	عال	7
07	يستخدم المجلس تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية بشكل رئيسي في عمله.	3,68	0,71	0,00	عال	4
08	يستجيب المجلس لشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف مساعدي قطاع العدالة بالرد السريع و الآني.	3,06	0,99	0,67	متوسط	12
09	يمكنني الحصول على الوثائق و الملفات موضوع الخبرة و الدراسة عن بعد	2,08	1,22	0,01	متوسط	14
10	يتيح لنا الموقع الالكتروني للمجلس خدمات اشهارية مجانية شاملة لكافة بياناتنا بغية تفعيل الاتصال و التواصل مع المواطنين.	3,26	1,23	0,14	متوسط	11
11	يسهر المجلس على توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على معايير موضوعية.	3,42	1,16	0,01	عال	9
12	ساهم استحداث القضاءين "انشغالات"، "أقترح" بالموقع الالكتروني لوزارة العدل تحسين نوعية خدمات مرفق العدالة.	3,70	0,97	0,00	عال	3
13	يتملك المجلس حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، تويتر،) فعالة ومحينة وتفاعلية.	1,98	0,84	0,00	ضعيف	15
14	يتيح المجلس خدمة تبادل العرائض الكترونيا بين مساعدي قطاع العدالة وجميع الأطراف الفاعلة في القضية	2,66	0,98	0,02	متوسط	13
15	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني والتوقيع الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بتسريع وتيرة الخدمات القضائية بالمجلس .	3,34	1,10	0,03	عال	10
	المتوسط الحسابي الكلي	3,29	0,51	0,00		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS الاصدار 22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لإجابات العينة حول تقييم مستوى التحسين في الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة يقدر بـ 3,29 والذي ينتمي إلى المجال (2.60 – 3.39) ذو دلالة إحصائية حيث ($\text{Sig} \leq 0,05$)، والذي يوافق الاتجاه العام متوسط ضمن جدول الأوزان وبانحراف معياري متوسط نسبيا يقدر بـ 0,51 الذي يدل على مستوى متوسط من التششت والتباين في إجابات العينة، حيث احتلت العبارة رقم 03 المرتبة

الأولى بوزن 3.94 بمستوى عال والتي تبين أن عينة الدراسة (مساعدو قطاع العدالة) تحصل على خدمات فورية من الشباك الموحد بالمجلس لاسيما الاطلاع على مآل القضية أو عند تقديمها للمعارضة أو الطعن بالنقض.

5.4 قياس مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية من وجهة نظر موظفي مساعدي العدالة في عينة الدراسة بمجلس قضاء سوق أهراس:

جدول رقم (07): يمثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للإجابات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	مستوى التحسين	الترتيب
01	يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على تحسين مستوى الخدمات العمومية (الإلكترونية) من خلال تبسيط إجراءاتها وتسهيل تقديمها للمستفيد من الخدمة .	3,78	1,036	0.00	عال	8
02	عززت الرقمنة في الخدمات المعروضة من طرف مجلس قضاء شفافية التعاملات الالكترونية.	3,66	1,08	0.00	عال	11
03	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس - مع باقي الإدارات تطورا واضحا في الإجراءات الإدارية والقضاء على البيروقراطية.	3,72	0,97	0.00	عال	10
04	يواكب مجلس قضاء -سوق أهراس باقي المجالس في تحقيق الجودة في تقديم الخدمة العمومية لاعتماده على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة	3,62	0,81	0.00	عال	12
05	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في المجلس على اتخاذ القرار بكفاءة وفعالية.	3,76	0,94	0.00	عال	9
06	تتزم الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء	4,02	0,68	0.00	عال	5
07	إضفاء الشفافية والموضوعية في جدولة القضايا وتصنيفها وتوجيهها للغرف المعنية بالمجلس .	4,08	0,69	0.00	عال	1
08	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على المواطنين ومساعدتي قطاع العدالة على حد سواء.	4,04	0,75	0.00	عال	3
09	يتم تقييد المعارضات التي تم تسجيل الحكم فيها غايبا على مستوى الشباك الموحد الكترونيا دون لجوء المواطن المعني بالأمر للحضور الشخصي.	1,98	0,99	0.00	ضعيف	15

10	يتم التنسيق في التعامل مع القضايا المجدولة بعقلانية وشفافية وهذا بالنظر إلى عدد القضايا.	3,42	0,84	0,00	عال	13
11	ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية من رقمته وتفعيل العمل القضائي بالمجلس .	2,76	0,85	0,05	متوسط	14
12	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء - سوق أهراس تقليل معدل المخاطرة.	3,80	0,90	0,00	عال	7
13	يعتمد المجلس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي (ورقيا والكترونيا) لحماية الوثائق الإدارية و للاحترافية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	3,88	0,98	0,00	عال	6
14	يسعى المجلس إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي ومرتدي قطاع العدالة	4,06	0,65	0,00	عال	2
15	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس - إلى تفعيل التقييم و التقويم بهدف تصحيح الإجراءات و تحسينها .	4,04	1,19	0,00	عال	4
	المتوسط الحسابي الكلي	3,64	0,61	0,00		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS الاصدار 22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات العينة حول تقييم مستوى التحسين في الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية يقدر بـ 3,64 والذي ينتمي إلى المجال (3,40 - 4,19) ذو دلالة إحصائية حيث ($\text{Sig} \leq 0,05$) والذي يوافق الاتجاه العام عال ضمن جدول الأوزان وبانحراف معياري متوسط نسبيا يقدر بـ 0,61 الذي يدل على تناسبية التشتت والتباين في إجابات العينة، حيث كانت غالبية اجابات عينة الدراسة تتجه نحو عال الامر الذي يؤكد موافقة أغلبية أفراد العينة بدرجات متقاربة على ان خدمات المجلس تتسم بالاعتمادية وهذا لتحويلها لخدمات الكترونية التي من شأنها عززت موثوقية وشفافية الإجراءات الإدارية والقضائية مع مراعاة الخصوصية والسرية الواجب اتخاذها، وهذا ما يؤكد أعلى وزن الموافق للعبارة رقم 7 المقدر بـ 4,08 والتي تعني بإضفاء الشفافية والموضوعية في جدولة القضايا و تصنيفها و توجيهها للغرف المعنية بالمجلس.

6.4 قياس مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية من وجهة نظر موظفي مساعدي العدالة في عينة الدراسة بمجلس قضاء سوق أهراس:

جدول رقم (08): يمثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للإجابات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	تحسين المستوى	الترتيب
01	يحتل موقع مجلس قضاء سوق أهراس موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية.	4,20	0,86	0.00	عال	2
02	يلقى المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس، مراعاة لوضعيته الجسدية .	4,10	1,05	0.00	عال	4
03	تتوفر التجهيزات والتكنولوجيا الخاصة بالإدارة الالكترونية(الحواسيب..) بشكل كاف داخل المجلس.	3,92	0,80	0.00	عال	8
04	تخصص إدارة المجلس قاعات مهيأة لمساعدتي قطاع العدالة لتفعيل مهامهم بالاحتكاك المباشر بالموظفين المواطنين .	4,06	0,87	0.00	عال	5
05	يوفر مجلس قضاء سوق أهراس عبر موقعه الالكتروني نافذة اشهارية خاصة بمساعدتي قطاع العدالة لتفعيل الاتصال والتواصل بهم.	3,80	0,95	0.00	عال	10
06	يوفر مجلس قضاء سوق أهراس لمساعدتي قطاع العدالة بنية تحتية لاستغلال الأنظمة المعلوماتية اللازمة.	3,52	0,79	0.00	عال	12
07	يعتمد مجلس قضاء سوق أهراس إلى فتح أرضية إلكترونية خاصة تربط مساعدتي قطاع العدالة بمختلف مصالحه.	3,10	0,79	0,374	متوسط	13
08	يعتمد مجلس قضاء سوق أهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف.	4,16	0,82	0.00	عال	3
09	أقوم بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .	3,78	1,06	0.00	عال	11
10	تسهل التكنولوجيا الحديثة المطبقة بالمجلس في خلق أريحية في الوظائف اليومية .	4,24	0,87	0.00	عال	1
11	يعمل المجلس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	3,84	0,79	0.00	عال	9
12	تسمح التكنولوجيا الحديثة بتخفيف الضغوطات اليومية التي يعاني منها مساعدو قطاع العدالة جراء اتصالهم المباشر مع المواطن داخل المجلس.	3,96	0,75	0.00	عال	7
13	رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن .	3,98	0,94	0.00	عال	6
14	يتم تخصيص مبالغ معتبرة من طرف إدارة المجلس لفئة مساعدتي قطاع العدالة اثر قيامهم بالمساعدة القضائية لفائدة المواطن.	3,02	1,06	0,89	متوسط	14

15	متوسط	0,09	0,91	2,78	مدى موافقة المبالغ المالية المخصصة في ميزانية المجلسسلفة مساعدي قطاع العدالة (كأتعاب)	15
		0,00	0,53	3,76	المتوسط الحسابي الكلي	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS الاصدار 22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات العينة حول تقييم دور الخدمات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية يقدر بـ 3,76 والذي ينتمي إلى المجال (3,40 - 4,19) ذو دلالة إحصائية حيث ($\text{Sig} \leq 0,05$) والذي يوافق الاتجاه العام عال ضمن جدول الأوزان وبانحراف معياري متوسط نسبيا يقدر بـ 0,51 الذي يدل على تناسبية التشتت والتباين في إجابات العينة، حيث كانت غالبية اجابات عينة الدراسة تتجه نحو المستوى: عال الامر الذي يؤكد موافقة أغلبية أفراد العينة على ان المجلس يحسن من ملموسية خدماته لمواكبة التحول التكنولوجي والرقمي وهذا لحيازته على موقع هام في الولاية ومجهز بأحدث المكاتب ومختلف أجهزة الاعلام الآلي، بالإضافة الى وجود الكثير من اللافقات الاشهارية التي من شأنها تيسر سرعة التنقل والتوجه المباشر للشباك أو المصلحة المعنية بالإضافة الى التدابير المتخذة في شان فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، الامر الذي أسهم في خلق أريحية في الوظائف اليومية وهذا ما يتوافق مع العبارة رقم 10 التي سجلت أعلى وزن والمقدربـ 4,24.

7.4 اختبار الفرضيات:

أ. **الفرضية الأولى:** لاحظنا من خلال النتائج المبينة أعلاه ،ان مستوى الاهتمام بتوفير المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس كان بدرجة متوسطة حيث وافق الوزن 3,26، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية الأولى.

ب. **الفرضية الثانية:** لاحظنا من خلال النتائج المبينة أعلاه، ان مستوى التحسين في الخدمات العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس كان بمستوى عال لبعدي الملموسية و الاعتمادية حيث وافقا الوزنين: 3,76 ؛ 3,64 على التوالي و بمستوى متوسط لبعد سرعة الاستجابة حيث وافق الوزن 3,29، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية الثانية.

ج. **الفرضية الثالثة:** دور المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية لمعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين نستخدم معامل الارتباط بيرسون:

-اختبار علاقة تفعيل المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية مع بعد سرعة الاستجابة لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر مساعدى العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس: ولاختبار معنوية العلاقة نضع الفرضيتين التاليتين:

H0:عدم معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لتحسين سرعة الاستجابة للخدمات العمومية المقدمة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

H1:معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لتحسين سرعة الاستجابة للخدمات العمومية المقدمة عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$

جدول رقم 9: معامل الارتباط بيرسون بخصوص بعد سرعة الاستجابة

تحسين سرعة استجابة الخدمة العمومية	المتطلبات البشرية للتحويل نحو الإدارة الالكترونية		
0,666	1	معامل ارتباط بيرسون	المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية
0,000		مستوى المعنوية	
50	50	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS الاصدار 22

من خلال الجدول الموضح اعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة بمجلس قضاء سوق أهراس من وجهة نظر موظفي مساعدى قطاع العدالة كان مساو للقيمة 0,666 وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين بعدي محوري الدراسة، كما نلاحظ كذلك أن درجة المعنوية مساوية للقيمة 0.000 وهي أصغر من 0.05. وبالتالي نقبل الفرضية **H1** ونرفض الفرضية الصفرية **H0**. وهذا يدل على معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لتحسين نوعية الخدمات العمومية .

-اختبار علاقة تفعيل المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية مع بعد الاعتمادية لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر مساعدى العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس: ولاختبار معنوية العلاقة نضع الفرضيتين التاليتين:

H0:عدم معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لتحسين اعتمادية الخدمات العمومية المقدمة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$

H1: معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لتحسين اعتمادية الخدمات العمومية المقدمة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم 10: معامل الارتباط بيرسون بخصوص بعد الاعتمادية

تحسين اعتمادية الخدمة العمومية	المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية		
0,539	1	معامل ارتباط بيرسون	المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية
0,000		مستوى المعنوية	
50	50	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS الاصدار 22

من خلال الجدول الموضح اعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين تفعيل المتطلبات البشرية للتحويل نحو الإدارة الالكترونية وتحسين اعتمادية الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس من وجهة نظر موظفي مساعدي العدالة، مساو للقيمة 0,539 وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين بعدي محوري الدراسة، كما نلاحظ كذلك أن درجة المعنوية مساوية للقيمة 0.000 وهي اصغر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية **H1** ونرفض الفرضية الصفرية **H0**. وهذا يدل على معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لتحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة .

ج. اختبار علاقة تفعيل المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية مع بعد الملموسية لتحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر مساعدي العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس .
ولاختبار معنوية العلاقة نضع الفرضيتين التاليتين:

H0: عدم معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لتحسين ملموسية الخدمات العمومية المقدمة عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$.
H1: معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لتحسين ملموسية الخدمات العمومية المقدمة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

جدول رقم 11: معامل الارتباط بيرسون بخصوص الملموسية

تحسين ملموسية الخدمة العمومية	المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية		
0,666	1	معامل ارتباط بيرسون	المتطلبات البشرية الداعمة

0,000		مستوى المعنوية	للإدارة الالكترونية
50	50	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS الاصدار 22

من خلال الجدول الموضح اعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين ملموسية الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس من وجهة نظر مساعدتي العدالة، مساو للقيمة 0,60 وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين بعدي محوري الدراسة، كما نلاحظ كذلك أن درجة المعنوية مساوية للقيمة 0.000 وهي اصغر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية H1 ونرفض الفرضية الصفرية H0. وهذا يدل على معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة.

- اختبار علاقة تفعيل المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية مع تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر مساعدتي العدالة في عينة الدراسة بمجلس قضاء سوق أهراس.

ولاختبار معنوية العلاقة نضع الفرضيتين التاليتين:

H0: عدم معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية في تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$.

H1: معنوية العلاقة بين الزيادة في تفعيل للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية في تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

جدول رقم 12: معامل الارتباط بيرسون بخصوص الخوئين

تحسين الخدمة العمومية	المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية		
0.65	1	معامل ارتباط بيرسون	المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية
0,000		مستوى المعنوية	
50	50	حجم العينة	
1	0.65	معامل ارتباط بيرسون	تحسين الخدمة العمومية
	0,000	مستوى المعنوية	
50	50	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS الاصدار 22

من خلال الجدول الموضح اعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين تفعيل المتطلبات البشرية للتحويل نحو الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس من وجهة نظر موظفي مساعدي العدالة، مساو للقيمة $0,65$ وهذا ما يدل على وجود علاقة **طردية قوية** بين بعدي محوري الدراسة، كما نلاحظ كذلك أن درجة المعنوية مساوية للقيمة 0.000 وهي أصغر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية **H1** ونرفض الفرضية الصفرية **H0**. وهذا يدل على **معنوية العلاقة** بين الزيادة في تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة.

5. الخاتمة:

من نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفروض، تم تحديد نتائج الدراسة كمايلي:

✓ النتائج:

- يسعى مجلس قضاء سوق اهراس الى توفير مجموعة متكاملة من المتطلبات البشرية لتجسيد مورد بشري كفاء يتماشى وتدابير تبني الإدارة الالكترونية لتعزيز رقمته خدماته الإدارية والقضائية.
- يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس الى تحسين خدماته العمومية وذلك من خلال تسجيل أعلى مستوى في بعد الملموسية ثم يليه بعد الاعتمادية وأخيرا بعد سرعة الاستجابة.
- وجود علاقة **طردية قوية ذات معنوية** بين تفعيل المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وأبعاد تحسين الخدمة العمومية (سرعة الاستجابة، الاعتمادية الملموسية) بمجلس قضاء سوق أهراس.
- نقص التفاعل والتواصل بين مختلف افراد الاسرة القضائية والمرتفقين على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس لعدم حيابة هذا الاخير لحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي وكذا لعدم فاعلية موقعه الإلكتروني.
- عدم تفعيل منصة رقمية عن بعد للتكفل الأمثل بفئة مساعدي قطاع العدالة تمكنهم من الحصول على الوثائق والملفات موضوع الخبرة.
- عدم تفعيل منصة رقمية عن بعد للتكفل الأمثل بقضايا المواطن التي تم تسجيل الحكم فيها غيابيا.

✓ الاقتراحات:

- العمل على تفعيل دور مساعدتي قطاع العدالة لأنهم يجسدون دورا في بالغ الأهمية لعلاقتهم المباشرة مع المواطنين فهم بمثابة همزة وصل في التقاضي الإلكتروني.
- ضرورة الاهتمام بالموقع الإلكتروني لمجلس قضاء سوق اهراس والعمل على اثرائه وتحسينه كلما استدعى الامر لتجسيد شفافية التعاملات وموثوقيتها.
- السعي للانفتاح على العالم الخارجي بامتلاك حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي بغية تفعيل الاتصال والتواصل بين الادارة والمواطن ولزيادة سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة.
- السعي لتكثيف الدورات التدريبية والتكوينية لفائدة جميع أفراد الاسرة القضائية من موظفين قضاة ومساعدتي العدالة كون المورد البشري هو حجر الأساس لتبني الإدارة الالكترونية.

6. قائمة المراجع:

المؤلفات:

1. علاء عبد الرزاق السالمي. (2006). نظم إدارة المعلومات: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.
2. عامر إبراهيم قنديلجي. (2015). الإعلام الإلكتروني: دار المسيرة. الأردن.
3. نزار عوني اللبدي. (2015). إدارة الموارد البشرية و تنميتها (الإصدار الطبعة الأولى): دار دجلة.. الأردن
4. مريزق عدمان. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة (الإصدار الطبعة الأولى): جسور للنشر و التوزيع. الجزائر

الأطروحات:

1. محمد جمال أكرم عمار. (2009). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين(رسالة ماجستير في إدارة الأعمال). غزة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

المقالات:

1. نورالدين بوالشرش، إيمان محامدية. (2016). واقع إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية(27)، صفحة263.

2. عزوز سعيدة، نسيمه مقبل. (2018). عصنة المرافق العمومية في الجزائر. المجلة الجزائرية للمالية العامة (08)، صفحة 139.
3. هاني عبد المنعم محمد حسن خليفة. (2012). لإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات. المجلة العلمية كلية التجارة جامعة قناة السويس بالإسماعيلية، ملخص رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة، 3، الصفحات 349-351.

المداخلات:

1. العوض أحمد محمد الحسن. (1-4 6, 2010). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية). (مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية :تواصل خلاق مع طفرة الاتصال و المعلومات في عالمنا المعاصر ،الجاهزية العظمى، المحاور) طرابلس.
المراجع باللغة الأجنبية

1. P. kotler ,K.keller, D.manceau, B.dubois,(2006).marketing management ,International ,2eme édition, paris.