الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد

أطروحة

لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية الشعبة: علوم اقتصادية

الاختصاص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

من إعداد:

نعمة بوعرقوب

بعنوان

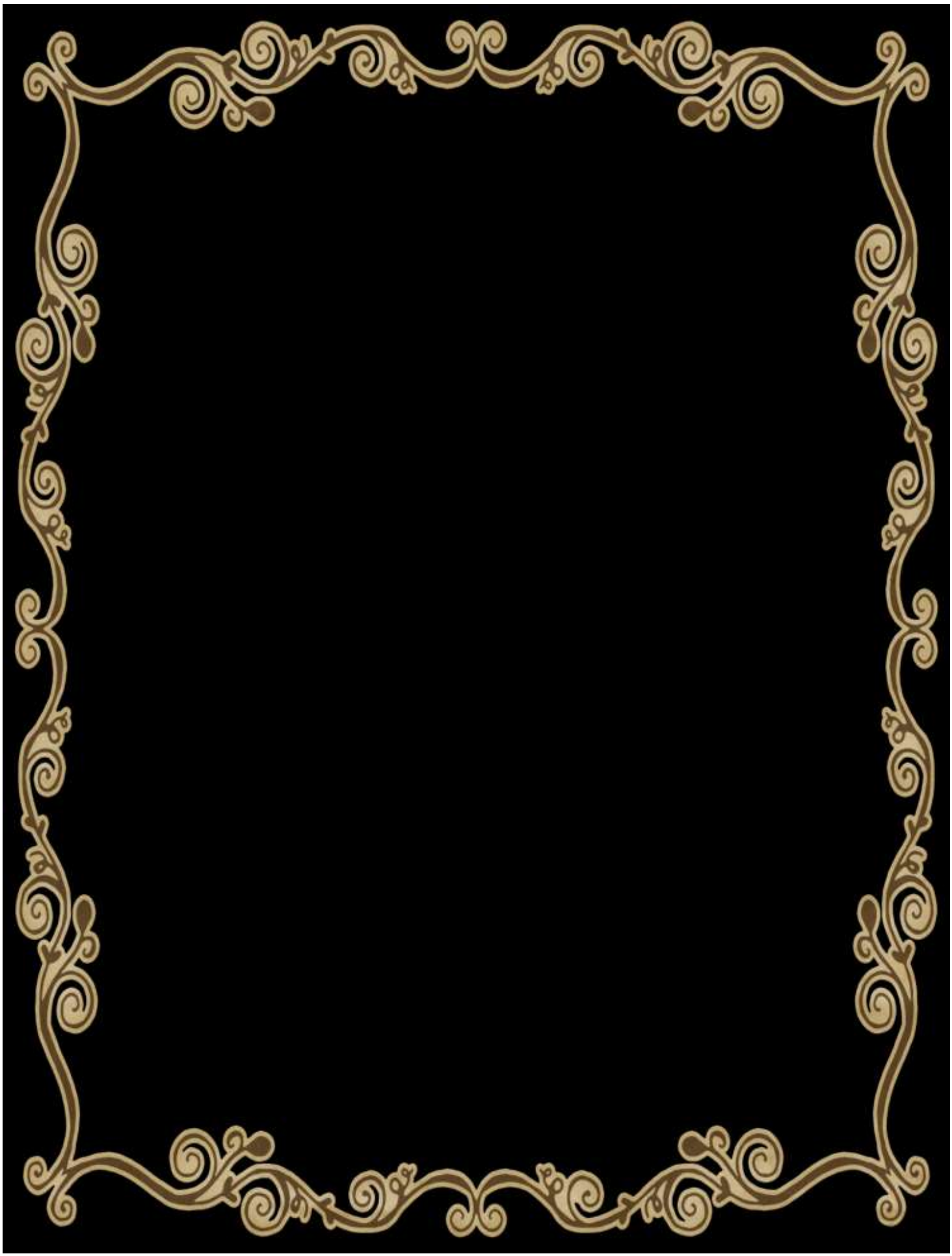
دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر
دراسة حالة : مجلس قضاء سوق اهراس

بتاريخ: 2025/06/17 أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الاسم واللقب الرتبة			
السيدة: آسيـــا سعدان	أستاذ	بجامعة 8 ماي 1945 قالمة	رئيسا
السيدة: أحـــلام سوداني	أستاذ	بجامعة 8 ماي 1945 قالمة	مشرفا
السيد: أمـــال بن ناصر	أستاذ	بجامعة 8 ماي 1945 قالمة	ممتحنا
السيد: منصف بن خديجة	أستاذ	بجامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس	ممتحنا
السيد: عامـــر ملايكية	أستاذ	بجامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024

بسم الله الرحمن الرحيم



شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين حمدا كثيرا طيبا مباركا

وصلي اللّهم وسلم وبارك على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

ومن تبعه بإحسان الى يوم الدين

في بادئ الأمر

أشكر المولى عزوجّل على توفيقه لي بإتمام هذه الأطروحة

و انطلاقا من قول الرسول ﷺ "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى أستاذتي الفاضلة "سوداني أحلام" التي أشرفت على عملي ولم تبخل علّي بخبرتها وعلمها فكانت نعم الموجّهة والدّاعمة لي.

واعتر افا مني بأهل الفضل عليّ، أرفع جزيل الشكر لجميع أساتذتي الذين علموني الكثير وغرسوا في نفسي قيم البحث وأخلاقيات العلم

كما أرفع جزيل الشكر لكافة الأسرة القضائية بمجلس قضاء سوق أهراس على تعاونهم وتجاوبهم اللامتناهي

فلكم مني كل التقدير على ما منحتموني إياه

كما أتوجه بجزيل الشكر للأساتذة الأفاضل "أعضاء لجنة المناقشة " الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الأطروحة.

أسأل الله عزوجّل أن يجازي كل من ساعدني بكلمة أو دعاء خير الجزاء.

وأن تكون ثمرة مسيرتي العلمية نافعة لمن يطلع عليها.

مع خالص الشكر و التقدير

الطالبة : نعمـــــة بوعرقوب

إهداء

إلى روح والدي الطاهرة، الذي كان قدوتي في الجد والاجتهاد رحمة الله عليه.

إلى روح ابني الغالي "طه الأمين" الذي لم يمهله العمر حتى يكون معي في هذه اللحظة -رحمة الله عليه-.

إلى والدتي رمز القوة والحنان والتي كانت بعد الله سندا ودعاء لي لا ينقطع -حفظها الله وجزاها عني خير الجزاء -

إلى زوجي الذي كان نعم السند ونعم الرفيق عرفانا وتقديرا مني لجميل صبره.

إلى قرتي عيني : إبني "عبد الرؤوف" و ابنتي "مريم أمل" -حفظهما الله عزوجّل-

إلى إخوتي جميعا -حفظهم الله عزوجّل-

إلى جميع الأهل، الأصدقاء والزملاء -حفظهم الله عزوجّل-

أهدي ثمرة هذا النجاح

الطالبة: نعمـــــة بوعرقوب

ملخص الدراسة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر، من خلال تسليط الضوء على دور توافر المتطلبات الداعمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين أبعاد الخدمة العمومية من حيث (الاستجابة، الاعتمادية والملموسية) على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس كإحدى الواجهات المهمة لقطاع العدالة من وجهة نظر المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، والموظفين.

وللإجابة على هذه الإشكالية، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها، أن المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية تتوافر بدرجة مرتفعة في مؤسسة الدراسة، مما أتاح لها تحسين أبعاد الخدمة العمومية من وجهة نظر عينات الدراسة. غير أن مجلس قضاء سوق أهراس يفتقر للانفتاح على محيطه الخارجي، بسبب عدم تفعيله لدور موقعه الالكتروني من جهة ولعدم حيازته لحسابات على منصات التواصل الاجتماعي من جهة أخرى، مما أثر على محدودية التفاعل مع المواطنين.

- **الكلمات المفتاحية**: متطلبات الإدارة الإلكترونية، تحسين الخدمة العمومية، العدالة، الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية.

.

Résumé :

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle de l'administration électronique dans l'amélioration du service public dans le secteur de la justice en Algérie, en mettant l'accent sur la disponibilité des exigences favorisant l'application de l'administration électronique pour améliorer les dimensions du service public (réactivité, fiabilité et tangibilité) au niveau du Conseil judiciaire de Souk-Ahras, en tant que l'une des directions importantes du secteur de la justice, du point de vue des citoyens, des assistants du secteur de la justice, des juges et des employés.

Pour répondre à cette problématique, nous avons adopté la méthode descriptive analytique. L'étude a révélé que les exigences de l'administration électronique sont largement disponibles au sein de l'institution étudiée, ce qui a permis d'améliorer les dimensions du service public selon les participants à l'étude. Toutefois, le Conseil judiciaire de Souk-Ahras reste fermé à son environnement externe, en raison de son site Web inactif et de l'absence de comptes sur les réseaux sociaux. Cela a une interaction limitée avec les citoyens.

- **Mots clés** : Exigences de l'e-gouvernement, amélioration du service public, justice, réactivité, fiabilité, tangibilité.

Abstract:

This study aims to highlight the role of electronic management in improving public service in the justice sector in Algeria, focusing on the availability of requirements that favor the application of e-government to improve the dimensions of public service (responsiveness, reliability, and tangibility) at the level of the Souk-Ahras Judicial Council, as one of the important departments of the justice sector, from the perspective of citizens, justice sector assistants, judges, and employees.

To address this issue, we adopted a descriptive-analytical method. The study revealed that e-government requirements are widely available within the institution studied, which has helped improve public service dimensions according to the study participants. However, the Souk-Ahras Judicial Council remains closed to its external environment, due to its inactive website and the absence of social media accounts. This has limited interaction with citizens.

- **Keywords:** E-government requirements, public service improvement, justice, responsiveness, reliability, tangibility.

فهرس المحتويات

فهرس الموضوعات.

الموضوع	الصفحة
عنوان المذكرة	
شكروعرفان	
إهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس أشكال	
فهرس الجداول	
قائمة المختصرات	
قائمة الملاحق	
المقدمة	1- 13
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية:	
تمهيد	15
المبحث الأول: ماهية الإدارة العمومية وتكنولوجيا المعلومات.	16
المطلب الأول: تعريف الإدارة.	16
المطلب الثاني : مفهوم الإدارة العمومية.	18
المطلب الثالث: خصائص الإدارة العمومية.	21
المطلب الرابع: تعريف تكنولوجيا المعلومات.	22
المطلب الخامس: أهمية تكنولوجيا المعلومات .	23
المبحث الثاني: ماهية الإدارة الالكترونية	24
المطلب الأول: نشأة الإدارة الالكترونية ومبررات التحول نحوها	24
المطلب الثاني: تعريف الإدارة الالكترونية	28
المطلب الثالث: خصائص ومبادئ و أنماط الإدارة الالكترونية	32
المطلب الرابع: عناصر الإدارة الالكترونية	37
المطلب الخامس: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية مراحله وخطوات تطبيقه.	39
المطلب السادس: أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية.	41
المبحث الثالث: وظائف الإدارة الالكترونية	44
المطلب الأول: التخطيط الالكتروني.	44

المطلب الثاني: التنظيم الالكتروني.	45
المطلب الثالث: القيادة الالكترونية.	48
المطلب الرابع: الرقابة الالكترونية.	52
المبحث الرابع: متطلبات الإدارة الالكترونية	54
المطلب الأول: المتطلبات الإدارية والتنظيمية	54
المطلب الثاني: المتطلبات القانونية والتشريعية	56
المطلب الثالث: المتطلبات البشرية	57
المطلب الرابع: المتطلبات التكنولوجية والتقنية	60
المطلب الخامس: المتطلبات الأمنية والمالية	62
خلاصة الفصل الأول	64
الفصل الثاني :دورالإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.	
تمهيد	66
المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية	67
المطلب الأول: نشأة وتعريف المرفق العام.	67
المطلب الثاني: عناصر المرفق العام ومبادئه	69
المطلب الثالث: تعريف الخدمة العمومية.	71
المطلب الرابع: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية.	73
المطلب الخامس: أنواع الخدمات العمومية.	75
المبحث الثاني: نماذج و أبعاد تحسين الخدمة.	76
المطلب الأول: مشكلات الخدمة العمومية و مبررات تحسينها.	76
المطلب الثاني: تحسين الخدمة العمومية وفقا للنموذج الأمريكي.	79
المطلب الثالث: تحسين الخدمة العمومية وفقا للنموذج الأمريكي CAF.	81
المطلب الرابع: تحسين الخدمة العمومية وفقا لنموذج NPM (الإدارة العمومية الجديدة)	84
المطلب الخامس: تحسين الخدمة العمومية وفقا لنموذجيSERVQUAL/ SERVPERF	86
المطلب السادس: أبعاد تحسين الخدمة العمومية.	88
المبحث الثالث: ماهية الخدمة العمومية الالكترونية	91
المطلب الأول: ملامح الخدمة العمومية المعاصرة.	91
المطلب الثاني: تعريف الخدمة العمومية الالكترونية .	92

المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية الالكترونية.	92
المطلب الرابع: أهداف ومزايا الخدمة العمومية الالكترونية.	93
المطلب الخامس: مؤشرات قياس الخدمة العمومية الالكترونية.	95
المبحث الرابع: الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية.	98
المطلب الأول: التزامات الإدارة العمومية في تقديم الخدمة العمومية.	98
المطلب الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام بخدماته العمومية.	99
المطلب الثالث: تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية	103
خلاصة الفصل الثاني	110
الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-قطاع العدالة أنموذجا.	
تمهيد	112
المبحث الأول: قراءة في مؤشرات البيئة الالكترونية في الجزائر .	113
المطلب الأول: مشروع الإدارة الالكترونية (2008 – 2013).	113
المطلب الثاني: تطور مؤشر خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول).	114
المطلب الثالث: تطور مؤشر التنمية الحكومية (EGDI) بمؤشراته الفرعية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من (2003 -2022) .	123
المطلب الرابع: تطور مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) في الجزائر خلال الفترة الممتدة من (2003 -2022).	125
المطلب الخامس: تطور مؤشر التنمية البشرية (HDI)في الجزائر للفترة الممتدة من 2010 إلى غاية 2022.	127
المبحث الثاني: واقع الخدمة العمومية الالكترونية القطاعية في الجزائر.	129
المطلب الأول: جهود التحسين في الخدمة العمومية في الجزائر.	129
المطلب الثاني: مؤشر نضج الخدمات الحكومية الالكترونية (GEMS) في الجزائر.	133
المطلب الثالث : التحول الالكتروني للخدمات العمومية في الجزائر (دراسة بعض القطاعات) .	136
المبحث الثالث: أجهزة وهياكل قطاع العدالة بالجزائر.	146
المطلب الأول: الأجهزة القضائية العادية.	146

المطلب الثاني: الأجهزة القضائية الإدارية.	147
المطلب الثالث: محكمة التنازع.	149
المطلب الرابع: المجلس الأعلى للقضاء.	150
المطلب الخامس: وزارة العدل.	150
المبحث الرابع: مظاهر التحول الالكتروني بقطاع العدالة بالجزائر.	154
المطلب الأول: البيئة التشريعية والقانونية للتحول الالكتروني.	154
المطلب الثاني: تعريف عصرنه قطاع العدالة.	155
المطلب الثالث: الهيئات الفاعلة في عصرنة العدالة بالجزائر.	156
المطلب الرابع: البيئة التقنية والأمنية للتحول الالكتروني بقطاع العدالة.	157
المطلب الخامس: تأهيل الموارد البشرية للتحول الالكتروني بقطاع العدالة في الجزائر.	160
المطلب السادس : تطوير وعصرنة المنشآت القضائية.	163
المطلب السابع: صور التطور الالكتروني بقطاع العدالة في الجزائر.	165
خلاصة الفصل الثالث	196
الفصل الرابع : واقع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس للفترة الممتدة من (2018-2023) .	
المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.	171
المطلب الأول: نبذة تاريخية عن مجلس قضاء سوق أهراس .	171
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء سوق أهراس.	172
المطلب الثالث: أهداف مجلس قضاء سوق أهراس.	173
المطلب الرابع: غرف مجلس قضاء سوق أهراس.	174
المبحث الثاني: المصالح المنظمة لمجلس قضاء سوق اهراس.	175
المطلب الأول: مصلحة الجدولة الجزائية	176
المطلب الثاني: مصلحة تنفيذ العقوبات.	177
المطلب الثالث: مصلحة المحجوزات.	178
المطلب الرابع: مصلحة التحصيل.	179
المطلب الخامس: مصلحة الطعن بالنقض.	180
المطلب السادس: مصلحة السوابق القضائية	181
المبحث الثالث: متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس.	184
المطلب الأول: المتطلبات المالية	184

المطلب الثاني: المتطلبات البشرية	192
المطلب الثالث: المتطلبات الإدارية والتنظيمية	203
المطلب الرابع: المتطلبات التقنية والأمنية	207
المبحث الرابع: دور التطبيقات الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس.	209
المطلب الأول: تحسين سرعة تقديم الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس.	209
المطلب الثاني: تفعيل المحاكمات عن بعد (التقاضي الالكتروني).	219
المطلب الثالث: تفعيل آليات التحصيل الالكترونية.	221
المطلب الرابع: تفعيل الإدارة الالكترونية في التسيير الإداري والقضائي.	222
المطلب الخامس: الخدمات القضائية الالكترونية المعروضة على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس.	229
خلاصة الفصل الرابع	231
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس	
المبحث الأول : منهج الدراسة الميدانية	235
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة	235
المطلب الثاني: نظام المعاينة	240
المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية	240
المطلب الرابع: منهج وأدوات الدراسة	244
المطلب الخامس: أساليب التحليل الإحصائي والأدوات المستخدمة	249
المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة المواطنين	252
المطلب الأول: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	252
المطلب الثاني: تحليل الإجابات المتعددة	253
المطلب الثالث: حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس	257
المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة الميدانية	264
المبحث الثالث : عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة مساعدي قطاع العدالة	284
المطلب الأول: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	284
المطلب الثاني: تحليل الإجابات المتعددة	284
المطلب الثالث: حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس	288

المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة الميدانية	296
المبحث الرابع : عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة القضاة	319
المطلب الأول: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	319
المطلب الثاني: تحليل الإجابات المتعددة	319
المطلب الثالث: حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس	324
المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة الميدانية	333
المبحث الخامس : عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة الموظفين	355
المطلب الأول: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	355
المطلب الثاني: تحليل الإجابات المتعددة	356
المطلب الثالث: حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس	360
المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة الميدانية	366
الخاتمة	399-390
قائمة المصادر والمراجع.	416-401
قائمة الملاحق	507-418

فهرس الأشكال والجداول

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
.1	مفهوم الإدارة من وجهات النظر المختلفة	17
.2	علاقة الإدارة العمومية بالسياسة العامة	21
.3	تطور المدارس الإدارية	25
.4	نموذج الإدارة الالكترونية	30
.5	التطور التكنولوجي باتجاه الإنترنت و الإدارة الرقمية	31
.6	مجالات عمل الإدارة الالكترونية للموارد البشرية	36
.7	المكونات الأساسية للإدارة الالكترونية	37
.8	المكونات الأساسية لبرامج الحاسوب	38
.9	القيود الستة في التنظيم التقليدي	47
10	المهارات القيادية الأساسية	50
11	خطوات عملية الرقابة	52
12	تطور إصدارات CAF	82
13	أهم مميزات نموذج CAF	83
14	مراحل نظام تحسين الخدمات العومية	85
15	الفجوات الخمس في نموذج SERVQUAL	87
16	مز ايا الخدمات العمومية الالكترونية	94
17	مؤشر الخدمة الالكترونية : OSI	95
18	مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة (GEMS)	97
19	أصناف الخدمات المشمولة بمؤشّر (GEMS) .	97
20	العلاقة بين المشاركة الالكترونية و تحسين الخدمة العمومية	108
21	عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجز ائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)	116
22	تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجز ائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)	117
23	تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل في الجز ائر من (2018 -2023 السداسي الأول)	117
24	تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجز ائر من (2018 -2023 السداسي الأول)	118
25	تطور تغلغل الهاتف الثابت لكل اسرة في الجز ائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)	119
26	توزيع اشتراكات الأنترنت الثابت حسب سرعة التدفق في الجز ائر من (2018 -2023 س الأول)	121
27	تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجز ائر من (2018 -2023 س الأول)	121
28	تطور حظيرة أنترنت الهاتف النقال حسب المتعامل في الجز ائر من (2018 -2023 السداسي الأول)	122
29	تطور الاشتراكات عبر الأقمار الصناعية VSAT في الجز ائر من (2018 -2022)	123
30	مكونات مؤشر تطور الحكومة الالكترونية	124

فهرس الأشكال والجداول

31	تطور مؤشر التنمية الحكومية (EGDI) بمؤشراته الفرعية في الجزائر من (2003 -2022)	125
32	تطور مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) في الجزائر خلال الفترة الممتدة من (2003-2022).	126
33	مؤشر التنمية البشرية (HDI)	127
34	البوابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية	138
35	البوابة الالكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية	139
36	المنصة الرقمية بروغراس للتعليم العالي والبحث العلمي	141
37	المنصة الرقمية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي	141
38	المنصة الجديدة الخاصة بالخدمات الالكترونية لقطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي	143
39	المنصة الخاصة بالخدمات عبر القطاع	143
40	المنصة المستحدثة النيابة الالكترونية	145
41	المنصة الرقمية المستحدثة لإيداع الطلبات والحصول على رخص الاتصال بالمحبوسين الكترونيا	145
42	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة	152
43	هيكلة الشبكة الداخلية الخاصة بوزارة العدل	158
44	الأرضية الالكترونية بوزارة العدل	165
45	إنشاء الشباك الالكتروني والشباك الموحد	166
46	الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء سوق أهراس	172
47	كيفية معالجة ملف قضائي جزائي على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس	206
48	نموذج الدراسة الميدانية.	242
49	توزيع عينة المواطنين حسب متغير المستوى التعليمي.	252
50	توزيع عينة مساعدي قطاع العدالة حسب متغير المستوى التعليمي.	284
51	توزيع عينة القضاة حسب متغير المستوى التعليمي.	319
52	توزيع عينة الموظفين حسب متغير المستوى التعليمي .	355

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
.1	الفرق بين التعليم التقليدي و التعليم الالكتروني	37
.2	من القواعد القديمة إلى القواعد الجديدة في التخطيط الإلكتروني	45
.3	التطور إلى أشكال التنظيم الجديد	47
.4	الفرق بين القادة التنفيذيين والقادة التنفيذيين الالكترونيين	51
.5	أبعاد جودة الخدمة	89
.6	عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)	115
.7	تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)	116
.8	تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)	117
.9	تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)	118
.10	تغلغل الهاتف الثابت لكل اسرة في الجزائر من (2018 -2023 السداسي الأول)	118
.11	التغطية بشبكة الهاتف النقال في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)	119
.12	كثافة التغطية بشبكة الهاتف النقال(جميع التكنولوجيات) 4G-3G-2G في الجزائر (2018 - 2023 س الأول)	119
.13	تطور اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا في الجزائر (2018 -2023 س الأول)	120
.14	توزيع اشتراكات الأنترنت الثابت حسب سرعة التدفق:	120
.15	تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)	121
.16	تطور حظيرة أنترنت الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)	122
.17	تطور الاشتراكات عبر الأقمار الصناعية VSAT في الجزائر من (2018 -2022) :	122
.18	مستويات قياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	124
.19	تطور مؤشر التنمية الحكومية (EGDI) بمؤشراته الفرعية في الجزائر من(2003 -2022)	124
.20	تطور مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) في الجزائر من (2003 -2022).	126
.21	تطور مؤشر التنمية البشرية في الجزائر للفترة الممتدة (2010 الى 2022).	128
.22	يوضح القيمة الاجمالية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة (GEMS) في الجزائر خلال (2021-2022-2023)	133
.23	توزع الخدمات المقدمة وفقا لمؤشر(GEMS) بحسب القطاع 2022/ 2023	134
.24	الأبعاد الرئيسية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة (GEMS) في الجزائر خلال (2021-2022-2023)	135
.25	مستوى تطور الخدمات عبر النقال جدول يوضح مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها (البعد الأول)	135
.26	مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (البعد الثاني)	136

.27	مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول الى الجمهور(البعد الثالث)	136
.28	الخدمات الالكترونية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية:	139
.29	الخدمات الالكترونية بوزارة الشؤون الدينية والأوقاف.	139
.30	الخدمات الالكترونية بوزارة التربية الوطنية	140
.31	الخدمات الالكترونية بوزارة التعليم العالي و البحث العلمي	141
.32	الخدمات الالكترونية بوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي	142
.33	الخدمات الالكترونية بوزارة السكن و العمران والمدينة	144
.34	الخدمات الالكترونية بوزارة العدل	144
.35	الصفقات المبرمة خلال السنة المالية 2023	164
.36	عدد الطعون المسجلة و المفصول فيها على مستوى المحكمة العليا خلال الفترة الممتدة من (2013 إلى غاية السداسي الأول من سنة 2023).	168
.37	مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال 2018 :	185
.38	مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال 2019:	186
.39	مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس سنة 2020.	187
.40	مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس 2021.	189
.41	مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس سنة 2022.	190
.42	مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس سنة 2023	191
.43	تطورتعداد القضاة خلال فترة الدراسة (2018 – 2023):	193
.44	تطور تعداد الموظفين الاداريين والتقنيين وأعوان المصالح للمجلس ومختلف المحاكم التابعة له خلال فترة الدراسة (2018 – 2023).	194
.45	المناصب العليا بالمجلس ومختلف المحاكم التابعة له موقوفة بتاريخ 2023/12/31.	195
.46	مؤشر التوظيف الخارجي لسنة 2023	196
.47	الشهادات التي يحوزها موظفو مجلس قضاء سوق اهراس بمختلف محاكمه للفترة (2018 – 2023)	197
.48	الشهادات المتحصل عليها بعد التوظيف بمجلس قضاء سوق أهراس بمختلف محاكمه	198
.49	عدد المتكونين حضوريا وعن بعد بمجلس قضاء سوق اهراس بمختلف محاكمه موقوفة بتاريخ 2023-08-17.	201
.50	الدورات التكوينية عن بعد لفائدة موظفي مجلس سوق أهراس(منذ 2019 الى غاية 2023)	201
.51	عدد الهياكل المعنية بالإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس	203
.52	توزيع الموظفين بمجلس قضاء سوق اهراس بحسب المصالح	203
.53	عدد الموظفين بالهياكل التي تعنى بالإدارة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس	205
.54	التجهيزات التقنية الموجودة في مجلس قضاء سوق اهراس موقوفة بتاريخ 2024/06/30.	207
.55	نسبة احترام المواعيد في تقديم طلبات شهادة الجنسية على مستوى هياكل مجلس قضاء سوق	209

	اهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023)	
.56	نسبة احترام المواعيد في تقديم طلبات شهادة الجنسية للأبناء المولودين من أم جزائرية على مستوى هياكل مجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023)	210
.57	طلبات الصحيفة رقم 02 من طرف مختلف الهيئات العمومية خلال فترة الدراسة (2018-2023)	211
.58	طلبات الصحيفة رقم 03 من طرف المولودين بالجزائر والمولودين بالخارج خلال فترة الدراسة (2018-2023)	212
.59	نسبة المعالجة في الشكاوي المقدمة على مستوى هياكل مجلس قضاء سوق أهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023)	213
.60	نسبة الفصل في القضايا الجزائية على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023)	214
.61	نسبة الفصل في القضايا المدنية على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023)	215
.62	نسبة الفصل في ادلة الاقناع (المحجوزات) خلال فترة الدراسة (2018-2023)	216
.63	سرعة الاستجابة في الملف الجزائي بمجلس قضاء سوق أهراس (خلال يوم من شهر نوفمبر 2023)	217
.64	سرعة الاستجابة في الملف الجزائي بمجلس قضاء سوق أهراس (خلال اربع أسابيع من شهر نوفمبر 2023)	218
.65	أطراف و عدد المحاكمات عن بعد على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس خلال الفترة الممتدة (من 2021 إلى غاية 2023)	219
.66	وضعية تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018- 2023)	221
.67	التعداد الاجمالي لشرائح المجتمع الاحصائي.	235
.68	العدد الإجمالي لمساعدي قطاع العدالة (بحسب وظائفهم لسنة 2023)	236
.69	العدد الإجمالي للقضاة بحسب الجهة القضائية لسنة 2023.	237
.70	عدد الموظفين بمجلس قضاء سوق أهراس	237
.71	الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان لفئة المواطنين	238
.72	الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان لفئة مساعدي قطاع العدالة	238
.73	الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان	239
.74	الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان لفئة الموظفين	239
.75	مقياس ليكارت الخماسي	247
.76	الاستبيان التفصيلي لعينة المواطنين	247
.77	الاستبيان التفصيلي لعينة مساعدي قطاع العدالة	248
.78	الاستبيان التفصيلي لعينة القضاة	248
.79	الاستبيان التفصيلي لعينة الموظفين	249

.80	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	252
.81	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الأخرى لدى المواطن	253
.82	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن	254
.83	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن	254
.84	تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن	255
.85	تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن	256
.86	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	257
.87	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني(المتطلبات البشرية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	258
.88	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول(الاستجابة)بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	259
.89	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	260
.90	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث(الملموسية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين(الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	261
.91	معاملات ارتباط بيرسون لبعدي المتغير المستقل(مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية)بالدرجة الكلية للمحورفي عينة المواطنين صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)	262
.92	معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير التابع (مستوى تحسين الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للمحورفي عينة المواطنين (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)	263
.93	قيمة معامل ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة لعينة المواطنين	263
.94	اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) لعينة المواطنين	264
.95	سلم ليكارت الخماسي	264
.96	سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية	264
.97	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: البعد الأول: المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الأمنية	265
.98	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحورالأول: البعد الثاني المتطلبات البشرية	266
.99	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول: الاستجابة	267
.100	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني: الاعتمادية	268
.101	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث: الملموسية	269
.102	تحليل مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية مجتمعة في عينة المواطنين	271

.103	تحليل مستوى تحسين الخدمة العمومية مجتمعة في عينة المواطنين	273
.104	علاقة الارتباط بين تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية عند المواطنين	276
.105	علاقة الارتباط بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية عند المواطنين	276
.106	علاقة الارتباط بين مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند المواطنين	277
.107	نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للمواطنين	278
.108	تحليل التباين ANOVA لعينة المواطنين	278
.109	قيمة معامل التحديد المصحح لعينة المواطنين	279
.110	تحليل التباين لعينة المواطنين	279
.111	معدل تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي لعينة المواطنين	282
.112	تحليل اختبار ANOVA لعينتين مستقلتين المتعلقة باختبار فروق تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي بالنسبة للمواطنين	283
.113	تجانس التباين (اختبار Levene) لعينة المواطنين.	283
.114	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي لعينة مساعدي قطاع العدالة.	284
.115	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة	284
.116	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة	285
.117	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة	286
.118	تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة	287
.119	تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة	288
.120	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	289
.121	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني(المتطلبات البشرية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	290
.122	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول(الاستجابة)بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	291
.123	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	292

.124	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث(الملموسية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الداخلي لفقرات الاستبيان)	293
.125	معاملات ارتباط بيرسون لبعدي المتغير المستقل(مستوى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية)بالدرجة الكلية للمحور في عينة مساعدي قطاع العدالة صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)	294
.126	معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير التابع (مستوى تحسين الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للمحور في عينة مساعدي قطاع العدالة (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)	294
.127	قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة لعينة مساعدي قطاع العدالة .	295
.128	بين اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) لعينة مساعدي قطاع العدالة.	295
.129	سلم ليكارت الخماسي.	296
.130	سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية.	296
.131	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة مساعدي قطاع العدالة على عبارات البعد الأول: تقييم مستوى توافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية الداعمة للإدارة الالكترونية	296
.132	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة مساعدي قطاع العدالة على عبارات البعد الثاني: المتطلبات البشرية	298
.133	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة مساعدي قطاع العدالة على عبارات البعد الأول: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة	299
.134	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة مساعدي قطاع العدالة على عبارات: البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية	301
.135	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة مساعدي قطاع العدالة على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية	303
.136	تحليل مستوى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية مجتمعة في عينة (مساعدي قطاع العدالة)	306
.137	تحليل مستوى تحسين الخدمة العمومية مجتمعة في (مساعدي قطاع العدالة)	307
.138	علاقة الارتباط بين توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية عند مساعدي قطاع العدالة	310
.139	علاقة الارتباط بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية عند مساعدي قطاع العدالة	311
.140	علاقة الارتباط بين مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند عينة مساعدي قطاع العدالة.	311
.141	نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة	313
.142	تحليل ANOVA لعينة مساعدي قطاع العدالة	313
.143	معامل التحديد المصحح لعينة مساعدي قطاع العدالة	313
.144	تحليل التباين في عينة مساعدي قطاع العدالة	313

.145	معدل تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي لعينة مساعدي قطاع العدالة	317
.146	اختبار T للعينات المستقلة عند مساعدي قطاع العدالة.	317
.147	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي للقضاة	319
.148	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي	319
.149	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي	320
.150	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي	321
.151	تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي	322
.152	تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي	323
.153	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	324
.154	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني(المتطلبات البشرية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	325
.155	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول(الاستجابة)بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	327
.156	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	328
.157	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث(الملموسية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	329
.158	معاملات ارتباط بيرسون لبعدي المتغير المستقل(مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية) بالدرجة الكلية للمحور في عينة القضاة (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)	331
.159	معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير التابع (مستوى تحسين الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للمحور في عينة القضاة (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)	331
.160	قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة لعينة القضاة.	332
.161	اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro- wilk) لعينة القضاة.	332
.162	سلم ليكارت الخماسي لعينة القضاة.	333
.163	سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية لعينة القضاة.	333
.164	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات البعد الأول: تقييم مستوى تو افر المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية	333
.165	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات البعد الثاني: المتطلبات البشرية	335
.166	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات: البعد الأول: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة	336

.167	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات: البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية	337
.168	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات البعد الثالث: الملموسية	339
.169	تحليل مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية مجتمعة في عينة القضاة	342
.170	تحليل مستوى تحسين الخدمة العمومية مجتمعة في عينة القضاة	343
.171	علاقة الارتباط بين تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية عند القضاة .	346
.172	علاقة الارتباط بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية عند القضاة	347
.173	علاقة الارتباط بين مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند القضاة.	347
.174	نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للقضاة.	349
.175	تحليل التباين ANOVA لعينة القضاة.	349
.176	معامل التحديد المصحح لعينة القضاة.	349
.177	تحليل التباين في عينة القضاة	349
.178	تحليل اختبار t لعينتين مستقلتين المتعلقة باختبار فروق تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي بالنسبة للقضاة	353
.179	تحليل اختبار تجانس التباين عند القضاة.	353
.180	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي لعينة الموظفين.	355
.181	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف	356
.182	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف:	357
.183	تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف	357
.184	تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف	358
.185	تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف	359
.186	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	360
.187	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني(المتطلبات البشرية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	361
.188	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (الاستجابة) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	362

.189	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)	363
.190	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث(الملموسية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين (الداخلي لفقرات الاستبيان)	364
.191	معاملات ارتباط بيرسون لبعدي المتغير المستقل(مستوى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية)بالدرجة الكلية للمحورفي عينة الموظفين (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)	365
.192	معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير التابع (مستوى تحسين الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للمحورفي عينة الموظفين (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)	365
.193	قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة لعينة الموظفين	365
.194	اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) لعينة الموظفين	366
.195	سلم ليكارت الخماسي لعينة الموظفين.	366
.196	سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية لعينة الموظفين.	367
.197	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: البعد الأول: تقييم مستوى توافر المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والامنية الداعمة للإدارة الالكترونية لعينة الموظفين.	367
.198	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات المحورالأول: البعد الثاني: المتطلبات البشرية	368
.199	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات: البعد الأول: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة	370
.200	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات: البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية	372
.201	نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات: البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية	373
.202	تحليل مستوى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية مجتمعة في عينة (الموظفين)	376
.203	تحليل مستوى تحسين الخدمة العمومية مجتمعة في (الموظفين)	377
.204	علاقة الارتباط بين توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية عند الموظفين.	380
.205	علاقة الارتباط بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية عند الموظفين.	381
.206	علاقة الارتباط بين مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند الموظفين.	381
.207	نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للموظفين.	383
.208	يوضح تحليل ANOVA لعينة الموظفين.	383
.209	يوضح معامل التحديد المصحح لعينة الموظفين.	383
.210	يوضح تحليل التباين لعينة الموظفين.	383
.211	يوضح الخصائص الوصفية للمجموعات المتعلقة باختبار فروق تحسين الخدمة العمومية بدلالة	387

	المستوى التعليمي بالنسبة للموظفين.	
212.	يوضح معدل تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي لعينة الموظفين.	387
213.	يوضح اختبار Tللعينتين المستقلتين لعينة الموظفين.	387

قائمة المختصرات

قائمة المختصـــــرات

الرقم	المختصر	معنى المختصر
1.	(IBM)	شركة الآلات التجارية العالمية
2.	L.A.N	الشبكة المحلية
3.	W.A.N	الشبكة الواسعة
4.	(NIST)	المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا
5.	CAF	إطار التقييم المشترك الأوروبي
6.	EIPA	المعهد الأوروبي للإدارة العامة
7.	NPM	نموذج (الإدارة العمومية الجديدة)
8.	SERVPERF	"نموذج الأداء الفعلي"
9.	SERVQUAL	"نموذج تحليل الفجوات"
10.	(UNDP)	"برنامج الأمم المتحدة الإنمائي"
11.	OSI	مؤشر الخدمة الالكترونية
12.	«GSM »	الهاتف النقال
13.	«3G»	الجيل الثالث
14.	«4G»	الجيل الرابع
15.	« VSAT »	الأرضيات ذات الفتحة الصغيرة
16.	(GMPCS)	الاتصالات الخاصة الشاملة للنقال عبر الأقمار الاصطناعية
17.	(VOIP)	متعاملو نقل حركة الصوت عن طريق الإرسال بالحزم عبر بروتوكول الأنترنت
18.	(FAI)	موفر الدخول للأنترنت
19.	(Audiotex)	خدمات الرسائل الصوتية والمعلومات
20.	"ATM"	موبيليس
21.	"OTA	"جيزي
22.	"WTA"	أوريدو
23.	ADSL	الخط الرقمي غير المتناظر للمشترك
24.	FTTH	توصيل الألياف البصرية إلى المنازل
25.	4G LTE fixe	الجيل الرابع الثابت
26.	WIMAX	التوافق العالمي للوصول عبر الموجات الدقيقة
27.	LS	الخط الثانوي
28.	VSAT	محطة طرفية ذات فتحة صغيرة (تقنية اتصال تعتمد على الأقمار الصناعية)
29.	(EGDI)	مؤشر التنمية الحكومية الالكترونية

قائمة المختصرات

30.	HCL	مؤشر رأس المال البشري
31.	OSI	مؤشر الخدمة الالكترونية
32.	TII	مؤشر البنية التحتية للاتصالات
33.	EPI	مؤشر المشاركة الالكترونية
34.	HDI	**مؤشر التنمية البشرية**
35.	GEMS	**مؤشر نضج الخدمات الحكومية الالكترونية**
36.	SGDJ	نظام متابعة وتسيير الملفات القضائية
37.	GED	نظام التسيير الالكتروني للوثائق الإدارية
38.	ق إ م	قانون الإجراءات المدنية
39.	ق إ ج	قانون الإجراءات الجزائية
40.	SMS	الرسائل القصيرة
41.	MCO	طريقة المربعات الصغرى
42.	SPSS	برنامج الحزم الإحصائية.....
43.	MOYVD	تحسين الخدمة العمومية
44.	AC	المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية لعينة المواطنين
45.	BC	المتطلبات البشرية لعينة المواطنين
46.	AS	المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية لعينة مساعدي قطاع العدالة
47.	BS	المتطلبات البشرية لعينة مساعدي قطاع العدالة
48.	Moy-Aj	المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية لعينة القضاة
49.	Moy-Bj	المتطلبات البشرية لعينة القضاة
50.	AF	المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية لعينة الموظفين
51.	BF	المتطلبات البشرية لعينة الموظفين

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق	الصفحة
.1	سجل جدولة القضايا	418
.2	سجل المرافعات	418
.3	سجل تسليم الملفات للنيابة	418
.4	سجل الجلسات	418
.5	سجل فهرسة الأحكام والقرارات القضائية	419
.6	سجل تداول الملفات	419
.7	تقييد الأحكام النهائية	419
.8	سجل المداخيل للغرامات والمصاريف القضائية بالمجلس	419
.9	سجل القيد العام بالمجلس	419
10	سجل أوامر الدفع بالتقسيط للمجلس	420
11	سجل الإشعارات بالدفع بالمجلس:	420
12	سجل الخاص بتسليم البطاقة رقم 03	420
13	ميزانية 2018	420
14	ميزانية 2019	422
15	ميزانية 2020	424
16	ميزانية 2021	425
17	ميزانية 2022	427
18	ميزانية 2023	428
19	تطبيقة تسيير المسار المهني للموظفين "أسلاك مشتركة ، أسلاك الأمانة العامة ، المتعاقدين "	430
20	تطبيقة كشف الراتب الشهري والسنوي للقضاة وللموظفين الإداريين والتقنيين واعوان المصالح	430
21	تطبيقات خاصة بالميزانية:	430
22	الاستمارة الخاصة بعينة المواطنين	433
23	الاستمارة الخاصة بعينة مساعدي قطاع العدالة	438
24	الاستمارة الخاصة بعينة القضاة	444
25	الاستمارة الخاصة بعينة الموظفين	450
26	عينة المواطنين (SPSS)	456
27	مساعدي قطاع العدالة(SPSS)	476
28	لعينة القضاة(SPSS)	486
29	لعينة الموظفين(SPSS)	496

المقدمة العامة

لقد عرف العالم في الآونة الأخيرة تسارعا لا مثيل له في ظل الانفتاح المعلوماتي، والتطورات الحاصلة في شبكات الإعلام والاتصال، نتيجة لتداعيات العولمة، حيث أضحت الإدارة تتسم بالحداثة في تسييرها مرتكزة على التقدم التكنولوجي لمواكبة مختلف التطورات بغية تحقيق التنمية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي.

ان الإدارة الالكترونية تعد منهجا حديثا في تنظيم وتوجيه مختلف المؤسسات، وهذا لا يتأتى الا بتوفر جملة من المتطلبات كالبنية التحتية التكنولوجية ووفرة الموارد المالية مع وجوب تعزيز التدريب والتأهيل للموارد البشرية والمضي قدما في تحقيق الامن المعلوماتي في ظل تشريعات وقوانين وتنظيمات تكون مستحدثة من أجل التبني الأمثل لها.

وأمام النمو الديمغرافي غير مسبوق وما ترافق معه من تزايد احتياجات المواطن، لم يكن أمام الدولة الجزائرية من سبيل إلا بتبني الإدارة الالكترونية كاستراتيجية لمواكبة تطورات التكنولوجيا الحاصلة، ولتغطية هذه الاحتياجات وتحسين نوعية الخدمات المقدمة في إطار الشفافية والمساواة المكفولة دستورا.

وبغية تحسين الخدمة العمومية لابد من تحولها من شكلها التقليدي الى شكلها الالكتروني بتيني استراتيجيات مرنة متكيفة مع التغيرات المتسارعة في بيئة الاعمال وذلك بتعزيز دور المشاركة الالكترونية بزيادة التفاعل لتحقيق رضا المواطن باعتباره الزبون المستهدف من جهة والعمل من جهة أخرى على تعميم انتشار الثقافة الالكترونية لكافة شرائح المجتمع.

وباعتبار قطاع العدالة أحد أكبر المرافق حساسية وأكثرها ملازمة للمواطن فقد كان من مخرجات أشغال لجنة إصلاح العدالة المنصبة سنة 1999م هو عصرنته ورقمنة أجهزته القضائية بما يسهم في تطوير خدماته وفي تعزيز مصداقيته، وفي تقريب القضاء من المتقاضي والارتقاء لأعلى مستويات التواصل والتفاعل مع المرتفقين.

واستجابة منها لذلك فقد أولت سلطات الدولة الثلاث التشريعية، التنفيذية، القضائية عناية فائقة بالموضوع وهو ما عكسته المجهودات المبذولة في السياق، لاسيما منذ تبني مشروع الجزائر الالكترونية (2008-2013) في إطار الإصلاحات الهيكلية الكبرى، والذي تمخض عنها قانون 03/15 الذي يعنى بعصرنة قطاع العدالة .

إن بتبني الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة سيحدث بالتأكيد جملة من التغييرات على مختلف أجهزته القضائية والتي ستنعكس حتما على فعالية وكفاءة الخدمة العمومية المقدمة فيها والتي من شأنها ستعزز رضا المرتفقين.

ومن خلال ما سبق، يمكن طرح **التساؤل الرئيسي** التالي:

- **ما هو دور تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة في قطاع العدالة في الجز ائر بمؤسسة الدراسة (مجلس قضاء سوق اهراس)؟**

1) فرضيات البحث:

في ضوء موضوع الدراسة وما أسفرت عنه الدراسات السابقة قامت الباحثة بصياغة فرضيات البحث كالآتي:

❖ **الفرضية الرئيسية: يوجد دور للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، والموظفين) عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.**

وتندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية التالية: **خمس فرضيات رئيسية جزئية**:

- **الفرضية الرئيسية الأولى**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

يتم التحقق من هذه الفرضية من خلال **فرضيتين فرعيتين** هما كما يلي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛
- **الفرضية الفرعية الثانية :** تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

يتم التحقق من هذه الفرضية من خلال **ثلاث فرضيات فرعية** هي كما يلي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛
- **الفرضية الفرعية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية بمجلس قضاء سوق أهراس منخفض من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛

- **الفرضية الرئيسية الثالثة :** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛

يتم التحقق من هذه الفرضية من خلال **فرضيتين فرعيتين** هما كما يلي:

- **الفرضية الفرعية الأولى: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.
- **الفرضية الفرعية الثانية: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين **مدى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

- **الفرضية الرئيسية الرابعة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

يتم التحقق من هذه الفرضية من خلال **فرضيتين فرعيتين** هما كما يلي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات البشرية نحو الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

- **<u>الفرضية الرئيسية الخامسة</u>**: توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعزى للمستوى التعليمي من وجهة نظر عينات الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

2) أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:
- تناول موضوعها قطاعا حكوميا غاية في الأهمية بالنظر لما يقدمه من خدمات للمواطن من جهة ولارتباطه بمنظومة الحقوق والحريات باعتباره الحامي الطبيعي لها من جهة أخرى.
- تناولها لأحد أبرز اهتمامات الدولة وأكبر أولوياتها وهي الخدمة العمومية والتي تسعى الدولة جاهدة لتحسينها وصولا لمقاربة رفاهية المواطن وحفظ كرامته.
- إبراز البيئة الالكترونية في الجزائر بالوقوف على أهم المؤشرات الداعمة لتبنيها لاستخلاص نقاط الضعف بهدف تصحيحها ونقاط القوة لدعمها وتعزيزها.
- تستمد أهميتها كذلك في كونها تؤسس نظريا وتطبيقيا لمعرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
- تكتسب أهمية خاصة بوصفها إحدى المحاولات القليلة التي تناولت الربط بين المتغيرين في القطاع العمومي، فهي بذلك تحرص على إبراز أهمية عامل التكنولوجيا في التأثير على كفاءة المنظمات وتطورها في القطاع العام لاسيما قطاع العدالة.
- ضرورة تحسيس الرأي العام بتبني الإدارة الالكترونية وصولا للمواطن الالكتروني ومن ثم فعالية الخدمة العمومية المواكبة للتطورات الراهنة التي تسهم في تقريب القضاء من المتقاضي والارتقاء لأعلى مستويات التواصل والتفاعل مع المرتفقين.
- الخروج بتوصيات وتقديم اقتراحات بعدم مقاومة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعزيز سبل تطبيقها للانتفاع أكثر بمزاياها.

3) أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بمؤسسة الدراسة (**مجلس قضاء سوق أهراس**) .
- التعرف على مستوى التحسين في الخدمة العمومية بمؤسسة الدراسة (**مجلس قضاء سوق أهراس**).
- التعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في عصرنة جهاز قطاع العدالة في الجزائر، ورقمنة خدماته العمومية.
- التعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة الدراسة (**مجلس قضاء سوق أهراس**).

4) أسباب اختيار الموضوع:

- ارتباط الموضوع بالتوجه الحديث للحكومة الجزائرية للنهوض بالخدمات العمومية لتحقيق التنمية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي.
- قلة الدراسات التي تناولت الربط بين المتغيرين (الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية) في القطاع العمومي.
- الاهتمام الشخصي للباحثة بالتكنولوجيا الرقمية في الإدارة العمومية من أجل عصرنتها، بغية تقديم خدمات عمومية تضاهي تطلعات كافة شرائح المجتمع.

5) منهجية الدراسة:

بغية القيام بتحليل علمي ومنهجي لإشكالية البحث وتحليل مختلف أبعادها، استعملنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد متاح للدراسة والقياس بهدف تحليل وتفسير الوضع الحالي وصولا الى نتائج علمية بطريقة موضوعية، لذلك يعد هذا المنهج هو الأنسب لطبيعة دراستنا ، ويتجسد الاعتماد عليه في الجزء النظري من دراستنا من خلال التعرض لكل من مفهوم الإدارة الالكترونية وكذا الخدمة العمومية ،استنادا على مصادر مكتبية متنوعة على غرار الكتب العلمية، المقالات المنشورة ضمن المجلات المحكمة والمداخلات الدولية والوطنية

بالإضافة الى المواقع الالكترونية، أما في الجزء الميداني من الدراسة ،فقد تم الاستناد إلى جمع البيانات والمعلومات من البيئة الحقيقية أي الميدانية والتي تمثل المجتمع الاحصائي (محل الدراسة) ،بهدف فهم وتفسير وتحليل مختلف الظواهر في سياقها الطبيعي. وكان ذلك من خلال دراستنا لمجلس قضاء سوق أهراس، حيث تم جمع البيانات من خلال الملاحظات، المقابلات المباشرة، كما تم تصميم استبيان خاص بكل عينة من عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين) تضّمن الجوانب الرئيسية لميدان البحث . ومن ثم تم تحليله وفقا لبرنامج التحليل الإحصائي "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية" ورمزه SPSS (statistical package for the social science) بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

6) الدراسات السابقة :

<u>أولا: الدراسات العربية</u>

- **(عاشورعبد الكريم، 2010)** :بعنوان **دورالإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، وهي أطروحة ماجستير غير منشورة، بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة منتوري قسنطينة، هدفت الدراسة إلى الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي، باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا .وكذا محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية ،باعتبارها من الدول النامية. واستعمل الباحث لهذا الغرض كل من المنهج الوصفي التحليلي، منهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي.

- وقد توصل الباحث إلى نتائج مفادها أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الالكترونية، بما يحقق النزاهة، المحاسبة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

- **(طلحي فاطمة الزهراء، 2014): بعنوان تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية-دراسة حالة بعض المؤسسات العمومية بولاية سوق أهراس)**، وهي أطروحة دكتوراه علوم بكلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باجي مختار عنابة، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تنمية المورد البشري من خلال (التدريب ،تقييم الأداء والتحفيز) في تفعيل الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية ،وكذا تحديد سياسات تنمية هذا المورد البشري المطلوبة لتفعيل الإدارة الالكترونية .واستعملت الباحثة لهذا الغرض كل من المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة (بمجتمع احصائي متمثل في جميع الموظفين الإداريين المتعاملين بأسلوب الإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية لولاية سوق أهراس بلغ عدده 300 موظفا، وبعينة عشوائية بلغ عددها 250 موظفا) .

- وتوصلت الباحثة الى جملة من النتائج مفادها أن مستوى معرفة الأفراد بالإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية لولاية سوق أهراس متوسطة، كما أن هناك مبررات مهمة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية لعل من أهمها هو تزايد الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية وتنامي الأداء الروتيني لدى العاملين.

- **(خليصة ز واوي، 2017)** :بعنوان **تأثير الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بسطيف** ، وهي أطروحة دكتوراه للطور الثالث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس بسطيف، حيث درست الباحثة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية للموارد البشرية في تطوير رأس المال الفكري لعينة ممثلة ب30 مؤسسة (منها 20 مؤسسة خاصة) من مجموع المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف. وتم استخدام لهذا الغرض كل من المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة والمنهج المقارن.
- وتوصلت الباحثة الى جملة من النتائج مفادها وجود تأثير للإدارة الالكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري مع وجود فروقات بين القطاعين العام والخاص في التطبيق، كما أوصت بضرورة قيام المؤسسات محل الدراسة بعملية تحسيسية توعوية كبيرة لإظهار أهمية الإدارة الالكترونية للموارد البشرية مع ضرورة التوسع في استخدام التطبيقات الإلكترونية لها للاستفادة من مزاياها.

- **(بورصاص وداد، 2016)**: بعنوان **دور الادارة الالكترونية في الرفع من كفاءة أداء الموارد البشرية دراسة حالة: قطاع العدالة بالجزائر.** وهي أطروحة دكتوراه علوم بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باجي مختار عنابة، حيث درست الباحثة أهم المحددات التي

تشكل الأرضية الأساسية للإدارة الإلكترونية، وقد تم حصرها في المحددات التكنولوجية القانونية الثقافية، المحددات الاقتصادية والاجتماعية. وقد قامت الباحثة بتقييم هذه المحددات في البيئة الجزائرية. ودراسة أهم أدوات الإدارة الالكترونية التي يعتمدها قطاع العدالة، مع إبراز الدور الذي تلعبه هذه الأدوات في الرفع من كفاءة أداء الموارد البشرية، وقد استعملت في هذا الصدد كل من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي.

- وتوصلت الباحثة الى جملة من النتائج مفادها أن الجزائر تبذل جهودا في توفير البيئة المناسبة والحاضنة للإدارة الالكترونية، من خلال تنمية وتعميم تكنولوجيات المعلومات، إلا أنها لا تزال عاجزة عن مسايرة التطورات العالمية في هذا المجال، وتوصلت كذلك إلى أن أدوات الإدارة الالكترونية التي اعتمدها قطاع العدالة، تساهم بشكل كبير في الرفع من كفاءة أداء الموارد البشرية وذلك من خلال مختلف التطبيقات التي تبنتها.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

- **1- E-Management as a Game Changer in Local Public Administration (Vilkaite-Vaitone, Neringa Karolina, Povilaitiene, 2022).**
- **الإدارة الإلكترونية كعامل تغيير في الإدارة العامة المحلية:**

- هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تطور الإدارة الإلكترونية في بلديات ليتوانيا خلال جائحة كوفيد 19 ، وكذا توقع البدائل الممكنة لحل مشاكل الإدارة الإلكترونية، حيث تم جمع البيانات عن طريق مقابلات باستخدام منصات اتصال مختلفة مثل (الهاتف، Teams وZoom) بسبب قيود الجائحة، وتم تصميم أسئلة متألفة من (14 سؤالًا مفتوحًا)، تغطي أربعة مجالات رئيسية: مفهوم وميزات الإدارة الإلكترونية، فوائدها، العوامل المؤثرة في اعتمادها، والوضع الحالي للتقدم في الإدارة الإلكترونية في القطاع العام.
- وتوصلت الباحثة إلى جملة من النتائج مفادها أنه من الضروري تطوير الإدارة الإلكترونية على ثلاثة مستويات (مستوى الدولة، المستوى التنظيمي، والمستوى الفردي)، كما توصلت كذلك إلى وجود فجوات في تنسيق العمل، حيث اقترحت تركيب شبكات داخلية (إنترانت) في البلديات، مما يُرجّح تحسين وظيفة التنسيق التي يؤديها المديرون، بالإضافة إلى أن هذه الشبكة الداخلية ستُسهم في تحسين كفاءة الموظفين في التواصل عن بُعد.

- **2- Influence of Electronic Administration on Public Service Delivery among State Agencies in Kenya (Riany Kenneth Goga, 2021).**
- **تأثير الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات العامة بين الوكالات الحكومية في كينيا**

هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات العامة بين وكالات الدولة في كينيا، حيث تم استعمال منهج وصفي تحليلي من خلال استبيان صمم لعدد قدر بـ 4230 موظفًا (ممثلا للمجتمع الإحصائي) ضمن إطارات الإدارة العليا عبر 132 وكالة حكومية محددة في كينيا، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة بلغ حجمها 365 موظفا، من أجل فهم تأثير الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات العامة بين وكالات الدولة،

- وخلصت الدراسة الى نتائج مفادها أن الإدارة الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على تقديم الخدمات العامة بين وكالات الدولة في كينيا، كما أوصت الدراسة بضرورة استمرارية وكالات الدولة في تبني الإدارة الإلكترونية من خلال اعتماد أنظمة مختلفة لضمان المساءلة والإدارة الفعالة، مع ضرورة تعزيز ممارسات تنفيذ استراتيجية تبني الإدارة الإلكترونية التي انطلقت في كينيا منذ سنة 2004 والتي لازال تطبيقها في الوكالات الحكومية لم يتم بشكل فعال.

- **3- Measurement and evaluation of the public administration performance through delivery of electronic services (Batalli Mirlinda, 2015).**
- **قياس وتقييم أداء الإدارة العامة من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية**

- هدفت الدراسة إلى مراجعة متطلبات التقدم نحو التنافسية والاستدامة والكفاءة والفعالية في الإدارة العامة التي عززت بسرعة الإصلاحات الواسعة في القطاع العام، وذلك بهدف تحديث المبادرات الرامية إلى تقديم خدمات إلكترونية أفضل للمواطنين، لم تتبع الدراسة منهجًا تجريبيًا تقليديًا، بل اعتمدت على تحليل نظري ومقارن للمفاهيم والتجارب الدولية في مجال الحوكمة الإلكترونية، وتقييم أداء الإدارات العامة،
- وخلصت الدراسة الى نتائج مفادها أن الخدمات الإلكترونية تعزز الكفاءة والشفافية من خلال المساهمة في تقليل التكاليف الإدارية وسهولة الوصول إلى المعلومات والتواصل مع الإدارات، بالإضافة إلى تسجيل تفاوت الدول في جاهزيتها الإلكترونية، مع الإشارة إلى أهمية إشراك المواطنين أي بمعنى التغذية العكسية وذلك من خلال المشاركة والتفاعل الرقمي، كما أوصت الدراسة على ضرورة التقييم المستمر للأداء من خلال التقييم المنتظم لتحسين الخدمات وتفعيل المساءلة.

- **4- Valeurs de service public et administration électronique : un mélange explosif ? Illustration à partir du cas des Caisses d'Allocations Familiales en France** (Roux, 2015 **(Roux Laëtitia, 2015)**:
  - **قيم الخدمة العامة والإدارة الإلكترونية: مزيج متفجر؟ حالة صندوق المنح العائلية في فرنسا.**

- هدفت الدراسة في المقام الأول إلى فهم وشرح كيفية اعتماد الإدارة الإلكترونية ودمج التقنيات الجديدة في منظمات الخدمة العامة (**من خلال CAF فرنسا منذ سنة 2002**)، مع التركيز بشكل خاص على الإصلاحات الإلكترونية الإدارية في صناديق المنح العائلية بفرنسا(**CNAF**)، حيث تم استعمال منهج وصفي تحليلي من خلال استبيان موجه الى المديرين العامين في المؤسسات المعنية بالإضافة إلى المقابلات والملاحظات الدقيقة.
- وتوصلت الدراسة الى نتائج مفادها أن تبني الإدارة الإلكترونية في المؤسسات محل الدراسة كان إيجابيا، إلا أنه تم تسجيل مقاومة للتغيير نتيجة التعارض في القيم في الخدمة العامة التقليدية مثل المساواة، التضامن والحياد من جهة، والقيم الحديثة مثل الكفاءة ،القدرة على التكيف والأداء من جهة أخرى، بالإضافة إلى عدم وجود رؤية متسقة فيما يتعلق بقيمة الإدارة الإلكترونية الأمر الذي أدى إلى وجود نزاعات مثل إعطاء الأولوية لأوقات الاستجابة السريعة المرتبطة بالكفاءة الحديثة أو الحفاظ على المعايير التقليدية للمساواة والاهتمام التفصيلي لكل طلب.

✓ **<u>التشابه مع الدراسات السابقة:</u>**

انطلاقا من الدراسات السابقة التي تم عرضها، استفادت الباحثة من إثراء الجانب النظري لموضوع البحث، وكذا في بناء أداة الدراسة الميدانية، وعليه فإن دراستنا تتشابه مع باقي الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- تتفق دراستنا الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية من الجانب النظري.
- تناولت بعض الدراسات السابقة موضوع الإدارة الإلكترونية وذلك بالتركيز على متطلبات تفعيلها لاسيما المتطلبات التقنية والبشرية، وهذا ما ساعد الباحثة في الجانب التطبيقي للدراسة بوضع أبعاد الإدارة الالكترونية (الممثلة للمتغير المستقل)، من خلال كل من البعدين التاليين أولهما يمثل المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية أما ثانيهما فهو يمثل المتطلبات البشرية.

- تناولت بعض الدراسات السابقة كيفية تأثير الإدارة الالكترونية على تقديم الخدمات العمومية ومدى مساهمتها في الوصول الى خدمات عمومية رشيدة غير مكلفة. وهذا ما ساعد الباحثة في الجانب التطبيقي من الدراسة، الى التوجه نحو ضرورة الربط بين كل من متغير الإدارة الالكترونية من جهة، وكذا متغير تحسين الخدمة العمومية (الممثلة للمتغير التابع) من جهة أخرى.
- تناولت إحدى الدراسات السابقة، التعرض إلى قطاع عام في غاية الأهمية وهو قطاع العدالة في الجزائر، أين ارتأينا أن تكون دراستنا هي الأخرى على مستوى هذا القطاع الذي يتسم بأنه الأكثر ملازمة للمواطن. وذلك من خلال دراسة إحدى واجهاته المتمثلة في المجلس القضائي لتنوع خدماته العمومية.

✓ **<u>الإضافة التي تناولتها دراستنا مقارنة مع الدراسات السابقة:</u>**

تكمن القيمة المضافة في دراستنا مقارنة مع باقي الدراسات السابقة، في كونها أخذت منحى آخرا وذلك من خلال:

- الاعتماد على منهجية تحليلية تجمع ما بين البعد النظري والبعد الميداني من خلال تحليل البيانات المرتبطة بالتحول الالكتروني في الجزائر بالتركيز على مؤسسة الدراسة، مما يعزز مصداقية النتائج.
- التركيز على التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة وفقا لمؤشرات إحصائية تعنى بقياس أبعاد المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية من جهة ومن جهة أخرى أبعاد تحسين الخدمة العمومية وهذا بغية الوقوف على معرفة واقع دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة الدراسة.
- اعتماد نموذج للدراسة الميدانية يُجسد قياس دور المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) في تحسين أبعاد الخدمة العمومية من حيث (سرعة الاستجابة، الاعتمادية والملموسية) والذي أعتمد في إحدى الواجهات الأساسية (المجلس القضائي) لقطاع يعرف بحساسيته وخصوصيته (قطاع العدالة) ، وهو يُعد قطاعا أكثر ملازمة للمواطن كونه يتعامل مع جميع فئات المجتمع دون استثناء، بغض النظر عن مكانتهم الاجتماعية مما يجعله في قلب العلاقة بين الدولة والمواطن وبالتالي فهو القطاع الأكثر تجسيدا للخدمة العمومية.
- تمت الدراسة الميدانية اعتمادا على أربع عينات، تمثل أربع وجهات نظر مختلفة، باختلاف موقعها تجاه الخدمة العمومية، والتي تمثلت في كل من عينة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة،

الموظفين)، أي بمعنى أننا تعرضنا في دراستنا لوجهات نظر كل من (المستفيدين من الخدمة، مقدمي الخدمة، والوسطاء الفاعلين)، وهذا من أجل الوقوف أكثر على النتائج الميدانية من خلال التحليل والتفسير وصولا لنتائج علمية بطريقة موضوعية.

- تسليط الضوء على واقع التحول الإلكتروني في قطاع العدالة من أجل النهوض بتحسين خدماته العمومية من خلال تحسين سرعة استجابتها وزيادة اعتماديتها وكذا ملموسيتها من أجل تقريب الإدارة من المواطن وتحقيق العدالة الاجتماعية.
- توفير قاعدة معرفية لصناع القرار من أجل دعم الجهود نحو تعزيز القضاء الإلكتروني.

7) حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تتمثل في المدى المكاني لعينة الدراسة وهو مجلس قضاء سوق أهراس.
- **الحدود الزمانية:** طبقت هذه الدراسة منذ نوفمبر 2022 م الى غاية ماي 2024 م (على فترات متقطعة).
- **الحدود البشرية:** تتمثل في مختلف شرائح الأسرة القضائية .
- **الحدود الموضوعية:** تم التركيز في هذه الدراسة على تقييم مدى توافر متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس، والوقوف على إبراز الدور الذي تلعبه هذه المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية في تحسين أبعاد الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة، الاعتمادية والملموسية من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين).

8) صعوبات الدراسة:

- قطاع يتسم بالحساسية والسرية.
- تحفظ بعض الفئات المستهدفة في الدراسة مثل القضاة في الإجابة على الاستبيان.
- قلة المراجع ذات الصلة بالخدمة العمومية.

9) خطة الدراسة: (خمس فصول)

- **الفصل الأول:** الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية.
- **الفصل الثاني:** دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

- **الفصل الثالث**: الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة أنموذجا.
- **الفصل الرابع**: واقع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس للفترة الممتدة من (2018-2023).
- **الفصل الخامس**: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء ولاية سوق أهراس. من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطن، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين).

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تمهيـــــــد

المبحث الأول: ماهية الإدارة العمومية وتكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

المبحث الر ابع: متطلبات الإدارة الالكترونية.

خلاصة الفصل

تمهيـــــــد:

لقد أنتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة، خلال السنوات القليلة الماضية، واقعًا إداريًا جديدًا، تجلَّت مظاهره في سقوط كثير من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقًا، حيث جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمت بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري وتطبيقاته خلال العقد الفائت.

وبفعل ذلك فقد تأثرت المنظمات المعاصرة، وتغيرت هياكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها، وامتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقيت الرسمية، سعيًا لإنجاز تعاملاتها متعدية حدود الزمان والمكان، وصولًا إلى خدماتٍ تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة **(الحسن، الإدارة الالكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، 2010م.)**. فأصبح في الوقت الراهن المرتكز الأساسي للاقتصاد هو المعرفة وهي البيانات والمعلومات التي يتم التحقق من صحتها واستخدامها بعد تنظيمها او اكتسابها **(Eric Delbecque, Jean-Renaud Fayol, 2012, p. 104)**.

وعلى ضوء ذلك نحاول في هذا الفصل التعرف على التأصيل النظري للإدارة الالكترونية.

وقبل التطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية، لابد من الوقوف في البداية على مفهومين أساسيين مرتبطين ارتباطا وثيقا مع مفهومها وهما على التوالي: **الإدارة** وكذا تكنولوجيا **المعلومات** الواردين في المبحث الأول.

المبحث الأول: ماهية الإدارة العمومية وتكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: تعريف الإدارة

الإدارة سمةٌ من سمات حياتنا اليومية الحديثة المتطورة، وقلما نرى جانبًا من جوانب الحياة الإنسانية مهما كان نوعه يستطيع التخلي عنها، فهي تظهر في جميع مجالات الحياة اليومية، فالإدارة تلازم كل جهدٍ جماعيٍ، وهي ضرورة له وإن اختلفت الأهداف والأشكال المتعلقة بهذا الجهد. ولكن ما المقصود بكلمة (الإدارة) ومن أين أتى هذا المعنى؟ **(مصطفى يوسف كافي، صفحة 13،14)**:

- **فالإدارة Administration**: كلمة لاتينية الأصل، وهي مؤلفة من مقطعين اثنين هما Ad ويقابلها To، وبالعربية معناه إلى أو نحو، والمقطع الثاني Ministration ويقابلها Serve وبالعربية معناه يخدم أو يساعد.

والاصطلاح بمقطعيه يعني المساعدة أو الخدمة، ولهذا فالإداري، أي الشخص الذي يقوم بالإدارة. إنما يمارس مساعدة أو خدمة الآخرين. والإدارة بهذا المعنى تتضمن **خاصيتين رئيسيتين** هما: **(مصطفى يوسف كافي، صفحة 13،14)**:

- ✓ أن هناك غرضًا مشتركًا يقصده أعضاء التنظيم.
- ✓ وجود عملٍ تعاوني بين الأعضاء للوصول إلى الغرض المشترك الذي لا يمكن تحقيقه دون تعاون الأعضاء المشتركين.

- كما عرفها فريديريك تايلور **(Frederick Taylor)** في كتابه "إدارة الورشة" على أنها "المعرفة الصحيحة لما يريد أن يقوم به الأفراد، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق وأقل التكاليف"، وعرفها هنري فايول **(Henri Fayol)** في كتابه "الإدارة العامة والصناعية" على أنها "هي عملية التنبؤ ،التخطيط ،التنظيم ،اصدار الأوامر ،التنسيق والرقابة على تنفيذ الأعمال" أما بالنسبة لتشستر برنارد **(Chester Bernard)** فعرفها في كتابه "وظائف المدير" بأنها ما يقوم به المدير من أعمال أثناء تأدية وظيفته" **(عرب هاني، 2006، صفحة 04)** .
- **الإدارة علمٌ وفنٌ:** لقد توجه العديد من المفكرين والباحثين الى اعتبار الإدارة بمثابة علمٍ وفنٍ تهدف إلى الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التوجيه والتنسيق بغرض تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة وفعالية **(فتيحة فرطاس، 2016)**.

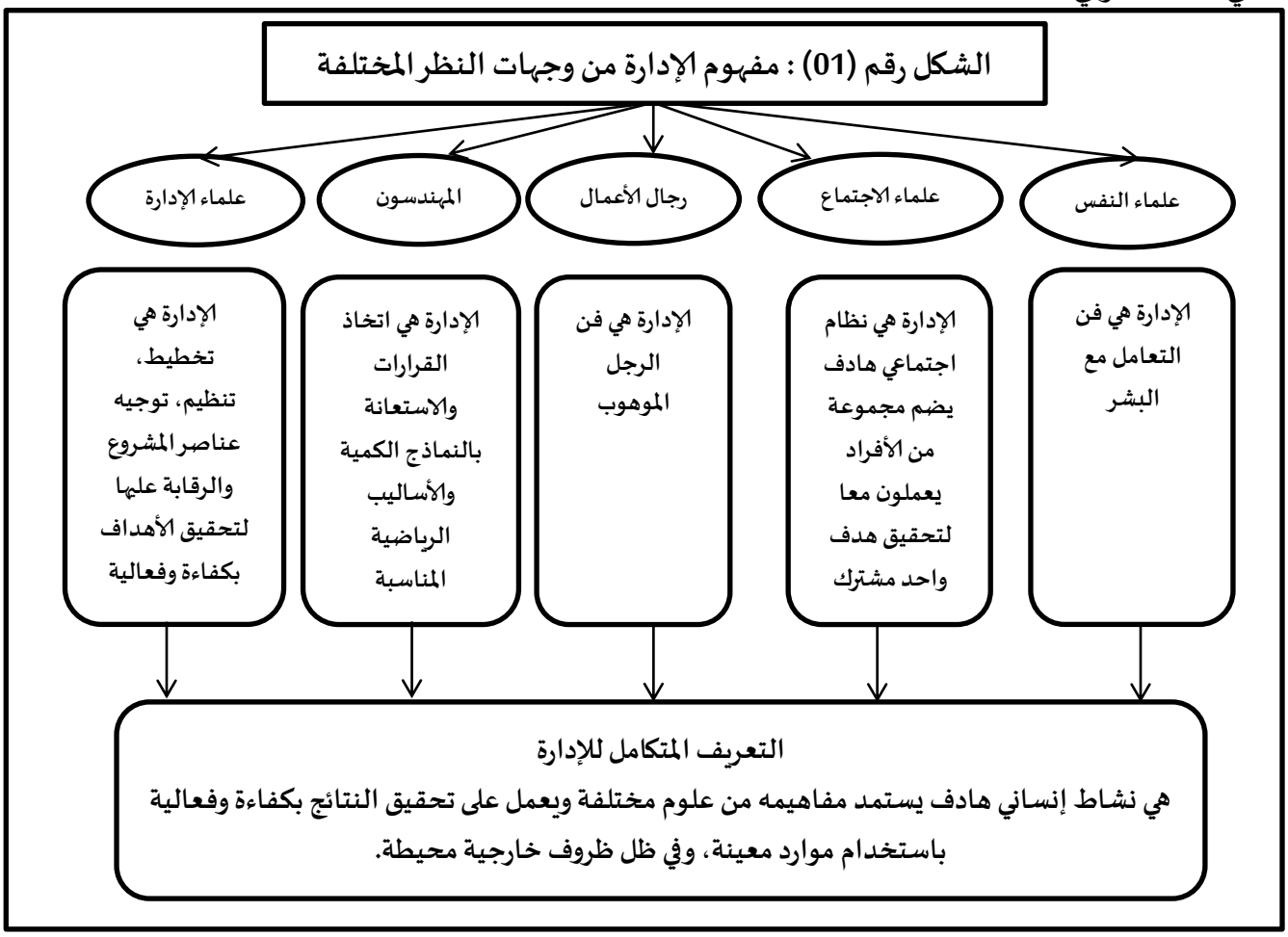
وهذا ما نتوافق معه فالإدارة:

- **علمٌ**: لأنها تستند على منهجٍ علميٍ (بوجود قواعد وضوابط علمية).

- **فنٌ:** كونها تعتمد على فن التسيير للمسؤول الإداري بامتلاكه مهاراتٍ شخصية وقدراتٍ إبداعية وابتكاريةٍ، الأمر الذي طالما خلق فارقًا من حيث حب العمل الجماعي ومن ثم بلوغ الريادة.
- وعليه فإن المبادئ العلمية ما هي إلا قواعد وإرشادات ودليل أو منهج عملي، سيُصبح أكثر شفافية وحيوية إذا ما امتزج بالجانب الحسي والإنساني، فالإداري الناجح يستطيع أن يوظّف جانب العلم مع جانب الفن الذي يمتلكه ،لاتخاذ القرارات المبينة على التمازج بين الجانبين، بمعنى آخر أن الإداري يُضفي جانب المهارات الذي يمتلكه على تطبيق السياقات أو المفاهيم العلمية (**نبيل ذنون الصائغ، 2011، صفحة 24**).

- **مفهوم الإدارة من وجهات نظر مختلفة:**

لقد تعدد مفهوم الإدارة بحسب تعدد وجهات العلماء وهذا ما نستشفه من خلال التعاريف الواردة في الشكل الموالي:



المصدر: (مصطفى يوسف كافي، صفحة 18):

وعليه فإننا نعطي **تعريفًا للإدارة** التي هي فرع من فروع العلوم الاجتماعية بأنها علمٌ وفنٌ في آنٍ واحدٍ وذلك لحيازتها على أسسٍ وقواعد مضبوطة نستشفها في وظائفها من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة

لمختلف مواردها (البشرية المادية، المالية ...) بأسلوب متميز يعكس فن التسيير للأخذ بأفضل القرارات بُغية تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة للغرض الذي وُضعت من أجله.

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة العمومية

لقد تم صياغة العديد من التعاريف للإدارة العمومية من قبل كتاب ومفكرين، لكنها اتصفت بالتباين والاختلاف كونها بنيت على وجهات نظر وتوجهات إيديولوجية مختلفة. وعليه يمكن **تصنيف تعريف الإدارة العمومية ضمن ثلاثة اتجاهات (بوقلاشي عماد، 2011/2010، صفحة 16):**

- **الاتجاه الأول: الربط بين الإدارة العمومية والسياسة العمومية**

يربط هذا الاتجاه بين الإدارة العمومية والسياسات العمومية، وتبعا لذلك يمكن ذكر بعض التعاريف التي تصب في هذا الاتجاه على النحو الموالي:

- ✓ تعرف الإدارة العمومية على أنها مرحلة في دور صنع السياسات العمومية، حيث أن هذا الأخير غير متناهي فالحكومة تحاول معالجة مختلف المشاكل العمومية خلال السياسة العمومية وهذه الأخيرة يتم تنفيذها من قبل الإدارات العمومية.
- ✓ تعتبر الإدارة العمومية وسيلة وأداة سياسية وإدارية تهدف الى تحقيق أهداف مجتمعية على عدة مستويات منها سياسية، اقتصادية، اجتماعية **(Finioui, M, Décembre 2004, p. 72)**.
- ✓ ولقد عرف (**Luther Gulick**) الإدارة العمومية على انها جزء من علم الإدارة الذي له علاقة بالحكومة **(R.K. Pruthi, 2005, p. 27)**.
- ✓ كما عرف (**Gilinier**) الإدارة العمومية على: أنها هي الإدارة التي تختص بتنفيذ السياسة العامة للدولة **(فتيحة فرطاس، 2016)**. من خلال عمليات مترابطة وفق تسلسل وتتابع معين **(مريزق عدمان، 2015، صفحة 35)**

من خلال التعاريف الواردة أعلاه يتضح أن " **الإدارة العمومية والسياسة العمومية وجهان لعملة واحدة، أحدهما هو المقرر والأخر هو المنفذ** " إلا أن هذه التعاريف تعتبر غير شاملة لأنها تناولت فقط هدف الإدارة العمومية الا وهو تنفيذ السياسة العمومية لكنها أغفلت الجانب العضوي المتعلق بالإدارة العمومية وهو الذي يميزها عن مختلف الإدارات الأخرى.

- **الاتجاه الثاني: الربط بين الإدارة العمومية والنشاط الإداري**

يخلص هذا الاتجاه إلى ضرورة الربط بين الإدارة العمومية والنشاط الإداري، فيرى أتباعه أن الإدارة العمومية تعرف على أنها:

- ✓ مجموعة نشاطات وأعمال منظمة، تقوم بأدائها قوى بشرية تعينها السلطات الرسمية العامة وتوفر لها الإمكانيات بهدف تنفيذ الخطط الموضوعة لها، وبالتالي تحقيق الأهداف العامة المرسومة لها **(فوزي حبيش، 1991، صفحة 20)**.
- ✓ كما يعرفها (Mc Namara) : على أنها هي الوسيلة التي يتم من خلالها تنظيم مختلف التغيرات السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، التكنولوجية والإنسانية، ونشره في المجتمع" **(AbdElaziz, 1999)** .
- ✓ هي توجيه الجهود البشرية من خلال التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة وغيرها من العمليات الإدارية لممارسة الأنشطة الحكومية، من أجل توفير خدمات عمومية تتماشى مع تطلعات المواطنين.
- ✓ إدارة وتنفيذ مجموعة كاملة من أنشطة الحكومة، وذلك بتنفيذ القوانين واللوائح والقرارات الصادرة عن الحكومة.
- ✓ هي إدارة تفاعلية بمختلف أنشطتها، مهامها ووظائفها لاحتوائها على موارد متنوعة (بشرية، مادية.....) في كنف الهيئات الحكومية لتحقيق المصلحة العمومية للمجتمع.

تميزت التعاريف الواردة أعلاه **بالربط بين الإدارة العمومية والنشاط الإداري** بغية تحقيق المصلحة العمومية للمجتمع، إلا أن هذه التعاريف تعتبر غير شاملة لأنها أهملت أيضا الجانب العضوي للإدارة العمومية المتمثل في الجهاز الإداري المخول له القيام بهذا النشاط.

- **الاتجاه الثالث: الربط بين الإدارة العمومية والأجهزة الإدارية**

يركز هذا الاتجاه على الجهاز الإداري المخول له تنفيذ السياسات العمومية، ومن تحقيق المصلحة العامة العمومية للمجتمع، إذ يمكن في هذا الصدد التعاريف الموالية:

- ✓ تعرف الإدارة العمومية على أنها تشتمل على كل هيئة عامة، مركزية أو محلية أوكلت اليها السلطة السياسية وظيفة تلبية الحاجات العامة على اختلاف صورها **(فادي عياش، 2012، صفحة 5)**.
- ✓ تعرف الإدارة العمومية على أنها "قطاع مؤسسي يمثل مجموع الوحدات المؤسسية المقيمة، والتي وظيفتها الاقتصادية الأساسية توفير الخدمات غير المسوقة بشكل مجاني أو شبه مجاني للمجموع (تعليم، أمن داخلي وخارجي، عدالة) وإعادة توزيع المداخيل والثروات الوطنية (عن طريق الضرائب، الرسوم، والمساعدات) ويشمل هذا القطاع الإدارات المركزية (الوزارات)، الإدارات المحلية، المؤسسات الاجتماعية.... **(بوقلاشي عماد، 2011/2010، صفحة 17، 18)**
- ✓ هي الهيئة المكلفة بإدارة الوظيفة العمومية لتقديم خدمة عامة **(Georges Vedel, 1958, p. 811)**.

- ✓ كما عرفها (**Wilson**) على انها هي الهدف العملي للحكومة والذي موضوعه هو انشاء مشروعات عامة بأكبر عدد ممكن من الفعالية تتوافق مع رغبات أفراد المجتمع **(طارق المجذوب، 2000، صفحة 119)** .

يمكن القول من خلال هذه التعاريف والتي تمثل الاتجاه الثالث، أن الإدارة العمومية لديها جانبا عضويا يتمثل في الأجهزة الإدارية للدولة (الإدارة المركزية، الإدارات المحلية....)، والتي تؤدي بدورها جميع الأنشطة الحكومية المنوطة بها على كافة المستويات، إلا أن هذه التعاريف تعتبر غير شاملة لأنها تناولت فقط الجانب العضوي للإدارة العمومية.

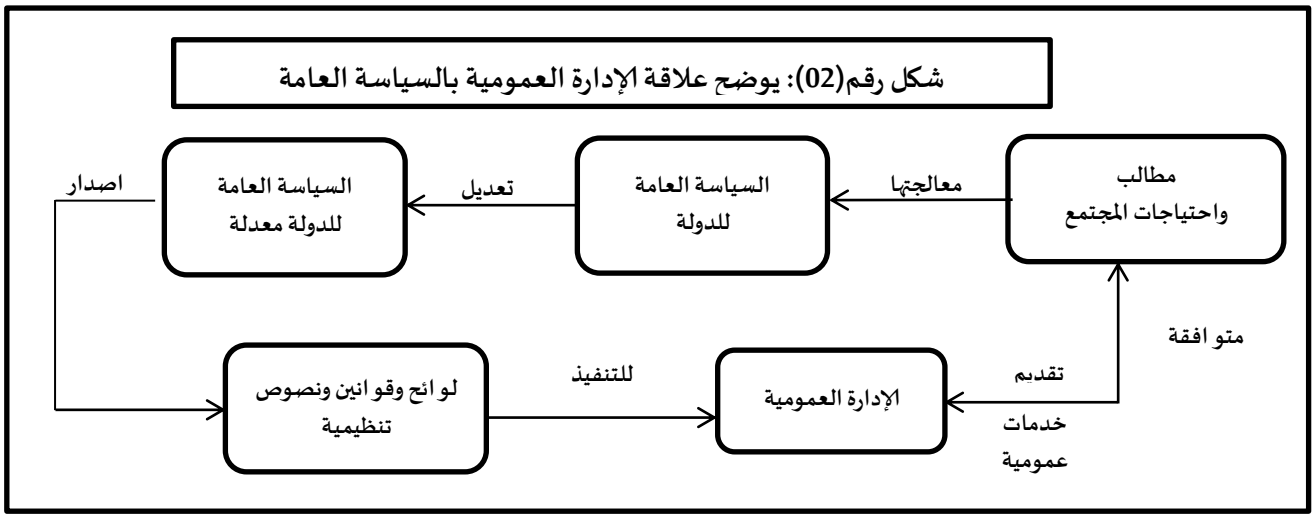
وإذا كانت التعاريف الواردة أعلاه كلها لا تجتمع على مدلولٍ واحدٍ للإدارة العمومية (العامة) وهذا لتركيزها في كل اتجاه من الاتجاهات الثلاثة المذكورة سابقا على أحد الجوانب المتعلقة بها دون الآخر (إما الجانب العضوي (المتعلق بالجهاز الإداري) أو الجانب الموضوعي (المتعلق بالنشاط الإداري) أو الهدف والمتمثل في تنفيذ السياسة العمومية لتحقيق النفع العام).

فإنه يمكننا الاستناد إلى تعريف الإدارة العامة :على أنها جهاز إدارة الشؤون العامة وهي عبارة عن توليفة من جميع الخدمات العامة التي تسمح فعاليتها من حيث التكلفة بتحقيق الأهداف التي تحددها السلطات السياسية للدولة **(V.Charles Debbach, p. 01)**. حيث تتجلى أهمية الدور الذي تلعبه في التمييز المتعارف عليه اليوم بين الوظيفة الإدارية ووظائف الدولة الأخرى **(Jean Marie Auby, Jean Bernard Auby, p. 07).**

وعليه يمكننا إعطاءُ **تعريفًا شاملًا للإدارة العمومية** على أنها هي المُنظمة أو الهيئة العامة التي تسهر على تطبيق السياسة العامة للدولة وفقا لأنشطة إدارية تضبطها لوائح قانونية ونصوص تنظيمية، بهدف تقديم خدماتٍ عمومية لكافة أفراد المجتمع وفقا لمتطلباتهم واحتياجاتهم، بُغية تحقيق النفع العام والرفاهية الاجتماعية.

فهي تُعد حقيقةً نقطة الانطلاق التي تقف على احتياجات ومطالب المجتمع لتُعالج هذه الأخيرة ضمن السياسة العامة للدولة، والتي تُتوج بإصدار قوانين ولوائح ونصوص تنظيمية بعد تعديلها، أين سيتم تنفيذها لاحقًا من طرف الإدارة العمومية، لتحقيق المصلحة العامة.

إذن فهي تُجسد لنا دورةً تُعبر عن تغذية عكسية لاحتياجات ومطالب أفراد المجتمع كما هو مبين في الشكل الموالي.



المصدر: من اعداد الباحثة استنادا على (مريزق عدمان، صفحة 15)

ومن خلال التعاريف التي تم تداولها نستخلص خصائص الإدارة العمومية والتي سنوردها في المطلب الموالي.

المطلب الثالث: خصائص الإدارة العمومية

- ✓ **طابع التعقيد**: الإدارة العمومية هي إدارة ذات طابع معقد باعتبارها تجمع عناصر إدارية في مجالات مختلفة من القطاع العام (كالتعليم، الصحة، العدالة، التأمينات الاجتماعية....)، وبمجرد الحديث عن هذه الأخيرة ، يتضح لنا جليا حجم العوائق والمشكلات التي تواجه الإدارة العمومية **(Anca Jarmila Guta , pp. 96-97)**.
- ✓ تقدم الإدارة العمومية خدمات متنوعة تتوافق مع احتياجات ومطالب افراد المجتمع.
- ✓ تسعى الإدارة العمومية لتحقيق المصلحة العامة **(Braconnier, S, 2007, p. 157)**.
- ✓ تُعتبر الإدارة العمومية ظاهرة تسود كافة المجتمعات المدنية على اختلاف ايدولوجياتها، كونها تؤدي وظائف محددة لا يمكن إلا الوفاء بها **(مريزق عدمان، صفحة 37)**.
- ✓ تخضع الإدارة العمومية لجُملة من التشريعات والقوانين والنصوص التنظيمية الصادرة عن الجهات المختصة في الدولة.
- ✓ تفرض الإدارة العمومية سياستها وسلطتها بمقتضى شرعيتها القانونية.
- ✓ تُمثل الإدارة العمومية عمل الحكومة باعتبارها أداةً لتنفيذ السياسات العامة **(R.K. Pruthi, 2005, p. 27)**
- ✓ تحظى نشاطات الإدارة العامة بالأولوية بالنسبة لغيرها من المصالح الخاصة.

- ✓ خُضوع الإدارة العمومية لتداعيات وتأثيرات السياسة العامة للدولة، بما في ذلك من مُحددات وفرص (أيمن عودة المعاني، 2013، صفحة 24).

المطلب الرابع: تعريف تكنولوجيا المعلومات

أولا: تعريف التكنولوجيا

يتكون مصطلح "**تكنولوجيا**" من جزئين: "**تكنو**" وهو لفظ يوناني قديم يعني فن الصناعة أو العمل، و"**لوجيا**" يعني علم أو منهج، وكلمة **تكنولوجيا** تعني "**العلم التطبيقي للنواحي الصناعية**" (الهادي بوفلفول، صفحة 08).

كما يُمكن تعريفها :بأنها ذلك العلم الذي يعنى بعملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف عناصر بشرية وأخرى غير بشرية في مجال معين لمعالجة المشكلات و تصميم الحلول العلمية المناسبة لها وتطويرها واستخدامها وإدارتها وتقويمها لتحقيق أهداف محددة (زرزار العياشي، غياد كريمة، صفحة 17).

ثانيا: تعريف المعلومات

يُمكن تعريف المعلومات على أنها: عبارة عن ترجمة للبيانات "**مجموعة من الحقائق، قياسات أو معطيات، تأخذ شكل صورة، حرف، رقم أو شكل**" ومعالجتها والتي يمكن تخزينها، استرجاعها وتشكيلها (محمد الصيرفي، صفحة 19).

ثالثا: تعريف الاتصالات

يُمكن تعريف الاتصالات على أنها: عملية نقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر، ويتم ذلك النقل باستخدام الإشارات الكهربائية أو الموجات الكهرومغناطيسية. كما تهدف إلى نقل المعلومات الكترونيا عبر مسافاتٍ بعيدة من المُرسل الذي يقوم بتهيئة المعلومات ونقلها عبر وسيط إما سلكي أو لا سلكي إلى المُستقبل الذي يقوم بدوره باستلام الإشارة، تحليلها وعرضها (زرزار العياشي، غياد كريمة، صفحة 26).

رابعا: تعريف تكنولوجيا المعلومات

يُعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات تكنولوجيا المعلومات بأنها: "**تقنيات الحصول على المعلومات واختزانها وبثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد**" (**Alain Berduguo, RoberT Mahl ,Gérard Jean, p. 389**).

وتُعرف كذلك على أنها كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة و تحويل المعلومات خاصة المعلوماتية(الإعلام الآلي) الانترنت، والاتصالات بعيدة المدى . وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل، معالجة، استغلال وأيضا إعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات **(Alain Berduguo, RoberT Mahl ,Gérard Jean, p. 389)**.

كما تُعرف أيضًا على أنها المعالجة الآلية لمعلومات قد تكون ذات طبيعة مختلفة (تربوية، تجارية...)، والصفة الرقمية للمعلومة هي التي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة، حيث أن هذه المعلومة يُمكن أن تُخزن، تُعالج، تُرسل، وتُستعاد من طرف أجهزة معلوماتية عند الحاجة لذلك، بغرض إعادة استخدامها وتوزيعها على مختلف الأشكال و لكل الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دُفعةً واحدةً **(J'Campeau et C'Bert, La cyber entreprise, p. 17)**.

المطلب الخامس: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان. فهي تعمل على بناء علاقات تشابك صناعي غير تلك العلاقات السائدة في ظل الاقتصاد التقليدي، علاقات أقل وضوحا وأكثر تعقيدا، ولكن أكثر كفاءة وفي معظم الأحيان أقل تكلفة. حيث أنها تعمل على اختصار الوقت والمسافات ،ترشيد الجهود و الموارد وإزالة المعوقات المكانية **(زرزار العياشي، غياد كريمة، صفحة 32)**. كما أنها تعمل على تقليص التنظيمات الإدارية و تحقيق رقابة فعّالة في العمليات التشغيلية **(عبدالله حسن مسلم، 2015، صفحة 127)**. و تُسهم في تحقيق الأمن المعلوماتي **(وصفي عبد الكريم الكساسية، 2011، صفحة 55)**. كما تتجسد أهميتها أيضا من خلال القيام بعمليات التنبؤ والترصد للمتغيرات البيئية لإيجاد الفرص الممكنة لتحقيق الأهداف المُسطرة والاهتمام بدرجة فاعلية وكفاءة استخدام الموارد والمساهمة في صنع واتخاذ القرارات على مستوى المنظمات من خلال مختلف أنواع نظم المعلومات (الاستراتيجية، التشغيلية، التكتيكية) **(King William, 2010, p. 164)** .

إذن فهي تعد بمثابة أداة حديثة للتسيير الإداري تتوافق مع التطورات العلمية والتقنية **(Pierre Dusauge .Bermard Ramanantsoa, 1994, p. 13)**.

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية

تُعد الإدارة الالكترونية تحولا نوعيا يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في أساليب التسيير في مختلف المؤسسات، لتقديم خدمات بكل كفاءة وذات جودة عالية. حيث حاولنا من خلال هذا المبحث توضيح ماهية الإدارة الالكترونية من خلال الأربع مطالب المذكورة أدناه.

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية ومبررات التحول نحوها:

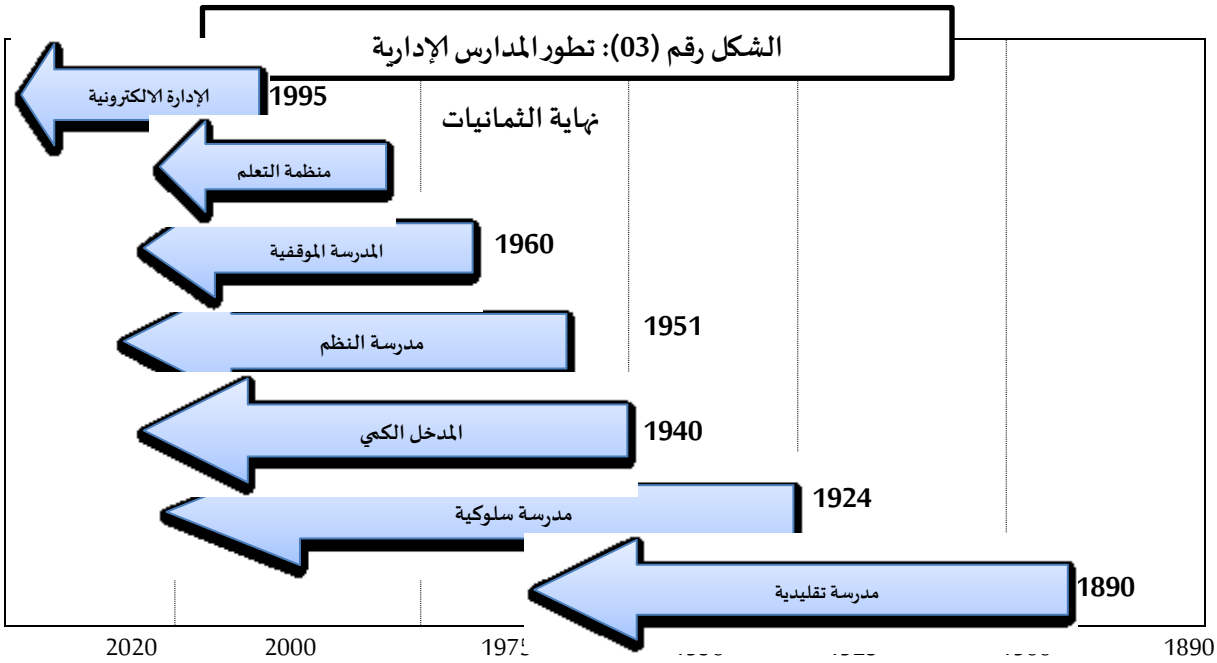
أولا: نشأة الإدارة الإلكترونية

- ✓ **من الخيال الروائي إلى الواقع الإداري**: إن فكرة الإدارة الإلكترونية كانت عبارة عن موضوع لإحدى روايات الخيال العلمي The Shack –wave rider التي كتبها الروائي جون برنر Jonn Brunner سنة 1975 م، حيث دار موضوعها حول حكومة شمولية، تتحكم في شعبها، وتركز كل السلطات في يدها ،من خلال شبكة حاسوب عملاقة ، تحتوي على بيانات أفراد الشعب كلها، مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة، ومن الأمور العجيبة في الرواية: أن الكاتب تحدث عن دودة Tape worm تقوم بعمل تخريبي، تخترق من خلاله الحاسب الآلي، وتفرض ما فيه من معلومات و بيانات عن الشعب، وقد سمى المؤلف هذا العمل(برنامج الدودة)، على أنه شكل من أشكال المقاومة الإلكترونية لمثل هذه النوعية من الحكومات التي لا تحظى برضاء الشعب **(نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 07)**.
- ✓ فيما يعتبر البعض أن نشأة الإدارة الالكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول **(سعيد، بن معلا العمري، 2003، صفحة 01)**.
- ✓ كما توجه البعض إلى أن بدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تمثلت في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينيات ، وكان من نتائج تطور استخدام نظم الحاسوب والاتصالات ظهور نظم التبادل الإلكتروني للبيانات Electronic Data Exchange لنقل البيانات والرسائل الهيكلية بين الأطراف المستفيدة **(سعد غالب ياسين، 2005، صفحة 49)**.
- ✓ في حين يرى البعض أن بداياتها كانت منذ 1960 م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، حيث أن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964 م عندما أنتجت هذه الشركة جهازا طَرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط

المغنط / جهاز الطابعة المختار، حيث كانت هذه الطابعة MT/ST عند كتابة أي رسالة يتم خزن الكلمات على الشريط المغنط وهذه العملية وفرت جهدا كبيرا وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم **(علاء عبد الرزاق السالمي، 2006، صفحة 234، 235)** .

- ✓ فيما ربط البعض نشأتها باستخدام مصطلح المكتب اللاورقي (paperless office) الذي ظهر لأول مرة سنة 1973 في الولايات المتحدة، كإشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي (digital)، وفي سنة 1974 أخذت مؤسسة (زيروكس) تروّج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل، حيث كانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان عام 1996من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جدا. **(نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 09)** .
- ✓ في حين يؤكد البعض أن تطبيق الإدارة الإلكترونية كان بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا ،حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة **(عبد الكريم عاشور، 2010، صفحة 12)**.
- ✓ فالإدارة الالكترونية هي بمثابة امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فلقد حدد المتخصصون في الإدارة مسارًا تاريخيًا متصاعدًا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداء بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية وبعده توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية **(نجم عبود نجم، 2004، صفحة 128، 130)**.

الشكل رقم (03): تطور المدارس الإدارية



المصدر: (نجم عبود نجم، 2009، صفحة 162)

ثانيا : مُبررات وأسباب التحول نحو الإدارة الالكترونية

توجد **العديد من المبررات** التي أدت بالضرورة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية نذكرها وفقا للنقاط التالية :

- لقد أورد بعض الباحثين الأسباب التالية **(لمين علوطي ، 2008، صفحة 147)**:

✓ **تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به** :فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع يمكنه من الحصول على فوائد كثيرة ،تتمثل في تحسين أداء المؤسسات و إتاحة الفرصة للاستفسار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

✓ حاجة الموظفين العموميين للدعم النوعي من خلال معلومات صلبة ونظام عمل متطور .

✓ **توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية**: حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا، للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية وإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية .

- كما توجه بعض الباحثين لإضافة المبررات التالية **(علاء عبد الرزاق السالمي، 2008، صفحة 122)**:

✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.

✓ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

- في حين أضاف البعض المبررات التالية **(أحمد فتحي الحيت، 2015، صفحة 35)**:

✓ إعادة تعريف البيئة الاجتماعية.

✓ ضبط الأداء وفق مواصفات معينة.

- كما أورد البعض عاملين أسهما في التحول إلى الإدارة الالكترونية وهما **(شادية الكيلاني)**

✓ ظهور حركات الإصلاح والتطوير الإداري.

✓ انتشار ثورة المعلومات والاتصالات التي ساعدت على تغيير شكل المنظومة من الشكل الهرمي إلى الشكل الشبكي.

- ولقد أورد بعض الباحثين عاملا آخرا مرتبطا **بالتحولات الديمقراطية** وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات

حقوق الإنسان المحلية والدولية، حيث أن تغير الأوضاع الدولية فرض واقعًا أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها. **(عماربوحوش، 2006، الصفحات 183-184)** :

- كما أورد بعض الكتاب **دافع الزمن**: حيث لم تعد المنافسة وقوتها بين مختلف أطراف العملية الاقتصادية، في جودة المنتج، بل أصبح هناك عاملا مهما دخل معادلة المنافسة، حيث أنه لو افترضنا أن الجميع يملك مقومات أفضل منتوج، إلا أن الفاصل في خيارات العملاء هو التوقيت الذي يصل فيه المنتج إليه، أو الاستفادة من الخدمة في الوقت المناسب وبالسرعة التي تناسب احتياجاته، وهذا ما يستدعي الاعتماد على الوسائل التقنية (كالهاتف المحمول، والبرامج والتطبيقات الالكترونية كوسائل الدفع مثلا). **(قويدربورقبة، 2020).**
- بالإضافة الى المبررات الناجمة عن **المعضلات التي يتكبدها جهاز المرفق العمومي:** فباعتبار الإدارة العمومية جزءً لا يتجزأ منه، كان لابد من حتمية التوجه نحو تبني الإدارة الإلكترونية للتملص نهائيا من تلك المشكلات التي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

✓ **البيروقراطية بشقها السلبي**: وذلك بتعقيد الإجراءات المعمول بها في النشاط الإداري وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز مختلف المعاملات.

✓ البطالة المقنعة ووجود وظائف تجاوزها الزمن وتزايد المطالب الجماهيرية المنادية بتغيير أسلوب الخدمة العمومية. **(عاشورعبد الكريم ، صفحة 61).**

✓ **ضعف نظم المتابعة والتقييم**.

✓ **انعدام الثقة بين المواطن والإدارة العمومية** الناجم عن عدم تمكن هذه الأخيرة من اقناع المواطن بأدائها، زد على ذلك عدم تمكنها من حماية سرية وأمن تعاملاته الشخصية (كتعرض الملفات للإتلاف أو الحرق المفاجئ).

✓ **تفشي ظاهرة الفساد الأخلاقي، الإداري والمالي:** حيث نجده منتشرا في غالبية الأجهزة والهياكل التنظيمية التي تعنى بتقديم الخدمة العمومية لغياب الشفافية والمساءلة.

✓ **التضخم التنظيمي:** ونقصد به كثرة المصالح التنظيمية الناجم عن تزايد عدد الموظفين بسبب انعدام استراتيجية واضحة الابعاد في التوظيف، حيث ان هذا الأخير لا يتماشى وتداعيات التطور التكنولوجي، الامر الذي ينتج عنه تداخلا في المسؤوليات والتي تؤدي بالضرورة للإهمال الإداري وللتماطل في أداء المهام اليومية بسبب عدم وضوح المهام ولعدم تحديد المسؤوليات.

المطلب الثاني : تعريف الإدارة الإلكترونية

أولا: عُرّفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين على سبيل المثال لا الحصر نذكر منها ما يلي:

- ✓ هي إدارة بلا ورق حيث لا يستخدم الورق بكثافة أين يعوضه كل من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم وتطبيقات المتابعة الآلية (بشار يزيد الوليد، 2009، صفحة 145) أين يتم الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني بتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا (علاء عبد الرزاق السالمي، 2008، صفحة 13).
- ✓ هي ميكنة جميع الأنشطة الإدارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أن يُبسّط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات. (محمد، 2010، صفحة 17).
- ✓ ولقد عرفها **(Jocops)** على أنها بمثابة مجموعة من الكيانات تتعامل بفعالية و كفاءة من خلال استخدام مجموعة أنظمة وآليات تقنية فائقة لأداء الاعمال بشكل منظم و دقيق **(Jocobskai, 2003, p. 11).**
- ✓ هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في جميع العمليات الإدارية (محمد سمير أحمد، 2009، صفحة 42) لتحسين الخدمات العمومية وذلك بتطوير الشفافية والمساءلة في العلاقات بين المواطن و الإدارة **(Henri Francois Gautrin, 2012, p. 123).**
- ✓ هي عبارة عن إدارة موارد معلوماتية تميل أكثر من أي وقت مضى الى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها، الى الحد الذي أصبح راس المال المعلوماتي –المعرفي-الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها (عبد الرحمن توفيق، 2007، صفحة 40).
- ✓ هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد ام المنظمات ،من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية (أحمد محمد غنيم، 2003/2004، صفحة 31).
- ✓ هي نظام افتراض يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين، متجاهلة المكان والزمان (عامر إبراهيم قنديلجي، 2015، صفحة 46).
- ✓ هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عاليتين، وبأقل كلفة ممكنة، مع ضمان السرية وأمن المعلومات (مصطفي يوسف كافي، 2010، صفحة 22).

- ✓ هي استخدام لتكنولوجيا المعلومات لتحسين عمليات الحكومة والإدارة **(Abdelrazaq Salem F, 2014, p. 226)** بهدف عصرنة الحكومة **(Lau Edwin, 2004, p. 16)**.
- ✓ هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا وعبر الشبكات، حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين وذلك بهدف تطوير علاقاتها مع بيئتها من ناحية أخرى **(سعد غالب ياسين، 2017، صفحة 22)**.
- ✓ كما عرفها (**R.Hargrove**) على أنها تُعبر عن نموذج للإدارة التي يتم من خلالها الجمع بين الإدارة عن بُعد (العمال عن بُعد خارج المنظمة) والإدارة عن قُرب (العمال داخل المنظمة). **(James B.Quinn et al, 1996)**
- ✓ ويعرف (**Peter D؛Bernd W**) الإدارة الالكترونية في القطاع العام على أنها استخدام لتكنولوجيا المعلومات في هذا القطاع للنهوض بالمهام والنشاطات الإدارية، بفضل التدفق السريع للبيانات والتقنيات المستحدثة **(Bernd W. Wirtz , Peter Daise, 2015, p. 8)**.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية رؤية هندسية

رغم ما يبدو على تسمية الإدارة الالكترونية (E-Management) من أنها امتدادٌ لكل التطورات الإدارية السابقة، إلّا أنّ ما لا يخفى عن اتجاهات التطور في الأنترنت و المقادة من قبل المهندسين بالدرجة الأولى، أنها اتجاهات تحاول أن تتجاوز الإدارة بالاعتماد على: **بعدين أساسيين (نجم عبود نجم، 2009، صفحة 186، 187)**:

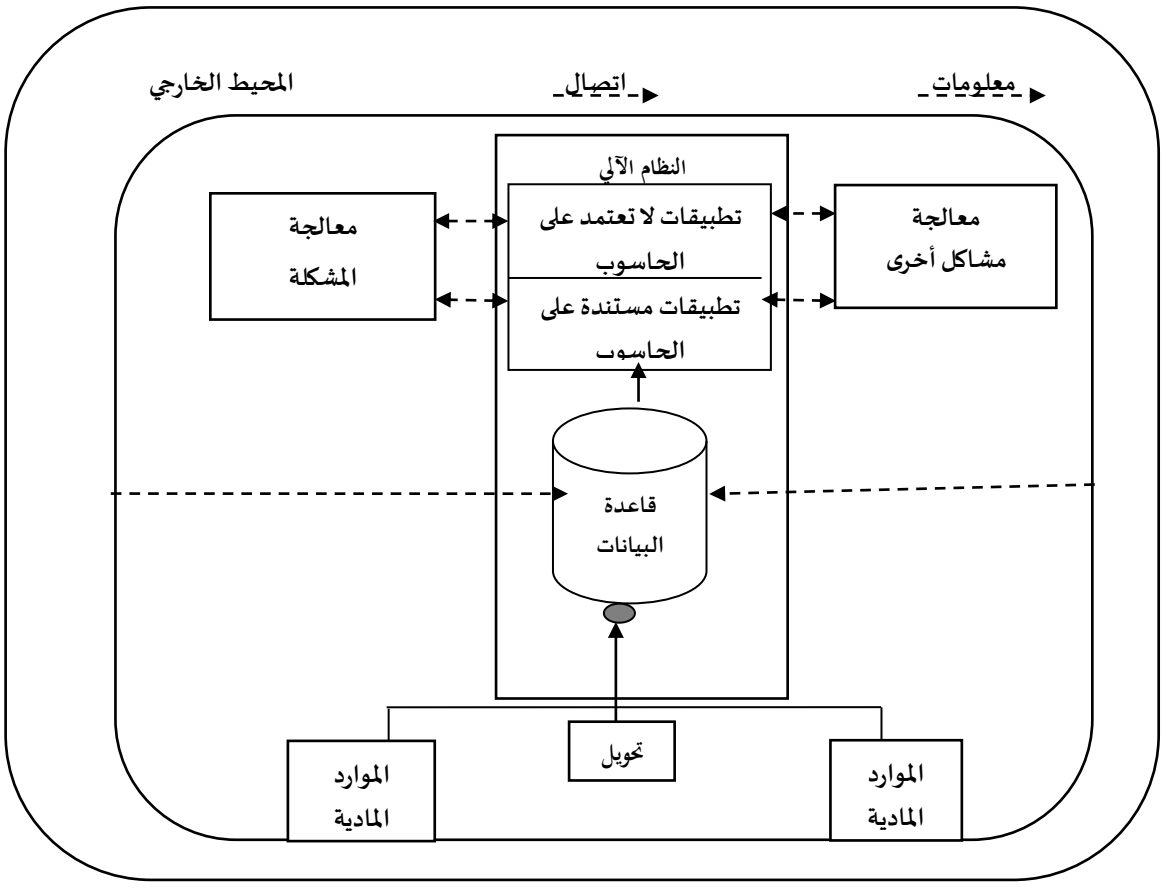
- ✓ **رؤية هندسية قياسية**: تقوم على إمكانية نمذّجة العمليات أو الخدمات المختلفة وتحويلها إلى برمجية تطبيق، تمكن من انجاز تلك العمليات والخدمات بطريقة قياسية وآلية بالاعتماد على قاعدة المعلومات القياسية والمعرفة الصحيحة المرمّزة.
- ✓ **التعويل على التكنولوجيا:** حيث التكنولوجيا الرقمية قادرة على أن تحل كل المشكلات في الاتصالات والتفاعل الآلي والاستجابة الآلية المبرمجة مسبقا، والاهم تحقيق قابلية الإجراء البيني التي تحل محل الإدارة بنسبة **99%** ولا يبقى للإدارة بمعناها المعروف سوى نسبة **1%** تتعلق بوضع القواعد، وحتى هذه الاخيرة أصبحت توضع بصيغة مواصفات انترنت وقواعد قياسية للخدمة والاتصالات وبالتالي فان الإدارة الالكترونية القائمة على الانترنت هي تكنولوجيا أكثر من كونها إدارة.

ثالثا : نموذج الإدارة الإلكترونية

إن النموذج المستخدم حاليا في الإدارة الإلكترونية يعتمد بشكل كامل على أحدث التكنولوجيا حيث لا يمكن أن تكون هناك إدارة إلكترونية ناجحة بدون الاعتماد على التجديد التكنولوجي، كما يعتمد النموذج بصفة أساسية على المعلومات والاتصالات أما مدخلاته فتتمثل في الموارد المادية الداخلية والخارجية. المعالجات والمعلومات المستمدة من البيئة الخارجية ويقسم النموذج تطبيقات الإدارة الالكترونية إلى تطبيقات تعتمد على الحاسوب وأخرى لا تعتمد عليه **(زرزار العياشي، غياد كريمة، 2016، صفحة 133)**.

ويمكن توضيح عمل الإدارة الإلكترونية في ظل هذا النموذج وفقا للشكل الموالي:

الشكل رقم (04): نموذج الإدارة الالكترونية



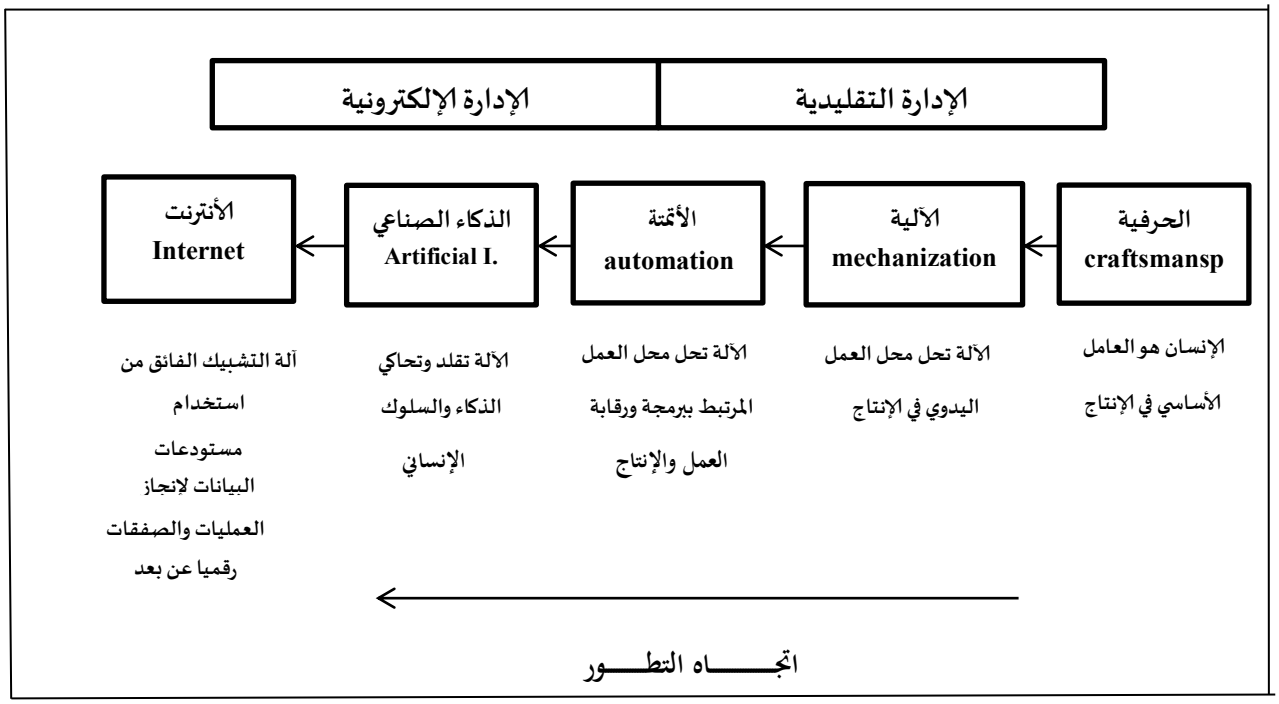
المصدر: (زرزار العياشي، غياد كريمة، 2016، صفحة 133)

رابعا : الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة

إن التطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل. وكان هذا في البدء في العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة كما في

تصميم التصنيع بمساعدة الحاسوب(CAD/CAM) وتخطيط التشغيل بمساعدة الحاسوب(CAPP) لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان سواء في الرؤية الآلية أو اللغة الطبيعية أو الأنظمة الخبيرة والإنترنت وشبكات الأعمال هي التكنولوجيا الأرقى والأكثر عولمة وأسرع توصيلا والأكثر تشبيكا، وكل هذا يجعل الإدارة الإلكترونية ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أية مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا. ولعل هدا يفسر أن التطور التكنولوجي في مجال الانترنت لا يقف عند الأجهزة وإنما يتجاوزها وبدرجة أكبر إلى البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات وإنجاز الأعمال والصفقات رقميا عن بُعد **(نجم عبود نجم، 2009، صفحة 161).**

الشكل رقم(05) :التطور التكنولوجي باتجاه الإنترنت و الإدارة الرقمية



المصدر: (نجم عبود نجم، 2009، صفحة 163)

وعليه يمكننا إعطاء **تعريف شامل للإدارة الالكترونية "e-management"** : على أنها منهج حديث وعصري تنتهجه الإدارة، فهي بمثابة إدارة تكنولوجية وذكية تتسم بحداثة أساليبها ووظائفها التي تُواكب مُتطلبات العصر التكنولوجي الحديث، وذلك من خلال إحداث وتعميم تطبيقات التقنية والبرمجيات والنُظم الخبيرة في التسيير مع المُرافقة الضرورية للكوادر البشرية بهدف تقديم خدماتٍ الكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية لبلوغ الأهداف المُتوخاة و لتحقيق رضا الجهة الاجتماعية.

المطلب الثالث: خصائص ومبادئ و أنماط الإدارة الالكترونية

- **أولا: خصائص الإدارة الالكترونية (علاء عبد الرزاق السالمي، 2008، صفحة 95):**

✓ **إدارة بلا تنظيمات جامدة** : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة **(محمد محمود الخالدي، دون سنة، صفحة 20)**.

✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.

✓ **إدارة مفتوحة لا حدود لها :** فهي خلقت تشبيكًا واسعًا وارتباطات لا حدود لها الا بحدود شبكة الانترنت و الفضاء الرقمي العالمي في عصر المعرفة وثورة تكنولوجيا المعلومات **(Lipnack Jessica and Stamps jeffery, 2000, p. 36)**.

✓ **إدارة بلا زمان:** فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم الواحد **(عامر إبراهيم قنديلجي، 2015، صفحة 122)**.

✓ تجويد خدمة الإدارة الحديثة، وربطها بكل جديد، ورفع فعالية أدائها من خلال الاستفادة من تقنية المعلومات. **(محمد، 2010، صفحة 17).**

✓ **تعاظم القوة الإنتاجية المضافة** التي تُحدثها الوسائل الإلكترونية ،و الرقمية في المجالات الخدمية والمجالات الإنتاجية المختلفة **(علاء عبد الرزاق السالمي، 2008، صفحة 95)**.

✓ **زيادة الاتقان:** تُعتبر الإدارة الالكترونية منعرجًا حاسمًا في تحسين الأداء بفضل الدور الفعال للنظم والبرامج الالكترونية التي ستُسهم بالضرورة في زيادة اتقان كافة المهام الإدارية و مختلف الأنشطة على جميع الأصعدة.

✓ **تطوير أدوات وتطبيقات الرقابة (الداخلية، الخارجية):** من خلال استحداث عملية التشفير **(Encryptions)** وجدار النار **(Firewall)** والتوقيع الالكتروني من أجل حماية مختلف التعاملات الإلكترونية **(David Bovert and J.Martha, 2000, pp. 1-2)**.

✓ **تخفيض التكاليف:** فإذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيُوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير. **(عبد الكريم عاشور، 2010، صفحة 18).**

✓ **تجسيد مبدأ الشفافية:** وهذا من خلال النشر الواسع لكافة البيانات والمعلومات التي تخص الخدمات المقدمة من مختلف المنظمات لجميع شرائح المجتمع (مواطنين، هيئات حكومية

ومختلف الهيئات والمنظمات النشطة.....)، والتي ستُسهّل بالتأكيد عملية الرقابة الالكترونية بهدف إنجاح عملية التقييم والتقويم .

- ✓ **سرعة الاستجابة لمتطلبات كافة المتعاملين**: التي ستُسهم في تحقيق رضا الجبهة الاجتماعية.
- ✓ **المشاركة في رسم سياسة المنظمات:** من خلال تفعيل المشاركة الالكترونية عن طريق التغذية العكسية (من والى المواطن).
- ✓ إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم.
- ✓ توضيح الاختصاصات والمسؤوليات والمهام لكافة العاملين.
- ✓ تبسيط إجراءات العمل ووضوحها والعمل على تنميطها وفقا لنموذج مُعتمد.

ثانيا: المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية

لقد أوجز الفقه المعاصر المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية فيما يلي:

- ✓ **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين** : إن الاهتمام بخدمة المواطن تتطلب خلق بيئة عمل، فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، مع تحليل صادق للمعلومات المتوفرة **(عمار بوحوش، 2006، صفحة 192)**
- ✓ **التركيز عل النتائج**: وذلك بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع بتخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد، والمال، والوقت، مع توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- ✓ **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع** : أي إتاحة تقنيات تُمكّن جميع المواطنين من التواصل.
- ✓ **تخفيض التكاليف** : ذلك أن الاستمرار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار تنافسية، يؤدي إلى تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار منخفضة **(محمد سمير أحمد، 2009، صفحة 45)** .
- ✓ **التغيير المستمر** : هو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.
- ✓ **الخوصصة والأمان:** أي تحقيق أكبر درجة في السرية المناسبة والمصداقية ،الأمر الذي سيُؤدي إلى التطوير في مجال خدمات الجمهور كما سيُسهم في بناء الثقة بين مُقدم الخدمة والمُواطن **(اسماعيل بوغندور، 2007، صفحة 101)** .

ثالثا: أنماط الإدارة الإلكترونية:

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطًا مختلفةً وأشكالًا متعددةً تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها. نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- ✓ **الحكومة الإلكترونية:** تُعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويُقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية. ويُمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والحكومة. والعلاقة بين الحكومة والأفراد. والعلاقة بين الحكومة والشركات. والعلاقة بين الحكومة والموظف. **(عدنان ماشي والي، 2012، صفحة 10).**
- ✓ **الأعمال الإلكترونية:** أُستخدم هذا المصطلح من طرف شركة (IBM) في سنة 1997، وذلك في إطار سعيها المكثف لتمييز أنشطة الاعمال الالكترونية عن أنشطة التجارة الالكترونية، وقد تم تعريفها من ذات الشركة (IBM) على أنها مدخلٌ متكاملٌ ومرنٌ لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسّطة، مرنة وباستخدام تكنولوجيا الأنترنت. والتي سينتج عنها بالضرورة ربط نُظم الاعمال الجوهرية مباشرةً مع مختلف الأطراف المستفيدة (العاملين، الزبائن، الموردين.....) **(Amor Daniel, 2000, p. 7)**.
- ✓ **التجارة الإلكترونية:** يُقصد بالتجارة الالكترونية بيع وشراء وتبادل المنتجات والمعلومات عبر شبكات الحاسوب ومنها شبكة الأنترنت, وهناك عدة وجهات نظر لتعريف مُصطلح التجارة الالكترونية, حيث أن أكثر التعريفات شيوعًا لها ،هو تعريف **منظمة التجارة العالمية** والذي مفاده أنها: " هي التجارة التي تُغطي الإنتاج ،الترويج ،البيع والتوزيع من خلال شبكة الاتصالات وأدواتها، واعتبرتها على أنها مجموعة من العمليات تشمل تأسيس الروابط التجارية وعقد الصفقات ،توزيع وتسويق وبيع المنتجات عبر وسائل إلكترونية" **(ربحي تبوب فاطمة الزهراء، 2022، صفحة 14)**.

ولقد عرّفها **المُشرع الجزائري** من خلال المادة **6** من القانون **18-05** المؤرخ في **10 ماي 2018** المتعلق بالتجارة الالكترونية بأنها "النشاط الذي يقوم بموجبه مُورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بُعد لمُستهلك الكتروني، عن طريق الاتصالات الالكترونية ".

- ✓ **التسويق الالكتروني:** يرتكز التسويق الالكتروني عل التوجه نحو الزبون Customer- Centric، والتحليل العميق لاحتياجات الزبائن التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الالكترونية والتقليدية للمنظمة مع زبائنها في الأسواق المستهدفة. وتساعد بيئة الانترنت على تكوين صلات تفاعلية مباشرة

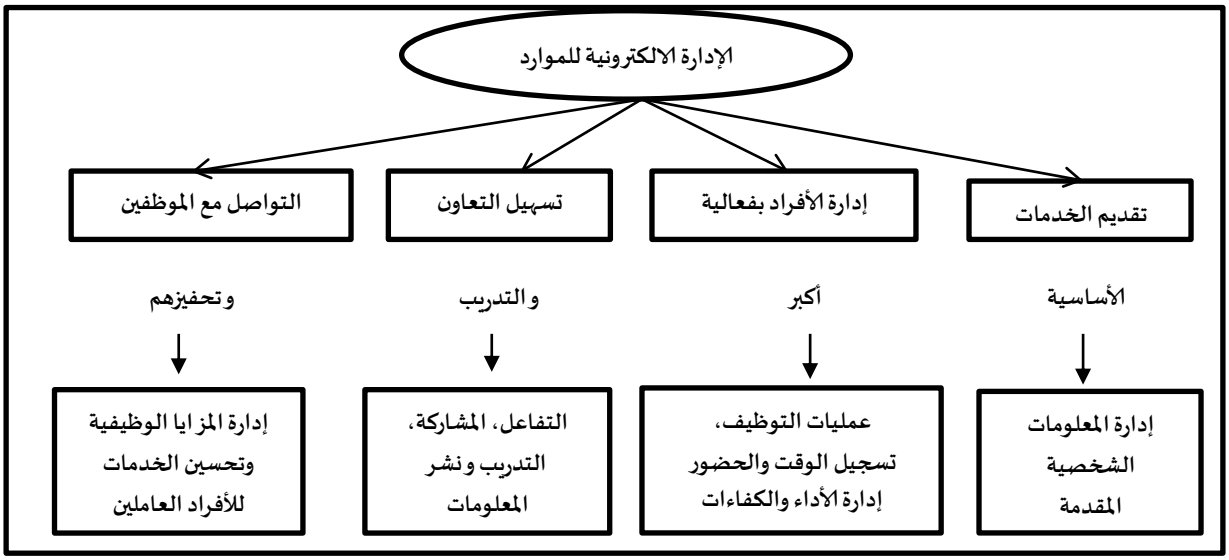
مع الزبائن يمكن استثمارها لتلبية احتياجاتهم في الوقت الحقيقي. كما تدفع باتجاه الانتقال الواعي من التسويق الموجه للجمهور الواسع Mass Marketing لمنتجات وخدمات قياسية Standardized Products &Services إلى تسويق موجة لاحتياجات الزبون Customized Marketing بغض النظر عن قيود المكان الزمان. علاوة على ذلك. يتطلب التسويق الالكتروني بناء وتطوير نظم للشراء الالكتروني والبيع الالكتروني وتقديم الخدمات الالكترونية على الخط، وتحديد أنواع المنتجات التي يمكن نقلها وتوزيعها من خلال موقع المنظمة على شبكة الويب وتطبيق نظم فعالة لحماية سرية البيانات والمعاملات الفورية **(سعد غالب ياسين، 2005، صفحة 237)**.

- ✓ **الصحة الإلكترونية**: هي تطبيق نُظم المعلومات والاتصالات في المجالات الطبية والصحية في نفس الموقع وعن بُعد، أو الاستخدام المُتلازم لتقنية المعلومات والاتصالات (النقل الالكتروني، التخزين، الاسترجاع، المشاركة.....) في مجالات الرعاية الصحية بما فيها من تطبيقات طبية، صحية، تعليمية، بحثية وإدارية وذلك في نفس الموقع او عن بُعد**(بن صالح كريمة و آخرون ، 2021، صفحة 339)**.

حيث تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية. فالمريض يستطيع مُتابعة نتائج الفحوصات الطبية، التحاليل المخبرية، المعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت. كما يُمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة ما في حين يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى. كما يُمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين (بإرسال وصفة الدواء إلكترونيا لاسيما للصيدلي).

- ✓ **الإدارة الالكترونية للموارد البشرية:** تُعبر عن شبكات الهياكل والقرارات والعلاقات الالكترونية المستخدمة في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية، من حيث الاختيار والتوظيف الالكتروني، بالإضافة إلى التنمية والتدريب باستخدام الانترنت والوسائط المتعددة والمحاكاة، **(فريد النجار، 2007، صفحة 357)**. كما أنها تُعبر عن تطبيق مُتميز للتقنيات المعتمدة على الانترنيت في النُظم المرتبطة بالموارد البشرية في المؤسسة مما يزيد من إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بها على نطاق واسع **(جيمس ماركهام و برايان هويكنز، 2007، صفحة 18)**.وينقسم مجال عمل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية إلى أربعة مجالات أساسية هي: تقديم الخدمات الأساسية، إدارة الأفراد بفعالية أكبر، تسهيل التعاون والتدريب والتواصل مع الموظفين وتحفيزهم وذلك وفقا للشكل الموالي **(زرزار العياشي، غياد كريمة، 2016، صفحة 136)**:

الشكل رقم (06): مجالات عمل الإدارة الالكترونية للموارد البشرية



المصدر: (جيمس ماركهام و بر ايان هويكنز، 2007، صفحة 22).

- ✓ **التعليم الإلكتروني:** هو التعليم الذي يتيح المحتوى التعليمي الرقمي من خلال الوسائل الالكترونية **(الهادي محمد محمد، 2011، صفحة 46)**، باستخدام أجهزة اتصال المعلومات مثل الانترنت وأجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة والبرامج مثل نظام التعلم لتحسين التدريس ونشاطات التعلم **(Stephen Jackowicz , Ismail Sahin, 2021, p. 84)**. فهو يجسد معرفة كيفية توجيه المتعلمين عبر الانترنيت، وكيفية استخدام المنصات الالكترونية، وكيفية جعل الطلاب يتفاعلون وينغمسون في استخدام التعليم عن بعد وكيفية تقييم الطلاب افتراضيا **(Sihem Boubekeur, 2021, p. 198)**.

وحسب ما أعلنت عنه **منظمة اليونسكو(2020):** أن التعلم عبر الانترنت يُمكن أن يُساعد في وقف انتشار الفيروسات خاصة بعد جائحة كوفيد وذلك عن طريق منع التفاعلات المباشرة بين الناس. ومع ذلك هناك أيضا بعض التحديات في تنفيذ الدراسة عن بُعد وهي مرتبطة بنُقص التفاعل وجهًا لوجه بين المعلمين والطلاب. **(Dana Daniel, 2021, p. 4)**، كما أن التعليم الالكتروني ينقسم إلى نوعين **التعليم الإلكتروني المتزامن**: Synchronous E-Learning و**التعليم الإلكتروني غير المتزامن** Asynchronous E-Learning **(أحمد فاروق أبو غبن، 2012، صفحة 16)**.

ولتوضيح أهمية التعليم الالكتروني وللوقوف أكثر على مزاياه نعرض أهم الفروقات بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني في الجدول الموالي: **(جمال، 2015):**

جدول رقم (01) : يوضح الفرق بين التعليم التقليدي و التعليم الالكتروني:

التعليم التقليدي	التعليم الالكتروني
يقدم الثقافة الرقمية التي تركز على معالجة المعرفة.	يعتمد على الثقافة التقليدية التي تركز على إنتاج المعرفة
يحتاج إلى تكلفة عالية لتجهيز البنية التحتية.	لا يحتاج إلى نفس التكلفة.
يستقبل الطلاب في نفس الوقت و في نفس قاعات الدراسة.	لا يلتزم بتقديم التعليم في نفس المكان و الزمان.
يعتبر الطالب سلبيا يتلقى فقط.	يؤدي إلى نشاط الطالب و فاعليته في تعلم المادة.
يشترط على الطالب الحضور بانتظام إلى قاعات الدراسة ولا يقبل كافة الفئات العمرية.	يتيح فرصة التعلم لكافة شرائح المجتمع.
يقدم المحتوى التعليمي على هيئة كتاب مطبوع.	يكون المحتوى العلمي أكثر إثارة و دافعية على الطلاب.
يقتصر الزملاء على المتواجدين في الفصل الدراسي.	يتنوع زملاء الطالب من أماكن مختلفة من العالم.
الأمور الإدارية بطريقة مباشرة.	الأمور الإدارية كالتسجيل و غيره تتم بطريقة إلكترونية.
دور المعلم هو ناقل و ملقن للمعلومات.	دور المعلم هو الإرشاد و النصح و التوجيه والاستشارة.

المصدر: (جمال، 2015)

المطلب الرابع: عناصر الإدارة الالكترونية

تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاث عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب Hardware، البرمجيات Software، وشبكة الاتصالات Communication Network، ويقع في قلب في هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية **(سعد غالب ياسين، 2005، صفحة 25)**.

والشكل الموالي يوضح المكونات الأساسية للإدارة الالكترونية:

الشكل رقم (07): المكونات الأساسية للإدارة الالكترونية

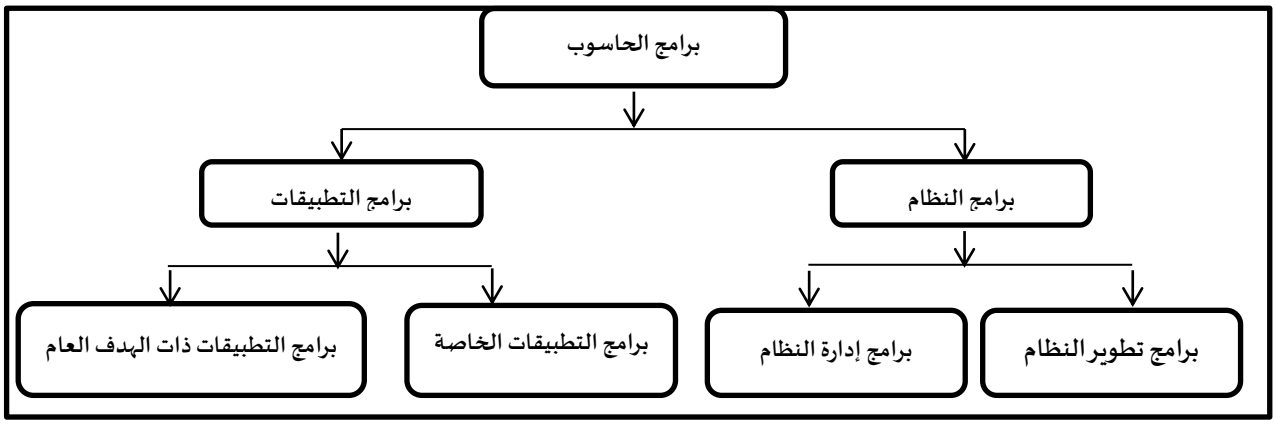
المصدر: (سعد غالب ياسين، 2005، صفحة 25).

من خلال الشكل أعلاه، نجد أن **العناصر الأساسية للإدارة** الالكترونية تتمثل في:

- **عتاد الحاسوب:** ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

- **برامج الحاسوب:** وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): المكونات الأساسية لبرامج الحاسوب



المصدر: (سعد غالب ياسين، 2005، صفحة 26).

أ) برامج التطبيقات:

- ✓ **برامج التطبيقات العامة:** وتضم مستعرضات الويب، برامج البريد الالكتروني، برامج الدعم الجماعي Groupware، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية Spread Sheets وقواعد البيانات Databases .
- ✓ **برامج التطبيقات الخاصة:** بحكم طبيعتها فهي متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج تخطيط موارد المشروع Entreprise Resource Planning،برامج إدارة المشروعات و غيرها.

ب) برامج النظام :

فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج من هذه البرامج :نظم التشغيل Operating Systems، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة ،هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب CASE.

- **الشبكات:** هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت Intranet والإكسترانت Extranet، وشبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.
- **صُناع المعرفة Digital Leaderships:** ويقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية **Knowledge Workers** والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في

المنظمة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

- فضلا عن ذلك ،فإن جوهر عمل الإدارة الإلكترونية يرتكز على فكرة تحقيــق التعاضد البنيوي بين عناصر عتاد الحاسوب والبرامج، وشبكات الاتصال؛ وذلك من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الحوسبة والتلقائية في تدفق أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج وخاصة ضمان توفير الاستجابة السريعة لحوافز التغيير المتمثلة بالبيئة التنافسية Competitive Environment وظهور التحالفات وأنشطة الأعمال الكونية Business Activites & Alliances وانبثاق الشركات الكونية ذات البنية الشبكية The Networked Global Corporations .

المطلب الخامس: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية مراحله وخطوات تطبيقه.

أولا: مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

إن التحول الناجح من الإدارة التقليدية التي تتصف بالتعقيد والبيروقراطية وحدودية استخدامات التكنولوجيا إلى الإدارة الإلكترونية المواكبة للتسارع التكنولوجي والتي تهدف إلى تفعيل التسيير الإداري الحديث، يتطلب الانتقال تدريجيا وفقا لثلاث مراحل مهمة، ولا يكون دفعةً واحدةً الأمر الذي يؤدي بالضرورة إلى حدوث خللٍ في استراتيجية التطبيق، وهي تشمل مايلي: **(علي حسين باكير، 2006)**:

- ✓ **مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:** حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية، ومحاولة تنميتها وتطويرها، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص مُعاملاته، وإجراءاته بشكلٍ سهلٍ وبدون أي روتين، أو مُماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي، أو عبر الأكشاك، الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات واحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية ،مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة، وتعبئتها لإنجاز أي معاملة. **(علي حسين باكير، 2006)**.
- ✓ **مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:** تُعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، والذي يوفر خدمات بشكل معقول في التكلفة، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات، والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكلٍ سهلٍ، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها ،وفي هذه المرحلة يكون

أغلب الأفراد، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة، قد اكتسبوا تجربةً فيما يتعلق بنمط الإدارة الالكترونية **(بوشويشة رقية، طلحي فاطمة الزهراء، 2018)**.

- ✓ **مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة:** هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه، والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يُصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية يقارب 30بالمائة من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب ،سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك، أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة وبسيرة لجميع المواطنين، مما يتيح ويمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت، واقل جهد، واقل تكلفة ممكنة، وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة)، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية، تقبلها، وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها **(بوشويشة رقية، طلحي فاطمة الزهراء، 2018)**.

ثانيا: خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية

إن التحول الناجح من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل لبلوغ وتحقيق الأهداف المرجوة والمتمثلة في:

- ✓ **قناعة ودعم الإدارة العليا:** ينبغي على المسؤولين بالمنظمة أن تكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية. **(محمد سمير أحمد، 2009، صفحة 71، 73)**
- ✓ **تدريب وتأهيل الموظفين:** تعد هذه الشريحة بنية تحتية أساسية لنجاح عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وعليه لابد من الاهتمام بتكوينهم وتأهيلهم لتداعيات عصرنة الإدارة.
- ✓ توثيق جميع العمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.
- ✓ **توفير البُنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** ويُقصد بها مختلف الأجهزة و البرمجيات والأدوات اللازمة لتطبيق نظام الإدارة الالكترونية في ظل توافر التشبيك الإلكتروني الفائق .

وهناك بعض الخُطوات التي يُمكن أن تُعبر عن عملية انتقال سلسة وناجحة في تطبيق الإدارة الالكترونية، لارتكازها على توفير كل الشروط اللازمة لتحقيق الأهداف المسطرة والمرجوة في تبني مشروع الإدارة الالكترونية والمجسدة فيما يلي **(عبد الكريم عاشور، 2010، صفحة 22، 23)**:

- ✓ **إحداث تحول نوعي:** ليس بمكننة الوظائف الحكومية فحسب، بل بالتأسيس لمجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية.

- ✓ **خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات**: بما فيها المؤسسات العامة والخاصة التي يجب أن تتقاسم عمليات التحضير، والإعداد للتحول نحو الإدارة الالكترونية.
- ✓ ضرورة خلق البنية التقنية والتحتية مع مراعاة عنصر الأمن المعلوماتي.
- ✓ **تبويب المعلومات**: إذ يكتمل هذا العنصر بإيجاد محتوى معلومات كامل مع تيسير الوصول الجماهيري لمختلف تلك المعلومات، وإقامة نظام تصنيف واضح على مواقع خدمات الإدارة الالكترونية.
- ✓ **التأسيس لنظام قانوني**: يكون كفيلا بحماية الإدارة الالكترونية من مخاطر البيئة الالكترونية (القرصنة والتجسس الالكتروني).
- ✓ **الصيانة الدورية والتحديث المستقبلي والدوري للنظام. (أحمد فتحي الحيت، 2015، صفحة 45).**

المطلب السادس: أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية

أولا: الأهمية

- ✓ تُعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إداراتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله النهائية. ويُنظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديلٌ عصريٌ يُواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويُلبي مطالبه الإدارية، ويُرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته. كما أن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلاً عصريًا للحياة نسعى لتقمصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعنا، ودافعًا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة **(محمد، 2010، صفحة 7)**.
- ✓ الإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات لطالبي الخدمة عن طريق المواقع الالكترونية : **(Geneviève Koubi, 2012)**
- ✓ تفعيل مبدأ المساواة بين الأفراد في الانتفاع من خدمات المرفق العمومي **(محمد ياسين مختاربن داود ومريم لعشاب، 2013)**
- ✓ العمل على تيسير وتسهيل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المنظمة إلى زبائنها وتحقيق التواصل بين المنظمة والمتعاملين معها **(غنيم أحمد محمد، 2004، صفحة 46)**.

- ✓ توفير وإتاحة البيانات والمعلومات بشفافية تامة في مختلف الأنشطة الإدارية **(Philippe Langenieux-Villard, 1985)**.
- ✓ تُمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين في المنظمة .
- ✓ تُتيح الإدارة الإلكترونية للمنظمة فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها **(غنيم أحمد محمد، 2004، صفحة 46)**.
- ✓ تُحقق الإدارة الإلكترونية مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيدا من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، ومن ثم العمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة العمومية **(محمد محمود الطعامنة،طارق شريف العلوش، 2024، صفحة 11، 12)**.

- **أهداف وفوائد الإدارة الإلكترونية:**

- ✓ إتاحة قاعدة معطيات الكترونية تشتمل على كافة البيانات و المعلومات الضرورية من اجل بناء منظمة عصرية .
- ✓ اختصار دوران المعلومة من خلال اعتماد التحول الرقمي **(Michelle Gillet et al, 2010, p. 89)**.
- ✓ سهولة إدارة ومتابعة الإدارات، المديريات و المصالح الفرعية المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية بفعل التشبيك الالكتروني لاسيما تلك التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي.
- ✓ **إزالة الفجوة التنظيمية** بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.
- ✓ **تحقيق الديمقراطية الالكترونية** حيث تكون الشفافية و النجاعة قاعدة ذهبية تحكم العلاقة بين المواطن و الإدارة **(Henri Francois Gautrin ,Gouverner ensemble , 2012, p. 123)**.
- ✓ توفير عدد من الخدمات الإلكترونية للعاملين بما يسمح لهم بالحوار والمناقشة والتعليم الذاتي والتراسل الإلكتروني **(عدنان ماشي والي، 2012، صفحة 10، 11)**.
- ✓ تخفيض الأخطاء و تعظيم عملية جمع المعلومات **(Michelle Gillet et al, 2010, p. 89)** .
- ✓ استعمال التقنية لتحويل البيانات الى معلومات ذات قيمة استراتيجية **(Hazel Williams, 2010, p. 47)**.
- ✓ إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل **(نائل عبد الحفيظ العولمة، 2003)**.

- ✓ **التقليل من التعقيدات الإدارية** من خلال اختصار مراحل انجاز المعاملات **(بوبكر محمود الهوش، 2006، صفحة 33)**.
- ✓ **انتقال مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية الى المواطن**، باعتباره مشاركا في تقييم الأداء الحكومي للخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة على شبكة الانترنت **(ايمان عبد المحسن زكي، 2009، صفحة 95)**.
- ✓ **تحقيق التنمية الاقتصادية** :فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافعا قويا للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكترونية، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة **(عمار بوحوش، 2006، صفحة 190)**.
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات **(عدنان ماشي والي، 2012، صفحة 08، 09)**

المبحث الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الالكترونية وظائف تتماشى والتطور التكنولوجي المساير للإدارة العمومية حيث يمكن تحديدها كالآتي:

المطلب الأول: التخطيط الإلكتروني

إن التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، ويعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثروة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة ، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل **(ميرفت محمد راضي وأخرون، 2018)**

إن التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى – أسفل (Top-Bottomp) في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي (Horizontal Planning) في الإطار العام و متداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين ومن ثم تحديد الوسائل وتخصيص الموارد من أجل تنفيذ تلك الخطة وكان هذا أساسيا في مجال التخطيط.

فبالضرورة نجد أن التخطيط الإلكتروني يختلف تماما عن التخطيط التقليدي، إلى أن هناك جملة من الاختلافات الأساسيـــة بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليـدي وهي:

- **أولا**: التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتطوير المستمر، بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط.
- **ثانيا**: أن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر.
- **ثالثا**: إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون ،قد تم تطويرها في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الالكتروني مع كل فكرة تبزغ في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل.

والجدول الموالي يوضح وجوب التحول من الخطط والقواعد القديمة إلى الخطط والقواعد الجديدة في التخطيط الإلكتروني.

الجدول رقم (02): من القواعد القديمة إلى القواعد الجديدة في التخطيط الإلكتروني

القواعد القديمة في التخطيط الإلكتروني	القواعد الجديدة في التخطيط الإلكتروني
-خطة واحدة توجه أعمال و اتجاه الشركة.	-خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة.
-خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد (لا يقل أمدها عن سنة واحدة).	-خطط قصيرة و آنية. (أمدها أيام، أسابيع أو فصل أو شهر).
-الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها.	-الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيده
-الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه.	الخطة المرنة جدا من اجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات.
-الخطة ترتكز على قدرات الشركة.	-الخطة ترتكز على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة.
-المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة.	-المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة .
-الابتكار ضروري من اجل وضع الخطة الأفضل .	-الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة.
-المديرين هم المخططون والعاملون هم المنفذون (مدخل أعلى أسفل)	-المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين (مدخل الجميع في كل الاتجاهات الشبكية).
-الأهداف محددة واضحة، و قابلة للقياس .	-الأهداف عامة ،غامضة ،واحتمالية بدرجة عالية.
-الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح.	-الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وفي الزبائن.
-معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه .	-الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب إنجاحه من اجل الشركة.

المصدر: (محمد سمير أحمد، 2009، صفحة 245)

المطلب الثاني: التنظيم الإلكتروني:

إن ما يقرب من مئة عام من التطور في مجال الإدارة كان في جوهره الحقيقي تطورا في التنظيم (القوة الأكثر صلابة في الإدارة) وإذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطا بالزمان، فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية.

ان التنظيم الالكتروني يرتكز على خمس عناصر وهي كالآتي (طلحي فاطمة الزهراء، 2014، صفحة 102):

- **أولا الهيكل التنظيمي** : وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة

- **ثانيا التقسيم الاداري:** وهو قاعدة تجميع المركز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية على أساس الوظيفة، المنتج، الزبائن، المناطق الجغرافية.
- **ثالثا سلسة الأوامر:** وهي ما تمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى الذي يوضح من يأمر أو من يتيح من في هذه المستويات.
- **رابعا: الرسمية:** وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم. وهي في العمل اليومي للأفراد في المنظمة تتسم بالصلابة والحدة في التوجيه والاستجابة للتغيرات التي لا تقل أهمية عن الهيكل التنظيمي نفسه.
- **خامسا: المركزية واللامركزية:** والمركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى آو ذروته العليا، في حين تكونا للامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا، وبالتالي تقليص عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية مما يؤدي إلى هيكل تنظيم مسطح Flat Structure .

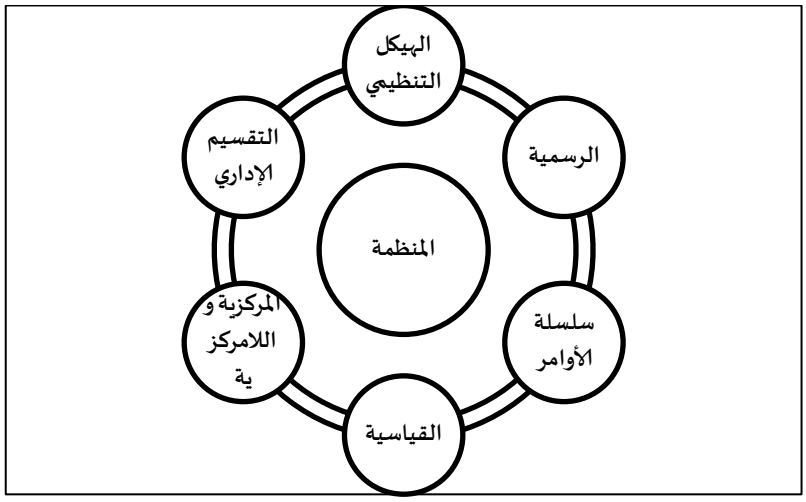
والواقع أن المركزية في المنظمات التقليدية تعمل على تقليد المنظمة في كل مستوياتها وأقسامها وأفرادها، في حين اللامركزية وان كانت تخفف ذلك التقييد على مستوى المنظمة ككل فإنها تبقى على ذلك التقييد على المستوى التنظيمي الواحد أو القسم الواحد.

ولقد أضاف نجم عبود نجم القيد السادس المتمثل في :

- **القياسية أو المعيارية :** وتشير إلى النمطية والتماثل في المهام جراء تقسيم العمل الكثيف مما يساعد على أداء الأفراد وفق قواعد وإجراءات محددة مسبقا وتبني سلوكيات موحدة ونمطية في أداء وإنجاز المهام والعمليات المتماثلة. وهذا يتطلب هيكل تنظيمي صلب ومحدد ودقيق التوصيف ولا يتغير لعدم التغير في المهام والعمليات وبالتالي عدم تغير المعارات والسلوكيات المطلوبة لأدائها **(نجم عبود نجم، 2009، صفحة 309).**

والشكل الموالي يوضح هذه القيود التنظيمية الستة.

الشكل رقم(09): القيود الستة في التنظيم التقليدي



المصدر: (نجم عبود نجم، 2009، صفحة 310)

إن هذه المكونات (القيود) الستة قد شهدت تطورات كثيرة خلال الفترة الماضية التي سبقت ظهور الإنترنت. مما يعني أن إعادة التنظيم والتطوير التنظيمي كانت حالة طبيعية في مواجهة هذه القيود ومحاولات الحد منها. إلا أن هذه التطورات التي غطت جميع هذه المكونات لم تكن واحدة في قوتها وأبعادها.

فبعض هذه التطورات يبقى الهيكل التنظيمي على حاله، و يدخل وحدات تنظيمية ذات سمة فنية كما هو الحال في التنظيم المصفوفي (Matrix) أو التنظيم المشروعي (Project O) أو الانتقال من السلطة الخطية (Line Authority)إلى السلطة الاستشارية (Staff Authority).

وبعضها الأخر كان يحافظ على السمة الرسمية في الصلاحيات والوظائف والاتصالات وإن كان يتجاوز هياكل تنظيمية متعددة كما هو الحال في وحدات الأعمال اللامركزية المستقلة، أو يتجاوز السمة الرسمية وحتى المستويات التنظيمية الرسمية في التنظيم القائم على الفرق الرسمية(Team-based o).

والجدول الموالي يوضح أبعاد هذا التطور والانتقال من أشكال التنظيم التقليدية إلى أشكال التنظيم الجديدة.

جدول رقم (03):التطور إلى أشكال التنظيم الجديد

المكونات التنظيمية	من	إلى
الهيكل التنظيمي	-التنظيم العمودي. -الهيكل القائم على الوحدات الثابتة. -تنظيم الوحدة التنظيمية الواحدة (One Big Unit O.). -التنظيم أعلى –أسفل.	-التنظيم المصفوفي أو المشروعي. -الهياكل القائمة على الفرق. -تنظيم الوحدات المصغرة (Mini Unit O.). -مخطط من اليمين إلى اليسار.

	-شركة ذات هيكل تنظيمي محدد.	-شركة بدون هيكل تنظيمي محدد.
التقسيم الإداري	-التقسيم الإداري على أساس الأقسام أو الوحدات. -التقسيم الإداري التقليدي	-التنظيم القائم على الفرق. -التنظيم الخلوي القائم على تحالفات داخلية أو خارجية.
سلسلة الأوامر	-سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية. -سلسة الأوامر الخطية. -التنظيم إداري الرئيس المباشر. (Single Boss O.)	-الوحدات الاستشارية أو السلطة الاستشارية. -الوحدات المستقلة و الفرق المدارة ذاتيا. -التنظيم ثنائي الرئيس المباشر أو تعدد الرؤساء المباشرين (Tow or Multiple Bosses).
الرسمية	-اللو ائح والسياسات التفصيلية . -القواعد و لإجراءات. -جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقا.	-السياسات المرنة. -الفريق المدارذاتيا أو إدارة الذات. جداول العمل المرنة والمتغيرة.
المركزية و اللامركزية	-المركزية: السلطة في القمة. -اللامركزية: السلطة موزعة.	-تعدد مراكز السلطة . -الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتيا.
القياسية أو المعيارية	-تقسيم عمل كثيف. -قواعد وإجراءات أداء محددة . -سلوكيات موحدة في أداء المهام.	-التنوع في المهام. -توسيع العمل و إثراؤه. -التمكين الإداري.

المصدر: (نجم عبود نجم، 2009، صفحة 311، 312)

المطلب الثالث: القيادة الإلكترونية :

ظهرت الحاجة إلى القيادة الإلكترونية مع تطور بيئة الأعمال التي أصبح معظمها إلكترونيا فقد وجد (Avolio and Kahai 2003) أن هناك أربع مجموعات من التغيير قادت إلى ظهور القيادة الإلكترونية (أحمد فتحي الحيت، 2015، صفحة 73، 74):

- ✓ التغير في طبيعة الوصول إلى المعلومات: أصبح من الممكن للتابعين الوصول إلى نفس المعلومات التي يستعملها القائد وهذا أدى إلى زيادة سرعة القائد في اتخاذ القرار.
- ✓ التغير في زيادة قوة الاتصال بين القوى العاملة التي أحدثته البيئة الالكترونية.
- ✓ التغير في زيادة سرعة الوصول والتواصل بين المديرين والموظفين.
- ✓ التغير في زيادة حفظ الاتصالات وتخزينها بين الموظفين والمديرين في البيئة الالكترونية.

وتُعرف القيادة الالكترونية على انها عملية تأثير اجتماعي، تتخللها علاقة تعاونية بين التقنيات والتكنولوجيا لإحداث تغيير على مستوى كل من المواقف، المشاعر والسلوك، أداء الفرد أو الجماعة، حتى على مستوى المنظمة ككل، فالقيادة الالكترونية تشير الى تحدي المعوقات التقليدية وخلق طرق جديدة وتحفيز الموظفين (Others, D. B, 2014).

كما أن وجود القيادة الإلكترونية هو شرط مهم لنجاح المنظمات الإلكترونية أو المنظمات المستندة إلى المعرفة والمندمجة في أنشطة الأعمال الإلكترونية، فوجود هذه القيادة يعني أيضا وجود القائد المستمع، القائد المعلم، القائد المتصل، ويمكن من خلال القيادة الإلكترونية استثمار الأصول الإنسانية الثمينة الخفية للمنظمة، وبصورة خاصة رأس المال الفكري والإنساني، وإداراته لتحقيق الميزة التنافسية **(سعد غالب ياسين، 2005)**

كما انها تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها من خلال وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة **(غنيم أحمد محمد، 2004، صفحة 71، 73)**:

إلا أن القيادة واجهت في السابق تحديين أساسيين هما: المهام والعاملون وكانا هذان التحديان يتقاسمان اهتمام الإدارة ووقتها ، وكذلك عقلها (المهام) وقلبها (العاملون) ،ولقد أدى هذان التحديان مع تطور الفكر الإداري إلى ظهور مدخلين **(محمد سمير أحمد، 2009، صفحة 266)**:

- **الأول: المدخل المرتكز على المهام** : وهذا هو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم المتمثل في قوة المركز الإداري، قوة المعلومات ،وهذه هي القيادة الإجرائية أو قيادة الصفقات التي تركز على المهام وتقوم بصفقة تبادل العوائد مقابل الأداء.
- **الثاني: المدخل المرتكز على العاملين :** وهذا هو المدخل الناعم القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين وهذا القائد الأقرب إلى العاملين بوصفهم مصدر الأداء المتوقع من المنظمة وهذا هو المدخل الموجه إلى الفاعلية أي القيام بالأشياء الصحيحة.

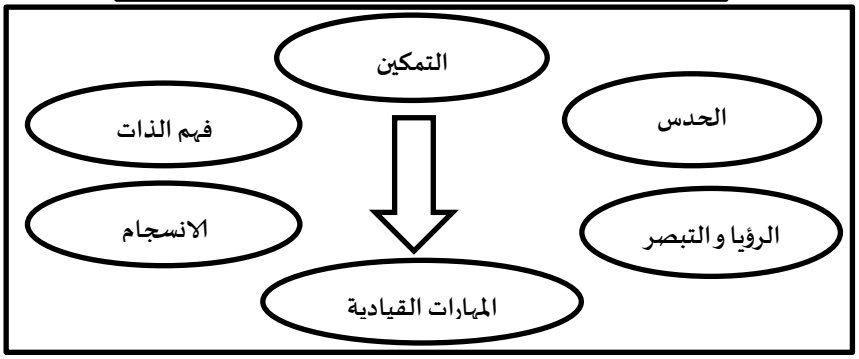
ويتضح مما سبق ذكره وجود بعض **المهارات الأساسية** التي يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية **(غنيم أحمد محمد، 2004، صفحة 73)**:

- **مهارات المعارف الإلكترونية**: مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.
- **مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين :** حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفهية.
- **مهارات إدارية**: وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي والتعاون,بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة علاوة على ذلك ،يتأكد على القياديين والمديرين في هذا العصر متابعة كل جديد في حقل التقنيات الإلكترونية وأن يتحلوا بثقافة الإبداع والانفتاح والمرونة والتي تعدمن ضروريات هذا العصر؛ لكي يتمكنوا من التخطيط السليم

والجيد للدخول إلى عصر الثورة الرقمية والاستفادة من إمكاناته لتطوير أداء المنظمات ورفع كفاءتها الإنتاجية، كما أورد جواد والعاني **خمس مهارات قيادية** أساسية يجب أن يمتلكها القائد **(جواد شوقي والعالي مزهر، 2008، صفحة 86)**.

- **مهارة التمكين**: وتعني مشاطرة ومقاسمة الأتباع أعمال الرقابة والتأثير في الآخرين .والتمكين لا يعني تفويض الصلاحية أو المشاركة في صناعة واتخاذ القرارات فحسب ،بل يمتد إلى التثقيف والتعليم والمساندة بالشكل والطريقة التي تعتقد من خلالها الإدارة من أن الأتباع أصبحوا قادرين على التصرف إزاء المواقف كما هو حال قائدهم دون الرجوع إليه، وبالتالي دفعهم لتحمل جانب من المسؤولية في إدارة دفة العمل.
- **مهارة الحدس** : وهي قابلية الفرد على التوقع والتنبؤ بالتغير أو الحدث المحتمل في ضوء سعة الرؤيا وبعمق تفصيلي، في إطار تبني المخاطرة في إطار الثقة بالنفس.
- **فهم الذات**: وتتمثل في قدرة القائد على إدراك الذات وتشخيص مواطن الضعف والقوة لديه.
- **الرؤيا و التبصر**: وهي قابلية القائد في بناء الصورة المستقبلية عما يريد تحقيقه في إطار التصور والتخيل والنظر إلى ما وراء الحالات التي تواجهه الآن وفي المستقبل القريب، للعمل على جني الإيجابيات لصالح منظمته.
- **الانسجام** : وهي تلك القدرة والمهارة التي تدفع بالقائد الإداري نحو فهم واستيعاب المبادئ المسيرة للمنظمة وقيم العاملين والعمل على إحداث الانسجام والتوافق بينها كما يبينه الشكل الموالي.

الشكل رقم (10): المهارات القيادية الأساسية



المصدر: (جواد شوقي والعالي مزهر، 2008، صفحة 86)

لقد أدى التغيير في بيئة الأعمال الالكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية **(مهيدي، 2021، صفحة 264)**

- **القيادة التقنية العملية**: وهي ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات، وتمكن القائد الالكتروني، من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، واتخاذ القرارات.
- **القيادة البشرية الناعمة**: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ،والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين .
- **القيادة الذاتية**: ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة مع مستجدات البيئة المتغيرة.

في حين نجد أن قيادة الذات هي الأكثر بروزا في الإدارة الإلكترونية، فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية، مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعده على سرعة الاستجابة ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها:

- ✓ القدرة على تحفيز أنفسهم وإبقاء التركيز على انجاز المهام فهم المنظمة ومساهماتها من أجل حل المشكلات.
- ✓ الرغبة والمقدرة من اجل حل المشكلات.
- ✓ البراعة، المهارة والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة .
- ✓ المسؤولية عن مساراتهم المهنية وأنشطتهم وتطورهم .

ولعل من أهم الفروقات التي نجدها بين القادة التنفيذيين التقليديين والقادة التنفيذيين الالكترونيين تستعرضه في الجدول التوضيحي الموالي:

جدول رقم(04): الفرق بين القادة التنفيذيين و القادة التنفيذيين الالكترونيين

القائد التنفيذي التقليدي	القائد التنفيذي الإلكتروني
شجاع	أكثر شجاعة
متيقظ	أكثر يقظة
صريح	صريح بقوة
شبه متعلم بتكنولوجيا المعلومات	متعلم بتكنولوجيا المعلومات على الأقل
واضح التركيز	كثيف التركيز
سريع الحركة	الأسرع حركة

يكره الغموض	يحب الغموض
يعاني من قلق تحدي التكنولوجيا	يعاني من قلق الفصل بين المجالات
أنموذج في الحكم الذاتي	أنموذج في الحكم الجيد
العمر:57	العمر:38

المصدر: (أحمد فتحي الحيت، 2015، صفحة 76)

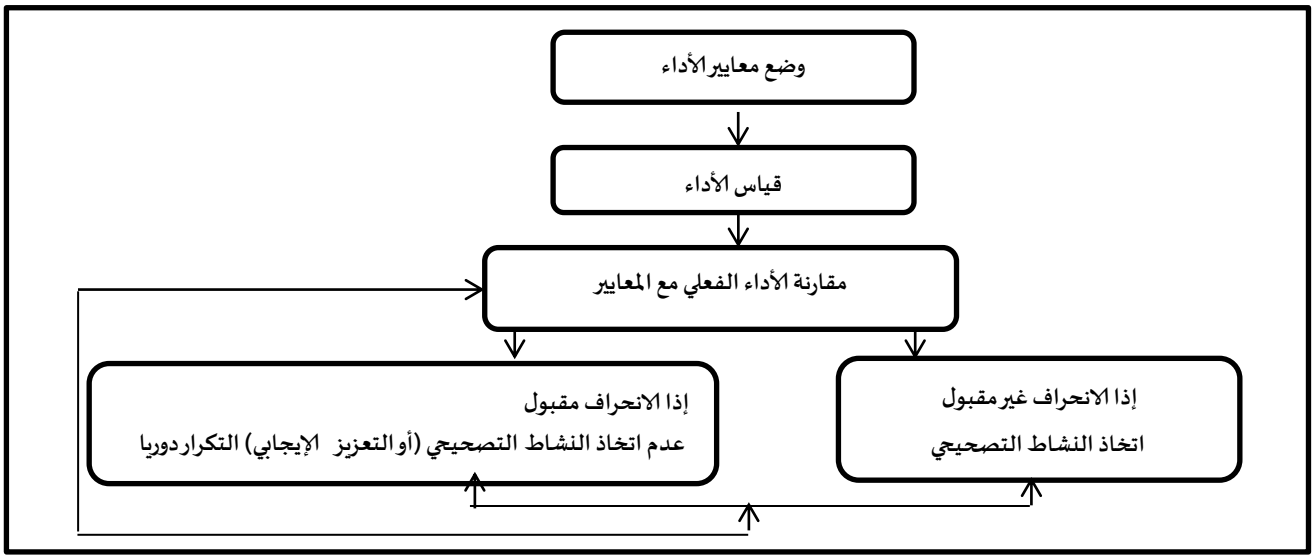
المطلب الرابع: الرقابة الإلكترونية:

تُعد الرقابة الالكترونية إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات. كما أنها تعتبر عملية متابعة الأداء الوظيفي اليومي من خلال الأجهزة الحديثة المنتشرة في مكان العمل والتي تهدف إلى توفير الحماية لمصالح المنظمة، وتتم العملية من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة **(أحمد فتحي الحيت، 2015، صفحة 78).**

إن من أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي (Post-Oriented Control)، وهذا ما يظهر واضحا في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ. فالعملية الإدارية تتكون من **(أحمد فتحي الحيت، 2015، صفحة 78):**

- ✓ **التخطيط**: وضع الأهداف ومعايير الإدارة.
- ✓ **التنفيذ**: كل الأنشطة والوسائل (في التنظيم، التنسيق، والتوجيه)من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة.
- ✓ **الرقابة**: المقارنة بين التخطيط (الأهداف والمعايير المخططة) والتنفيذ (الأداء الفعلي من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة) ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه. حسب الشكل الموالي:

شكل رقم (11): خطوات عملية الرقابة



المصدر: (محمد سمير أحمد، 2009، صفحة 278)

تُعتبر الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابًا من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمسائلات الرسمية، وهذا يُفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة, وهذا ما يُحول الرقابة كرصيد إلى الرقابة كعملية وتدفق مستمر، وهناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية منه **(محمد سمير أحمد، 2009، صفحة 278)**:

- ✓ تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفى الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي فهي بذلك تُحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.
- ✓ أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يُولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري.
- ✓ الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولا وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى المفاجآت الداخلية.
- ✓ إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة , وهذا مما يقلل من الجهد لإداري المطلوب في الرقابة.
- ✓ إن الرقابة الإلكترونية تُقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج, فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج (Control By Results).
- ✓ إن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط(الكل يعرف ماذا هناك) من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات.

المبحث الرابع: متطلبات الإدارة الالكترونية

إن التبني الناجح للإدارة الالكترونية يفرض تنمية وتطوير كافة البنى التحتية لمختلف المنظمات حتى تتمكن من مواكبة التقدم المتسارع في التكنولوجيات الرقمية لتقديم منتجات وخدمات تُضاهي تطلعات كافة شرائح افراد المجتمع.

فباعتبار البُنية التحتية هي قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة ضرورية لعمل نظم المعلومات سواء تعلق الأمر بالبنى التحتية التقنية والتي تتكون من (أجهزة وعتاد الحاسوب، البرمجيات والنُظم، الشبكات). أو تعلق الأمر بالبنى التحتية البشرية والتي تتمثل في رأس المال البشري والذي يجسد دورا فعالا في عملية تبني الإدارة الالكترونية والمجسد في (صناع المعرفة) **(Harter Donald E.and Straugthter Sandra A, 2003)**.

وعليه فلابد على كل منظمة تريد اللحاق بركب المنظمات الالكترونية أن تُوفر العديد من المتطلبات التي سنوجزها في هذا المبحث وفقا للمطالب الموالية.

المطلب الأول: المتطلبات الإدارية والتنظيمية

تحتاج أي منظمة عند تبنيها لمشروع الإدارة الالكترونية أيا كان نوعه أو حجمه إلى وجود استراتيجية واضحة المعالم تتلاءم مع طبيعة هذا المشروع و كذا طبيعة البيئة المحيطة به، لذا لابد من توافر العديد من المتطلبات الإدارية والتنظيمية للتطبيق و التفعيل تتجسد في النقاط التالية.

1) وضع الاستراتيجيات والخطط البحثية والتأسيس:

ان نجاح التحول نحو الإدارة الالكترونية هو بحكم طبيعته مسار يصعب اجتيازه من دون اتخاذ قرارات استراتيجية صعبة وغير مألوفة وخاصة في المراحل الأولى من التغيير الجوهري الشامل الذي يجب ان يحصل في المنظمة لضمان هذا النجاح **(سعد غالب ياسين، 2005، صفحة 233)**.

كما أن وضع هذه الاستراتيجيات وخطط التأسيس يتطلب وجود رؤية استراتيجية واضحة المعالم بهدف وضع وتطبيق استراتيجيات الكترونية تحول الخدمات التقليدية الى خدمات الكترونية توزع هذه الأخيرة عبر وسائل الكترونية **(Smith PR & Chaffey Dave , p. 304)**.

ولهذا السبب تظهر لنا حتمية التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول صوب التحول الرقمي **(توفيق مصلح صالح السنباني، 220- 22 أفريل2015)**

ويتطلب ذلك القيام بتشكيل هيئة مختصة تتكفل بوضع الخطط الاستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية ،للقيام بدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس هذا

المشروع (موسي عبد الناصر، محمد قريشي، 2011). حيث لابد من مسايرة الاستراتيجية للتقدم الحاصل ،والتي تستلزم وضع خطة عامة للتسيير الإداري، وتنفيذه بشكل تدرجي، بدء ببعض النواحي الوظيفية (نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 145).

إن هذا الأمر لا يتأتى إلا بالوقوف على التحديد الأمثل للمبادئ والأسس التي سيكون عليها مشروع التحول الالكتروني والتحديد الدقيق لكل أبعاده، مع السعي لتحقيق التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة، ومن ثم ضرورة استخلاص ماهية الأهداف والغايات التي سيسهم بها هذا التحول الرقمي في خدمة جميع الأطراف المستفيدة (كالأفراد، المجتمعات، المنظمات والدولة ككل) والتي حتما ستكون متماشية مع تطلعاتهم وميولاتهم.

2) **القيادة والدعم الإداري:**

إن من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان، هو عنصر القيادة والتي تُعد المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي مشروع للتحول الرقمي، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورًا رئيسيًا في ذلك الأمر. (محمد جمال، أكرم عمار، 2009، صفحة 71)، وعليه فلابد من التزام الإدارة العليا (القيادة) بتبني مشروع الإدارة الالكترونية (توفيق مصلح صالح السنباني، 220- 22 أفريل2015)

3) **الهيكل التنظيمي:**

يُعتبر التنظيم بمثابة ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة (Gary Dessler, 2001, p. 5) .

وبالتالي فهو بمثابة هوية وشخصية للمنظمة. وللوقوف على مدى مرونة هذه الأخيرة، يكفي أن نتطلع على كيفية ونوعية هيكلها التنظيمي ومدى تماشيه مع متطلبات التحول الالكتروني، فإن كان هناك أي نقص أو خلل من شأنه يعيق سلاسة هذا التحول الرقمي، فلابد من معالجته وذلك بإحداث تغييرات جزئية أو كلية بحسب طبيعة المنظمة.

كما تجدر الإشارة إلى أن الخوف من تغيير الهياكل التنظيمية ومن تبعاته هو ناتج عن قيام بعض أفراد المنظمة بعرقلة عملية الانتقال نحو الإدارة الالكترونية، وذلك بسبب عدم المعرفة بشكل التغيير أو من سيتأثر به، ولقد ذكر Beynon في دراسته التي أجريت في المملكة المتحدة، أن الهيكل التنظيمي كان من أهم الأسباب التي أسهمت بفشل تقديم الخدمات الكترونيا (عروبة رشيد، عبد الرضا ناصر، تشرين 2).

ولهذا السبب لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة ملائما، حيث لا تستطيع الإدارة الالكترونية العمل في هيكل تنظيمي هرمي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها، آو حتى المترابطة

في تكوين آلي عمودي الاتصالات، مغلق وذي بعدٍ واحدٍ. فلكل إدارة بنيانها وأدواتها ووسائلها المناسبة في العمل وانجاز الأهداف المنشودة.

وعليه ومما سبق، يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات التنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الالكترونية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية **(موسي عبد الناصر، محمد قريشي، 2011)**.

و تكون هذه التغيرات وفقا للخطوات التالية : **(محمود صدام جبر، 2002، صفحة 200)**:

- ✓ إعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات الإدارية لجميع أقسام المنظمة التي تسعى لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- ✓ إعداد برامج مكثفة للتعريف بالفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية، وتأسيس وعي اجتماعي تقني في هذا المجال.
- ✓ ضرورة المشاركة الجدية لجميع الأطراف المستفيدة من المشروع في دعم تطبيق الإدارة الالكترونية والعمل على إنجاحها .

في حين يرى البعض أن الخطوات التي يجب اتباعها تكون كمايلي **(محمد عبد الفتاح الصيرفي، 2006، صفحة 200)** :

- ✓ تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة .
- ✓ استبعاد العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله منسجما مع متطلبات التحول باتجاه الإدارة الالكترونية .
- ✓ إضافة بعض العمليات الضرورية لتدعيم عملية التحول باتجاه الإدارة الالكترونية .
- ✓ توفر القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه.

المطلب الثاني: المتطلبات القانونية والتشريعية:

- **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:** أي إصدار القوانين التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها **(محمد جمال، أكرم عمار، 2009، صفحة 73)**.

إذ أن معظم التشريعات والقوانين النافذة سُنّت لتناسب بيئة العمل التقليدية وفقاً لمعايير العمل واللقاء المباشر بين الموظف والمستفيد من الخدمة ، لذا فإن التحول نحو أسلوب الإدارة الالكترونية

يحتاج إلى سَنّ قوانين وتشريعات جديدة تتناغم مع ظاهرة العولمة وتنسجم مع التطور التكنولوجي وتلاءم الأعمال الالكترونية **(رأفت رضوان، 2004، صفحة 4)**.

إذ يجب على أي دولة قبل البدء بالتعاملات الالكترونية أن تراعي ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الإدارة الالكترونية ويسهل معاملاتها ويضعها موضع الاعتراف الوطني الدولي، إضافة إلى ضمان القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية والسرية **(غنيم أحمد محمد، 2004، صفحة 83)**.

ولضمان فعالية التشريعات والأنظمة والقوانين يجب مراعاة ما يلي **(طلحي فاطمة الزهراء، 2014، صفحة 134)**:

- ✓ شمولية الأنظمة لجميع أنشطة ومجالات عمل المنظمة.
- ✓ استقرارها و وضوحها، مما يدعم التطبيقات الالكترونية.
- ✓ إعطاء الوقت الكافي لدراستها وتحليلها قبل اعتمادها .
- ✓ أن تكون مرنة بالقدر الكافي، بما يدعم ويعزز التحديث والتطوير دون تعقيد أو تأخر .
- ✓ ضمان مشاركة المختصين في إعداد مشاريع تغييرات الأنظمة .
- ✓ أن تكون سهلة الفهم و التطبيق للمنفذ والمستفيد.

المطلب الثالث: المتطلبات البشرية

في ظل اتساع نشاط الدولة، وتحولها من دولة حارسة إلى دولة خادمة ،ظهرت الحاجة إلى تزايد عدد الموظفين اللازمين لإشباع حاجات المواطنين، من خلال العمل في المرافق العامة، وما أدى إليه ذلك من زيادة الإنفاق على الوظيفة لرفع مستوى أداء الموظفين ،الذين يعدون مرآة الدولة. لكن استمرار التقدم في الالكترونيات قد أطلق العنان لتخيل الجمهور عالما وظيفيا متقدما تحكمه استراتيجية التقدم وتسيير أموره باللمس، الأمر الذي ألزم الموظف بأن يكون متمكنا في استخدام الحاسبات الآلية، لتقديم الخدمات للجمهور **(نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 145)**.

إن العنصر البشري يعتبر من أهم الموارد التي يمكن استثمارها، لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر هو المنشأ لها، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها 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، يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم:المديرون، الوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر **(محمد جمال، أكرم عمار، 2009، صفحة 73)**.

ولقد أوضح آدم سميث أن الموارد البشرية تشكل جزءً هامًا من ثروة المجتمع، حيث كان يدعو إلى تطويرها والاهتمام بها، كما أشار إلى أن شأنها في ذلك شأن العناصر الإنتاجية الأخرى تحتاج إلى استثمارات لإكسابها المهارة والخبرة، ويتمثل ذلك الاستثمار في العامل نفسه و مقدرته على أداء أعماله، ومن ثم زيادة إنتاجه، وبالنتيجة يرجع جزء من العائد المتحقق إلى المهارة أو المعرفة التي اكتسبها المشتغل من تلك الاستثمارات **(نزار عوني اللبدي، 2015، صفحة 20)**. وهذا ما نلتمسه من قول عالم الإدارة "**بيتر داركر**" في هذا الصدد أن إدارة الناس وليس إدارة الأشياء هي التي يجب أن تحتل الاهتمام الأول والرئيسي للمدير المتميز **(نورالدين بوالشرش، إيمان محامدية، 2016)**.

وعليه لابد من التوجه نحو تدريبهم وتأهيلهم وتحسين مستواهم بصفة دورية ومتجددة لمواكبة تبني الإدارة الالكترونية وهذا ما سنذكره في **المؤشرات التالية**:

- **تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين:**

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات **(موسي عبد الناصر، محمد قريشي، 2011)** .

- **تحديد الاحتياجات بدقة:** تحديد الحاجة الحالية والمستقبلية إلى الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجيات واستخدام الانترنت:
- **التوظيف والاستقطاب:** العمل على استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجيات.
- **التمكين الإداري:** التمكين الإداري للأفراد من اجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.
- **التحفيز:** بالإضافة إلى إيجاد نظم فعالة للمحافظة على هؤلاء الأفراد، وتطويرهم و تحفيزهم وتمكينهم، وإتاحة الفرصة أمامهم للابتكار والتعامل السريع مع متغيرات البيئة التكنولوجية.

الأجور والرواتب والتعويضات /أيام الراحة /.....المناسبات

- **مقاومة التغيير**: إن نجاح نظام تطبيق الإدارة الالكترونية هو يعتمد بالدرجة الأولى على مدى تقبل العاملين له ولن ينجح بوجود مقاومة من طرفهم، حيث لابد من جعلهم جزءً جوهريًا من عملية التحول الالكتروني كالمشاركة في التصميم والتنفيذ **(Emma Parry, Shauntuson, And Others, 2007, p. 17)**.
- **تعزيز الولاء الوظيفي: من** خلال المحافظة على بقاء المورد البشري بداخل المنظمة.
- **التحسين المستمر**: (تجديد المعلومات وتحسين المستوى) بفتح ورشات عمل داخل المنظمة تتكون من المهندسين والتقنيين السامين في الإعلام الآلي، لتكوين الموظفين الإداريين.
- **تفعيل دور الجامعات و المراكز المتخصصة** .
  - ✓ إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية منها **(بورصاص وداد، 2016، صفحة 84، 85)**.
  - ✓ عقد محاضرات وندوات عن تقنية المعلومات.
- **الابداع و الابتكار:** التركيز على كفاءة القيادة الإدارية من خلال تعزيز نشر الممارسات الجيدة داخل المنظمة مع مراعاة خصائصها **(Pascal FABRE & Other, 2008, p. 93)**.

وتتبع مسايرتها في المجال الإلكتروني حتى تكون قيادة إدارية الكترونية، متحكمة في زمام الأمور، قادرة على الابتكار و إحداث التغيير لاسيما في ذهنيات العاملين وهذا لتذليل مقاومتهم في التحول نحو تبني الإدارة الالكترونية.

- **تفعيل خلية اليقظة الاستراتيجية :** العمل على إنشاء خلية يقظة في مجال الإعلام الآلي داخل المنظمة، بغرض تجاوز نقاط الضعف وتوفير الحماية والأمن للمواقع الالكترونية بالمنظمة، وكذا اقتناص الفرص لإحداث السبق المعلوماتي.
- **توعية وتثقيف المتعاملين:** وهذا يعني العمل على توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية **(إيهاب خميس أحمد المير، 2007، صفحة 33)**. وذلك بإطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع أفراد المجتمع، فالثقافة الاجتماعية بما يتم في عالم الإدارة الإلكترونية تسهم في توضيح فوائد التحول نحو المجتمع الرقمي ،كما تلعب الثقافة التنظيمية بالإدارة الإلكترونية دورا بارزا في ضمان نجاح المشروع **(طلحي فاطمة الزهراء، 2014، صفحة 133)**.
- **تطوير ورقمنة منظومة الموارد البشرية** : أي تطوير ورقمنة المصالح الإدارية المكلفة بإدارة وتسيير الموارد البشرية، حيث تعتبر هذه الأخيرة بمثابة وحدة التحكم الإدارية التي يمكنها ان تلعب دورا

هاما في تقليل الاختلالات الوظيفية والمساهمة في عملية التعلم التنظيمي (Pascal FABRE & Other, 2008, p. 93) والمساهمة في تفعيل واعتماد الإدارة الالكترونية للموارد البشرية .

- **تفعيل الرقابة الإدارية**: يتلخص دورها بشكل أساسي في وضع نظام لقياس وتقييم الأداء كما تساعد في تحديد أهداف المنظمة (Pascal FABRE & Other, 2008, p. 253)

المطلب الرابع: المتطلبات التكنولوجية والتقنية

تُشكل هذه المتطلبات حجر الأساس لموضوع الإدارة الالكترونية و التي تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، كما يتم تمثيل المعلومات ونقلها الكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها وصحتها ومصداقيتها وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.

وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب بنية تحتية تضم ثلاث عناصر أساسية (رابحي لخضر، عائشة لكحل، 2016).

- **عتاد الحاسوب**: وهو كل ما يتعلق بأجهزة الحاسوب وملحقاتها، مع مراعاة أحدث العتاد في العالم من اجل توفير التكاليف والتطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- **البرمجيات**: هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة.
- **الشبكات**: وتتمثل في الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترانت، والإكسترانت والانترنيت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

ولكون الإدارة الالكترونية أسلوباً إدارياً حديثاً يهدف إلى تطوير أداء المنظمات، فلكي يحقق هذا الأسلوب النتائج المتوقعة جراء تطبيقه فإنه لابد من توفر البنية التحتية الملائمة لإقامته وتنفيذه.

ويمكن تصنيف البنية التحتية التقنية إلى :

- ✓ **البنية التحتية الصلبة**: تتمثل بالتأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية وأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال وتبادل البيانات الكترونياً .
- ✓ **البنية التحتية الناعمة**: تتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرامج التشغيل (Operating Programs) وبرامج التطبيقات (Applications Programs) والتي يتم من خلالها إنجاز الأعمال الالكترونية .
- ✓ **شبكات الاتصال**: تعني توصيل مجموعة من الحواسيب معاً بواسطة الأسلاك أو توصيلها لاسلكياً أو عبر الأقمار الصناعية لغرض الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها بين الحواسيب، وتُعد هذه الشبكات بمثابة العمود الفقري لتنفيذ الأعمال الكترونياً لقيامها بمهمة نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة **(النفيعي والحماد، 2004 :14)**

وتتكون شبكات الاتصال من عنصرين رئيسين هما :

1- **قنوات الاتصال**: تُعد الوسط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواء أكانت عبر القنوات السلكية المتمثلة في الكابلات المصنوعة من النحاس وكابلات الألياف البصرية ذات السرعة العالية في نقل المعلومات، أم عبر القنوات اللاسلكية والتي إما أن تكون قنوات أرضية لاسلكية أو قنوات الاتصال الفضائية.

2- **محطات الاتصال**: تُعد محطات الاتصال بمثابة العنصر المتحكم بنقل المعلومات، وتتكون من مجموعة مكونات الكترونية متواجدة بشكل كلي أو جزئي في المحطات المختلفة وتبعاً لوظائف المحطة، ومن هذه المكونات أجهزة خاصة بإرسال واستقبال المعلومات، أجهزة الترميز والتشفير التي تعمل على جمع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة بلغة مشفرة فضلا عن ضمان توجيه المعلومات بأفضل الطرق بين المرسل والمستقبل.

وتصنف **شبكات الاتصال إلى عدة أنواع أهمها:**

- ✓ **الشبكة المحلية L.A.N (Local Area Network)** : تُغطي مساحة صغيرة داخل مبنى أو عدة مبانٍ متجاورة ضمن دائرة قطرها واحد كيلومتر تقريباً، وتستخدم لربط الأقسام المختلفة داخل المنظمة مع بعضها، وتتسم هذه الشبكة بالبساطة في التركيب والعمل .
- ✓ **الشبكة الداخلية للمنظمة الأنترانت (Intranet)** : تخص منظمة معينة تسمح من خلالها للموظفين بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة، ولا يمكن للعاملين خارج

المنظمة من استخدام هذه الشبكة ،إذ يتم حمايتها ببرامج حماية خاصة يطلق عليها الجدران النارية (firewalls) .

- ✓ **الشبكة الخارجية للمنظمة الإكسترانت (Extranet)**: تكون خاصة بالمنظمة والمتعاملين معها في بيئة الأعمال، وتُستخدم فيها تقنيات الحماية ويتطلب الولوج إليها استخدام كلمة المرور (password) كونها مخصصة لفئة معينة من الأشخاص.
- ✓ **الشبكة الواسعة W.A.N (Wide Area Network)**: تُغطي مساحاتٍ واسعة قد تكون دولة أو قارة أو حتى العالم بأكمله ومن أبرز الأمثلة عليها الشبكة الدولية للمعلومات والمسماة بالأنترنت (internet).

المطلب الخامس : المتطلبات الأمنية و المالية

- **المتطلبات الأمنية:** تُعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، ففي ظل زيادة الاعتماد على استخدام شبكات الاتصال والمعلومات تفاقمت المخاطر الأمنية لا سيما فيما يتعلق بعمليات القرصنة والاختراق والتجسس الالكتروني، ولذلك لابد من إيجاد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من التعرض للسرقة والعبث والتحريف .وقد حددت أهم المتطلبات الأمنية للإدارة الالكترونية وفقا لمايلي: **(مولاي خليل، طهرات عمار، 2024، صفحة 38)**:

- ✓ وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات تشمل جميع الخدمات التي تقدمها المنظمة ، ووضع القوانين والعقوبات الرادعة فيما يتعلق بالتعدي والمخالفة الأمنية على جميع المستويات .
- ✓ تطوير أدوات ومفاتيح التشفير في البرمجيات الحديثة ، لا سيما ما يتعلق بخدمات الانترنت لتمكين المستخدمين من الحفاظ على سرية شخصيتهم وتعاملاتهم .
- ✓ وضع أنظمة داخلية على مستوى المنظمة تحدد صلاحيات ومسؤوليات كل موظف يعمل داخلها ، وتحديد العقوبات المناسبة لأي موظف يقوم بتسريب أي معلومات أو بيانات خاصة بالمنظمة أو بعملائها .
- ✓ اعتماد بعض الوسائل الأمنية الالكترونية لإثبات هوية الموظفين وعملاء المنظمة كالبطاقات الذكية والتوقيع الرقمي مما يمنع التزوير والتلاعب بالمعلومات الشخصية لأي موظف أو عميل .
- ✓ تطوير نُظم الدفع الالكتروني بما يسمح باستخدام وسائل الدفع الالكترونية مثل الفيزا كارد والماستركارد بأمانٍ تامٍ.

- **المتطلبات المالية**: وتتمثل في مختلف الموارد المالية التي تخصصها المؤسسة من أجل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، حيث أن هذه الأخيرة تتطلب إمكانات مالية معتبرة من أجل استخدامها في توفير البنية التحتية وما تحتويه من أجهزة، معدات، مواقع، شبكات وبرامج مختلفة. حيث يُعد مشروع الإدارة الالكترونية من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة لضمان الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة.

ومن أهم المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الالكترونية مايلي:

- ✓ التخطيط المالي الرشيد هو من أهم متطلبات الإدارة الالكترونية ،فهنا لابد من إعادة النظر في تحديد الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول نحو الإدارة الالكترونية .
- ✓ تخصيص الأموال اللازمة لإنشاء البنية التحتية للإدارة الالكترونية، (مقرات العمل، شراء الأجهزة والمعدات وربط شبكات الاتصال) .
- ✓ رصد مبالغ مالية تكون متناسبة مع متطلبات التدريب والتكوين للموارد البشرية لضمان تأهيلهم في المجال الالكتروني.(الاستعانة بمدربين مؤهلين، تنظيم دورات تكوينية وتدريبية داخل الوطن وخارجه).
- ✓ الدعم المالي اللازم لتصميم المواقع الالكترونية وتطوير النظم وتحديث البرامج .
- ✓ رصد المبالغ المالية اللازمة لصيانة الأجهزة والمعدات وتحديث الحواسيب والبرمجيات والنظم.

خلاصة الفصل الأول:

لقد تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى ماهية الإدارة الالكترونية باعتبارها أحد أبرز التحولات التي عرفتها الإدارة العُمومية في ظل الانفتاح المعلوماتي الناجم عن تطور تكنولوجيا المعلومات، حيث تم التطرق الى مفهوم الإدارة العمومية وتكنولوجيا المعلومات في بادئ الأمر، ثم تم التعرض لمفهوم الإدارة الالكترونية بالتركيز على أهم متطلباتها الأساسية التي يجب توفرها في المنظمات العامة بهدف النهوض بمستوى خدماتها العمومية على غرار (المتطلبات الإدارية، التنظيمية، التشريعية، البشرية، التقنية، المالية والأمنية)

لأن التبني الناجح للإدارة الالكترونية يفرض تنمية وتطوير كافة البنى التحتية لمختلف المنظمات حتى تتمكن من مواكبة التقدم المتسارع في التكنولوجيات الرقمية لتقديم منتجات وخدمات تُضاهي تطلعات كافة شرائح أفراد المجتمع، من أجل خلق بيئةٍ الكترونية ستسهم حتما في تحسين فعالية وكفاءة الأداء الإداري.

وعليه يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية تمثل ركيزةً أساسيةً وضروريةً لعصرنة الإدارة العمومية بهدف تحقيق التنمية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي، شريطة تبني رؤية استراتيجية واضحة المعالم بخطواتٍ متناسقةٍ ومتتابعةٍ لكي يكون الانتقال سلسًا من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الالكترونية المواكبة لتطلعات كافة المرتفقين.

الفصل الثاني: دورالإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

تمهيد:

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: آليات ونماذج تحسين الخدمة العمومية.

المبحث الثالث: ماهية الخدمة العمومية الالكترونية

المبحث الرابع: الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية .

خلاصة الفصل

تمهيـــــــد:

لقد حضي موضوع الخدمة العمومية كأحد العناصر الرئيسة في الإدارة العمومية بإهتمام كبير لدى الأنظمة السياسية والنخب الحاكمة المتعاقبة، بإعتبارها مظهرا أساسيا من مظاهر ممارسة سلطة الدولة وأحد أهم مخرجاتها، فهي أداة لتنفيذ الخيارات والسياسات العامة المنتهجة، لأنه من خلالها تباشر الدولة مهامها، وهي الوسيط الذي يضمن التوازن وإستمرار قنوات الإتصال بين الحكومة والمواطن من عدمه **(لبيد عماد ، موزاي بلال، 2021، صفحة 7).**

ولأن الخدمة العمومية هي من مخرجات المرفق العمومي، والذي بدوره يُعبر عن الهيئات التي تقوم بالأنشطة المتنوعة التي تُعنى بتلبية حاجات كافة الافراد بغرض تحقيق النفع العام.

ونظرا للتغيرات الديناميكية والمتسارعة في تكنولوجيات الإعلام والإتصال، كان لزاما على السلطات المعنية لمختلف الدول، أن تتجه نحو عصرنة هذه المرافق العمومية للنهوض بمستوى الخدمات العمومية المقدمة، من خلال القيام بالعديد من الإصلاحات والتغييرات على كافة الأصعدة.

ولعلّ من أهم هذه االإصلاحات هو التوجه نحو تبني الإدارة الالكترونية كحاضنة للخدمات العمومية حتى تتحول هذه الأخيرة من شكلها التقليدي إلى الالكتروني لتكتسب ميزات تتوافق مع حاجات وميولات كافة المرتفقين (طالبي الخدمة).

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية

لم يكن للخدمة العامة حيزا واسعا في الفكر الاقتصادي إلى أن حدثت الأزمة العالمية عام 1929 والتي بسببها طرح الاقتصادي كينز ضرورة تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي، ومنها برز مفهوم الخدمة العامة كأحد الأدوات التي تتدخل بها الدولة مصححة بذلك الاختلالات التي تحدث على مستوى الاقتصاد الكلي **(الحميد، 2021، صفحة 200)**: وعليه سنتطرق في البدء إلى مفهوم المرفق العام، الذي من مخرجاته الخدمة العمومية، والتي سنحاول عرضها من خلال هذا المبحث .

المطلب الأول: نشأة وتعريف المرفق العام

أولا : نشأة وظهور المرفق العام:

لقد بدأت فكرة المرفق العام على استحياء بما يسمى بالمرافق الإدارية او التقليدية التي كانت تلائم وظيفة الدولة الموحدة التي يجب ان تستكمل سيادتها على اقليمها وعلى مواطنيها، ولهذا نجد ان هذه المرافق تبلورت في الجيش الموحد التابع للدولة ووظيفته جد معروفة وهي ضد الاعتداء الخارجي وليست بحال حماية الحاكم وان كانت في البدء كذلك **(حماد محمد شطا، 1984، صفحة 24)**.

ومع تغير وظيفة الدولة في النظام الراسمالي من دولة حارسة الى دولة الرفاهية سواء كان هذا التغيير نتيجة طبيعية للتطور الفكري والحضاري للبشرية وسيادة الأفكار الديمقراطية او كان نتيجة استحسان الوسيلة لمواجهة الأفكار الاشتراكية أو كانت الحروب هي التي أحدثت ذلك التخلخل العجيب في أجهزة الدولة القديمة فاجبرتها على دخول ميادين ماكانت لها قبل فمن هنا نمت فكرة المرفق العام **(حماد محمد شطا، 1984، صفحة 24)**.

كما أن فكرة المرفق العام ليست من وضع الفقهاء، بل هي من صنع مجلس الدولة الفرنسي منذ حكم بلانكو البارز، الصادر من محكمة التنازع في فرنسا عام 1987، والذي قضت فيه اختصاص مجلس الدولة الفرنسي بدعوى المسؤولية التي ترفع ضد مرفق عام، واستندت في حكمها على ان مسؤولية الدولة عن الاضرار التي تسببها للأفراد بفعل الأشخاص الذين تستخدمهم في المرفق العام، لا يمكن ان تحكمها المبادئ المقررة في القانون الخاص لتنظيم الروابط بين الأفراد وبين بعضهم البعض، كما قررت ان هذه المسؤولية ليست عامة ولا مطلقة، بل قواعدها الخاصة التي تتغير تبعا الى حاجات المرفق، وفي هذا الحكم أيضا عرض مفوض الحكومة (دافيد) في تقريره لفكرة الإدارة الخاصة للمرافق العامة تحت صيغة (الدولة المالكة) **(نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 54)**.

وقد إزدهرت فكرة المرفق العام أمدا طويلا من الزمن، وحتى الحرب العالمية الأولى **(1914- 1918)**، نظرا إلى سيطرة المذهب الفردي الحر، لكن التغير الذي لحق بوظائف الدولة بعد نهاية الحرب العالمية الأولى أدى إلى إتساع نشاط الدولة، وزيادة عدد المرافق العامة بصورة كبيرة إعتمادا على المذهب الإشتراكي، وظهور المرافق العامة الاقتصادية، ولذلك خضعت فكرة المرفق العام إلى التغير، لمسايرة سياسة الدولة، وتحقيق أهداف الإدارة.

ويعد المرفق العام الطابع المميز لنشاط الإدارة، وهو في الوقت ذاته يحقق النفع العام الذي يعد عنصرا جوهريا لوجود المرفق، بل إن المرفق يفقد صفته العمومية إذا تخلفت عنه صفة النفع العام، كما أن هذا العنصر هو الذي يميز المرفق العام عن مشروعات الإدارة الخاصة **(نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 54، 55)**.

ثانيا: تعريف المرفق العام

لقد تعددت التعاريف والأنواع المقدمة للمرفق العام وهذا راجع لاختلاف الأنشطة والمهام التي يقوم بها وسنحاول عرض بعض التعاريف في هذا السياق حيث:

- ✓ يعرفه المرفق العام **عضويا** بأنه هو الهيئة التي تقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجة ذات نفع عام **(ماجد راغب الحلو، 1987، صفحة 398)**.
- ✓ وهذا ما يؤكده البعض من الباحثين على أنه يتمثل في المشروعات التي تنشئها أو تديرها سلطة عامة يمكن بوجه عام إعتبارها **مرفقا عموميا (Andre de Laubadere, 1984, p. 648)**.
- ✓ كما أن المرفق العمومي كمفهوم يعتبر وسيلة وأداة سياسية وإدارية تهدف إلى تحقيق أهداف مجتمعية على عدة مستويات منها سياسية، اقتصادية، اجتماعية...، كما أن التدبير العمومي يقتضي ذهنية تكون مبادرة وجريئة، وليس فقط ذهنية دفاعية، فهو يقتضي تكامل البنيات المؤسساتية من أجل تلبية رغبات المستفيدين وذلك بأقل تكلفة في ظل إحترام تام للتنظيمات والتشريعات المعمول بهم قانونا **(Finioui, M, Décembre 2004, p. 72)**.
- ✓ كما يعرف على أنه"مشروع تتولاه الإدارة لأداء خدمة عامة" **(محمود محمد حافظ ، 1981، صفحة 21)**.
- ✓ و يعرف أيضا **ماديًا** على أنه "كل نشاط يحقق مصلحة عامة مرتبطة بشخص عام ويخضع لنظام قانوني غير مألوف في القانون العادي المطبق على الأفراد" **(ضريفي نادية، 2011/2012، صفحة 13)**.
- ✓ فيما يعرفه البعض على أنه" مشروع يعمل بإضطراد وإنتظام، تحت إشراف رجال الحكومة، بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لقانون معين" **(سليمان محمد الطمباوي، 1992، صفحة 125)**.

- ✓ كما توجه البعض لتعريفه على أنه "هو نشاط تقوم به السلطة العمومية اتجاه المواطنين بصفة مباشرة أو غير مباشرة أي تحت رقابتها (وفي بعض الأحيان هو نفسه الجهاز العمومي الذي يقوم بهذا النشاط)،بهدف تحقيق المصلحة العامة وخاضع في ذلك ولو جزئيا إلى قواعد القانون العمومي" **(ناصرلباد، دون سنة، صفحة 116)**.
- ✓ أما البعض من الباحثين فقد عرفوه بأنه "هو كل جهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة، بغرض اشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هو كل مشروع الذي يعجز أو يحجم الافراد والجماعات الخاصة عن القيام به" **(ثابت عبد الرحمن إدريس، 2001، صفحة 29)**.

المطلب الثاني: عناصر المرفق العام ومبادئه

بحسب تعاريف المرفق العام الواردة في المطلب السابق، يمكننا أن نستخلص عناصر المرفق العام والذي يتميز به عن المشروعات الخاصة وهي:

- **عناصر المرفق العام:**

- ✓ **نشأة المرفق العام تكون من طرف الدولة أو تشرف على إدارته**: وهنا نقصد أن الدولة بمختلف أجهزتها هي المسؤولة الوحيدة عن إنشاء المرفق العام وهي المخولة قانونا لإعتماد هذه الهيئة العمومية بمنحها الصفة القانونية، والتي تعد كبطاقة هوية لها (كبطاقة تعريفية للمرفق العام من تسميته، تاريخ انشائه، النص القانوني الذي يقر بإنشائه على غرار المراسيم التنفيذية).
- ✓ **غاية المرفق العام موجهة لتحقيق النفع العام**: ونقصد من غاية المرفق العام ،أي الهدف الذي من أجله تم إنشاء هذا المرفق العمومي وهو تحقيق النفع العام الموجه لكافة المواطنين المستفيدين من خدماته ، حيث يُشترط في نشاط المرفق العام ألا يهدف إلى تحقيق الربح ، وهذا الشرط نتيجةٌ طبيعيةٌ لتحقيق صفة المصلحة العامة التي تلازم نشاط المرفق العام **(Braconnier, S, 2007, p. 157)**. فهو بذلك يُعد الهيئة المكلفة بتقديم الخدمة العامة **(Georges Vedel, 1958, p. 811)** .

إذن فالمرفق العام هدفه تحقيق النفع العام، بإشباع الحاجات العامة الضرورية أو بأداء خدمة عامة معينة للأفراد.

- ✓ **خضوع المرفق العام للسلطة العامة**: وهنا نقصد أن الدولة بهياكلها المركزية هي التي تتولى الإشراف على إدارة شؤون هذا المرفق العمومي والرقابة المستمرة على مختلف وظائفه وعليه فإنه حتمًا لا يكون مستقلًا سواء إداريا أو ماليا، وبالتالي سوف يكون تابعا للإدارة المركزية.

- **المبادئ الأساسية التي تقوم عليها المر افق العمومية:**

✓ **مبدا المساواة (المساواة النسبية):** لابد من الإشارة هنا إلى أن المساواة المقصودة في هذا المبدأ هي ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد، التي يطلق عليها المساواة الرياضية أو الحسابية. فهذه المساواة لايمكن تحقيقها، لأن الناس متفاوتون في المواهب ومختلفون في القدرات والاستعدادات الفطرية، بل المراد بها هنا المساواة النسبية أو القانونية التي تعني وجوب معاملة المرفق العام لطالبي الإنتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة. **(نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 74 ، 75).**

وبحسب الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ المرفق العام و الإدارة المصادق عليه بأديس أبيبا في 31 جانفي 2011 ، والذي صادقت عليه الجزائر بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 12-415 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012 فإنه بالإضافة إلى مبدأ المساواة المذكور آنفا فإنه قد تم تصنيف المبادئ إلى **(المقدم دمان دبيح زهر الدين، 2012).**

✓ **قابلية المرفق التغير والتكيف:** أي تكييف الخدمات العامة مع تطور إحتياجات المجتمع ومستعملي المرفق العام.

✓ **عدم التحيز:** أي وجوب عدم الانحياز في أداء خدمات المرفق العام.

✓ **مبدأ الاستمرارية:** ويُعنى بكيفية سير المرفق العمومي دون إنقطاع أثناء تقديم مختلف خدماته **(Rolend, p. 18)**.

وعليه يمكننا القول بأن **المرفق العام** ما هو إلا عبارة عن نشاط يختلف بإختلاف المهام التي يقوم بها بهدف تحقيق مصلحة عامة لمختلف الأشخاص، أما تسييره فنقصد به الهيئات الإدارية العامة التي تتولى مباشرة إدارة المرفق العام وتشغيله بواسطة أموالها وموظفيها كما أنه يستمد مشروعيته من السلطة العامة.

ويمكننا إعطاء **تعريف للمرفق العام** على أنه كل هيئة خاضعة لقوانين ولوائح السلطة العامة وتقوم بتنظيمه وإدارته بنفسها أو من خلال الإشراف عليه، وهو يختص بتقديم أنشطة وخدمات تختلف بإختلاف المهام التي يقوم بها، لفائدة جميع الأفراد والأشخاص بهدف تحقيق النفع العام.

المطلب الثالث: تعريف الخدمة العمومية

أولا: تعريف الخدمة:

- ✓ عرفتها **الجمعية الامريكية للتسويق AMA** :على أنها "مجموعة الأنشطة او المنافع التي تعرض للبيع او تلك التي ترتبط بسلعة معينة مختصة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسة خدمية" **(ناجي ذيب معلا، 2015، صفحة 74)** .
- ✓ أما الباحث **كوتلر Kotler** فعرفها على أنها:" نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون مرتبط به **(P. kotler ,K.keller, D.manceau, B.dubois, 2006, p. 462)** ".
- ✓ كما عرفها بعض الباحثين على أنها "النشاطات غير الملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل أو إشباع الرغبات و التي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى " **(اياد عبد الفتاح النسور، 2015، صفحة 62)**.

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية

تُعرف الخدمة العمومية على أنها هي علاقة المواطن بإدارة المرفق العام من أجل الحصول على خدمات وفق إحتياجاته **(عزوزسعيدة، نسيمة مقبل، 2018)**

- ✓ كما عرفها **Didierlinotte** على أنها "ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجات عامة" **(Didier Linotte et la Raphael Roim, 2003, p. 43) .**
- ✓ كما عرفها **GEORGES VEDEL بطريقتين:**

-**الأولى من حيث معناها العضوي او الشكلي:** بانها تتميز بتنظيم معين تديره الإدارة **(Georges Vedel, 1976, p. 810)**.

-**الثانية من حيث معناها المادي**: بانها تركز على طبيعة النشاط والذي يتم النظر اليه بشكل مستقل عن المنظمة التي من خلالها يتم تنفيذ هذا النشاط **(Georges Vedel, 1976, p. 810).**

- ✓ وتعرف الخدمة العمومية كذلك بأنها " كل نشاط يقوم به ويؤمنه شخص من أشخاص القانون العام من أجل تحقيق المصلحة العامة " **(Chapus ,R, 1968).**
- ✓ و حسب **Duguit (1928)** يمكن أن ترجع الخدمة العمومة إلى كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لان أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من اجل القيام وتطوير التعاضد

الاجتماعي، والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة **(رفاع شريفة، 2007/2008، صفحة 6).**

- ✓ ووفقا **للقانون الإداري الفرنسي**- فإن الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، ويتطلب توفيرها احترام القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.
- ✓ وذهب **الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة**، المنعقد بأديس أبابا عام 2011 إلى تعريف الخدمة العمومية، على أنها: "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة، يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة" **(الحميد، 2021، صفحة 200)** :
- ✓ كما أعطى بعض الباحثين تعريفا للخدمة العامة على أنها: "الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة وهي تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات" **(ثابت عبد الرحمن إدريس، 2001، صفحة 457).**

- **ثالثا: الخدمة العمومية كنظام:**

إن الخدمة العمومية تُعد نظامًا مفتوحًا ومغلقًا وفقا لمايلي: **(عاشورعبد الكريم، 2010، صفحة 42، 43):**

- ✓ **نظام الخدمة المفتوح**: حيث يتم النظر من خلاله إلى الوظيفة على انها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم اعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها وبالمقابل تتولى الهيئات العامة استقطاب هؤلاء العاملين وفقا للمتطلبات الخدمية المنصوص عليها ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وهنا لا تلتزم الإدارة بإعداد الموظفين أو بتدريبهم. ويعطي هذا النظام هامش حرية للموظفين للبحث عن وظائف تتناسب مع ميولاتهم.
- ✓ **نظام الخدمة المغلق**: ومن خلاله تتولى الإدارة مهمة إعداد الموظفين قبل إلتحاقهم بمناصب عملهم والإلتزام بمواصلة تدريبهم لتحسين مستواهم الوظيفي ويرتكز هذا النظام على قاعدة استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات كما يرتكز على محورين هما (قانون الموظف وحياة وظيفية متميزة).

رابعا: الخدمة العمومية والأطراف ذات المصلحة (ذات الصلة)

يُمكن عرض بعض الأطراف ذات المصلحة المرتبطة بالخدمة العمومية في العناصر التالية : **(مريزق عدمان ، 2015، صفحة 45).**

- ✓ **فئة المشرفين على الخدمات العمومية:** تتصدر هذه المجموعة القيادات الإدارية التي تُعد العقل المفكر والمدبر في تسيير الإدارات العمومية وإتخاذ القرارات الإستراتيجية بالإدارات العمومية نحو التنمية المستدامة.
- ✓ **فئة القائمين على الخدمات العمومية:** تتصدر هذه المجموعة الموارد البشرية من موظفين وأعوان تحكم وأعوان تنفيذ وغيرهم من الزبائن الداخليين في الإدارات العمومية، الذين تتوقف عليهم بالدرجة الأولى مهمة تنفيذ إستراتيجية الإدارات العمومية، لذلك ينبغي التخطيط والتصرف في الموارد البشرية بشفافية تماشيا مع الإستراتيجية المرسومة بإعتبارهم من الأطراف الفاعلة الأساسية في التسيير العمومي.
- ✓ **فئة المستفيدين من الخدمات العمومية:** تتصدر هذه المجموعة كل من المواطنين و المقيمين المستفيدين من الخدمات العمومية الصادرة عن الإدارات العمومية، وتُعبر هذه الفئة عن الحاجات العمومية للمجتمع والتي تتطلع إلى إشباعها من الخدمات العمومية .
- ✓ **فئة الراعين للخدمات العمومية:** تتصدر هذه المجموعة السلطة العمومية من إدارة مركزية وجهوية ومحلية، التي يعود إليها حق الملكية والتصرف في المرفق العام، وبالتالي تمتلك سلطة إتخاذ القرار في رسم السياسة العامة للمؤسسات والإدارات العمومية، أو الحق في تفويضها للفئة المشرفة على أداء الخدمة.

من خلال التعاريف السابقة نخلص إلى أن **الخدمة العمومية** ترتكز على <u>عنصرين أساسيين</u>:

- إشراف الإدارة العامة على الخدمة الموجهة للجمهور.
- تحقيق النفع العام.

وعليه يُمكننا **تعريف الخدمة العمومية** على أنها هي كل خدمة تشرف عليها الإدارة العامة أداءً أو مراقبةً والموجهة للجمهور تحقيقا للنفع العام **(نعمة بوعرقوب، أحلام سوداني، 2024)**.

المطلب الرابع: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية

أولا: خصائص الخدمة العمومية:

- ✓ **تحقيق المصلحة العمومية (الهدف)** فأي نشاط لا يؤدي مفهوم الفائدة العمومية والمصلحة العامة لا يكون خدمة عمومية لأنه لم يصدر في الأساس من مصلحة عمومية.
- ✓ **تمتعها بمعيار ثنائي فهي من جهة (خدمة/ نشاط):** قد يكون اقتصاديا (صناعي، تجاري)أو إداريا **(بوبكر صبرينة ، خمايسية حفيظة، 2019)**.

- ✓ **ممارسة الإدارة حق المراجعة على أساليب تنفيذ الخدمة العمومية:** بغرض تحقيق النفع العام ، وهذه هي الفرضية التي بموجبها ان لا تقتصر الإدارة على السماح او التشجيع او المساعدة ،بل تحتفظ بحق التحكم في الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة العمومية **(Georges Vedel, 1976, p. 811)**.
- ✓ **خضوع الخدمة العمومية الى اللوائح والقوانين المنظمة في الدولة:** وهذا راجع لتمتع الهيئة المسؤولة عن إدارة الخدمة العامة بصلاحيات السلطة العامة **(Georges Vedel, 1976, p. 811)**.

ثانيا : مبادئ الخدمة العمومية:

- ✓ هناك العديد من **المبادئ الرئيسية** حتى يتم تأهيل أي نشاط لكي يكون خدمة عمومية فلقد حدد **ثلاثة مبادئ أساسية** وهي **(Georges Vedel, 1976, p. 811):**
- ✓ **مبدأ الاستمرارية:** ونعني به ضمان الأداء الدائم والمستمر في تقديم الخدمة العمومية لضمان توفير المتطلبات الضرورية للمواطن لتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

ولأن قاعدة إستمرارية الخدمة العمومية تُستخلص من موجبات إنشاء النشاط كخدمة عمومية، ذلك لأنه يُمثل طابعًا ضروريًا بشكل خاص للحياة سواء وطنيا أم محليا.

- ✓ **مبدأالمساواة:** حيث يُعتبر عدم التمييز بين المواطنين عنصرا أساسيا لتقديم الخدمة العمومية.
- ✓ **مبدأ الالتزام بتكيف الخدمة العامة (الملائمة):** ونعني به مدى تكيف الخدمة العمومية المقدمة لاحتياجات المواطنين ،بمعنى آخر مدى مواكبتها للتغير في مستوى تطلعات ورغبات المواطن التي تتطور بحسب تداعيات التقدم التكنولوجي.

وهناك من أضاف **مبادئ أخرى** نذكر منها **(فريق بحث الإدارة العامة، 2006):**

- ✓ **مبدأ الحيادية:** وهو إلتزام الإدارة المعنية بتقديم الخدمة العمومية بالحياد التام أمام كافة المواطنين مهما كانت صفتهم الوظيفية.
- ✓ **مبدأ المجانية النسبية:** المعهود به في تقديم الخدمات هو المجانية المطلقة، ولكن ارتأينا أن تكون المجانية نسبية وهذا ما نرجعه لدفع بعض المستحقات المالية البسيطة كرسوم لفائدة الخزينة العمومية نظير الخدمات المتحصل عليها.
- ✓ **مبدأ التطوروالفعالية:** وهو ما يُشترط في تقديم الخدمة العمومية إذ لابد من أن تكون هذه الأخيرة متطورة وذات فعالية بالنسبة لمتلقي الخدمة وإلا فإنها ستكون غير مجدية.
- ✓ **مبدأ الشمولية:** أي يستفيد منها مختلف شرائح المجتمع دون إستثناء.

- ✓ **مبدأ التضامنية:** بمعنى أن الخدمة العمومية هي في حقيقة الأمر تُجسد عملية التضامن بين المواطنين.

المطلب الخامس: أنواع الخدمات العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في الكثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي **(Annie Bartolie, 2005, p. 54)**:

- ✓ **خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه:** مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- ✓ **الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته:** مثل الخدمات التي لا يمكن الاستغناء عنها كخدمات التزود بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل...الخ.
- ✓ **خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية:** هي خدمات يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الأخيرة قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات. ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا المكتبات العامة المتاحف والمنتزهات العامة.
- ✓ **خدمات ذات طبيعة اجتماعية:** هي خدمات يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أدائها وتوفيرها. ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا.
- ✓ **خدمات رأسمالية مكلفة:** هي خدمات لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها.

و قياسا على **التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية**، نستطيع تمييز **ثلاث أنواع لهذه الأخيرة** لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصارا **(مريزق عدمان ، 2015، صفحة 17)**:

- ✓ **خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني والمالية العامة...الخ.
- ✓ **خدمات اجتماعية وثقافية:** وهي الخدمات التي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر والتي تشمل عموما التعليم، الصحة المساعدات الاجتماعية...الخ.
- ✓ **الخدمات ذات الطابع الاقتصادي:** وهي التي يطلق عموما خدمات عمومية صناعية أو تجارية. ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية.

المبحث الثاني: نماذج و أبعاد تحسين الخدمة العمومية

لقد عمدت جميع الدول في الآونة الأخيرة إلى تحسين خدماتها العمومية وفقا لعدة تداعيات سواء كانت داخلية او خارجية تصب في مجملها حول تحسين علاقة الإدارة بالمواطن وصولا لتحقيق رفاهيته من خلال حصوله على خدمات ذات جودة وفعالية ترقى لتطلعاته، حيث ان مسألة تحسين الخدمة العمومية هي نتيجة حتمية لتحسين وإصلاح المرفق العمومي.

المطلب الأول: مشكلات الخدمة العمومية ومبررات تحسينها

عند الحديث عن مشكلات الخدمة العمومية يتبادر لنا العديد من المفاهيم الإدارية التي تعنى بعدم فاعلية وكفاءة الإدارة العمومية في القيام بانشطتها ومهامها، بسبب عدم مواكبتها لتداعيات التطور التكنولوجي المتسارع اي عدم انتهاجها لمنهج اداري حديث يتسم بالعصرنة، المرونة، الكفاءة والفعالية.

أولا: مُشكلات الخدمة العمومية

لعل من أبرز المشكلات المرتبطة بتقديم الخدمة العمومية العناصر التالية على سبيل المثال لا الحصر:

- ✓ **التمييز في أداء الخدمة:** التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الواسطة والمحسوبية زد على ذلك تفاقم انتشار ظاهرة الرشوة بين موظفي الخدمة العمومية والمرتفقين من أجل تسريع حصولهم على الخدمة المطلوبة
- ✓ **ضعف التسيير:** وهذا راجع لعدم مواكبة الخدمات العمومية المقدمة لتطلعات المواطنين لاسيما في تعاملاتهم المباشرة مع إطارات الموارد البشرية في الإدارة العمومية وهذا ما نرجعه الى عدم تمكن هذه الفئة من إيجاد حلول عملية وآنية، إذ أنه من الواجب على كل مسؤول أو موظف إداري كل بصفته أن يفيد طالب الخدمة بمعلومات في حينها بكل مصداقية وموثوقية دون التردد أو التسويف الذي يعكس المستوى الحقيقي لهؤلاء المسيرين الإداريين.
- ✓ **غياب الرؤية الواضحة لرسالة الإدارة العمومية:** وذلك لغياب التخطيط الإستراتيجي الذي يكون مبنيا على رسم إستراتيجيات وسياسات هادفة على المدى الطويل.
- ✓ **التصلب الوظيفي:** ونقصد به عدم المرونة في التسيير الإداري الناجم عن التقيد الصارم في تطبيق القوانين والنصوص التنظيمية المنظمة للمرفق العمومي، والتي تؤدي بالضرورة الى عدم تمكن المسؤولين والقيادة العليا للإدارة العمومية من التصرف في بعض الأمور حتى ولو كانت بسيطة من وجهة نظر المرتفقين.

- ✓ **صعوبة قياس الأداء في الإدارة العمومية:** وهذا راجع لكون الخدمة العمومية غير ملموسة وبالتالي يصعب تقييم التكاليف من جهة ومن جهة أخرى النتائج والاهداف المحققة في ذات السياق.
- ✓ **استغلال النفوذ :** حيث يسعى معظم القادة إلى تولي مناصب عليا من أجل تحقيق المصالح الشخصية وبسط النفوذ والسلطة وهذا ما يؤدي إلى تسبيق المصلحة الخاصة على المصلحة العامة **(فرطاس فتيحة، 2016).**
- ✓ **ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العمومية محليا ووطنيا:** كهيئات الرقابة المخولة قانونا (مفتشية الوظيفة العمومية، مصالح الرقابة المالية، مفتشية الوزارات ...).
- ✓ **افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية للخدمة العمومية:** والتي يقصد بها نظافة وجاذبية المباني الخاصة بمنظمات الخدمة العامة وسوء مظهر المكاتب والعديد من العمال بسبب عدم جاهزية المرفق العمومي **(نهى سعد الحلي، 2009، صفحة 30).**
- ✓ **عدم تفعيل اللامركزية في اتخاذ القرارات:** مما يؤدي إلى البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات.
- ✓ **تعدد المستويات الإدارية بسبب الهيكل التنظيمي الهرمي:** الأمر الذي ينتج عنه تفشي ظاهرة البيروقراطية والمحسوبية.
- ✓ **التشبث في السلطة وغياب التفويض والتمكين:** وهو الأمر الذي ينتج عنه قدم نمط التسيير.
- ✓ **مقاومة التغيير بالنسبة للعاملين بعدم تفعيل الرقمنة:** وذلك بعدم الحرص على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للخوف من انتزاع مناصبهم وفقدانهم للمكانة التي كانت بحوزتهم.
- ✓ **ضعف مستوى تأهيل المسؤولين والقادة على مستوى الإدارة العليا:** أي مستوى الفئة المشرفة على التخطيط والمسؤولة عن بعث التغيير في خطط التسيير وبالتالي ينتج عنه ضعف الاستشراف.
- ✓ **غياب مبادئ الحوكمة الالكترونية الإدارية:** لاسيما الشفافية والمساءلة.
- ✓ **عدم فاعلية برامج التدريب والتكوين:** كون هذه البرامج لا تتماشى ومتطلبات التسيير العمومي الحديث.
- ✓ **غياب الجودة في أداء الخدمة العامة:** وهذا راجع لعدم وجود التحسين المستمر في كيفية أدائها.
- ✓ **تفاقم ظاهرة اللامبالاة للموظفين:** وهذا ما نرجعه لسياسة الأجور المتبعة في المرفق العمومي كون أجور ورواتب الموظفين مضمونة لحد ما، كون المرفق العمومي لا يتأثر بالربحية عكس المؤسسات الإنتاجية.

- **عدم الرضا الوظيفي والشعور بالإحباط:** وهذا بسبب غياب المعايير الموضوعية لإختيار قيادات الأجهزة الحكومية وعدم وضوح الفروقات بين الموظف المنتج وغير المنتج في تقييم الأداء وعدم عدالة الطرق المستخدمة في الربط بين الأجور ومستوى الأداء **(مريزق عدمان ، 2015، صفحة 71)**.

✓ **انعدام الثقة:** وهنا نتحدث عن تلك الثقة التي بين المواطن والإدارة العمومية.

ثانيا: مبررات التحول نحو تحسين الخدمة العمومية

إن هناك دوافعٌ تُبرر اللجوء لتحسين الخدمة العمومية لوجود تلك الاختلالات التي تشوب المرافق العامة، والسياق العام للتحولات الجديدة التي تعرفها الإدارات، فعملية االتحسين كظاهرة لها دوافع تبرر الحاجة إليها وتبرر مشروعيتها ولعل أهمها:

✓ البحث عن نموذج جديد للمرافق العامة يكون ناجعا وبأقل تكلفة وفعالا في التسيير العمومي لمختلف القطاعات .

✓ إعادة صياغة هياكل المرافق العامة وفقا لحاجات المجتمع وتنوع الطلب الاجتماعي المتزايد.

✓ نمو المجتمعات المدنية والانتشار الواسع لثقافة حقوق الإنسان وهو ما أفضى إلى إتساع مجال نشاط الحركة الجمعوية كفضاء جديد للتعبير والممارسة الديمقراطية.

✓ ضرورة تكييف الدولة والمرافق العامة مع السياق المحلي والدولي الجديد، فهذه الضرورة تُكرسها العولمة كحركة جديدة مست بدور الدولة في قيادة التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

✓ ضرورة بناء علاقة وثيقة بين المنظمة وكافة المتعاملين لفترات طويلة من الزمن **(أحمد يوسف دودين، 2014، صفحة 148)**:

✓ التحديات التكنولوجية وبروز مفاهيم حديثة في المنظمات العامة مثل الخدمة العامة الالكترونية **(عاشورعبد الكريم، 2010، صفحة 61)**

ولعلّ من أهم **متطلبات التحسين للخدمات العمومية** هي البحث عن:

- **متطلبات الفعالية:** وذلك لما تتميز به المرافق العمومية من وجود فعالية سلبية تتلخص في كون المرفق العام مجرد وسيلة في يد الحكومة، في حين أن الرهان الجديد يتمثل في الانتقال إلى فعالية إيجابية قائمة على مقاربة نوعية للخدمة العمومية.

- **متطلبات الديمقراطية** :وهذا نظرا لنمو الوعي الاجتماعي والسياسي والمطالبة بالمشاركة في التسيير العمومي، دفعت المرافق العمومية لصياغة قيم جديدة تحكم الخدمات بالعمومية المقدمة على غرار الفعالية، المساواة، والشفافية والمسؤولية.

- **متطلبات القدرة على التنافس:** فقد أُعتبر ولمدة طويلة أن المرافق العمومية غير معنية بقواعد الإنتاجية والمنافسة لكن المتفق عليه اليوم في ظل الإطار الجديد لوضع السوق الداخلية والخارجية هو أن المنافسة مرتبطة بها **(ضريفي نادية، 2018، صفحة 73).**
- **متطلبات اجتماعية و اقتصادية:** وهذا بغية تحقيق الانسجام الاجتماعي للوصول لرفاهية المواطن في ظل مرفق عمومي يسعى للمنافسة في تقديم خدماته بأقل التكاليف وبجودة عالية ومتميزة وصولا لإدارة متطورة.
- **متطلبات تنظيمية:** بُغية التخلص من التضخم التنظيمي، كون التنظيم هو الركيزة الأساسية للإدارة وجوهرها، إذ لا يمكن تقديم خدمة ذات جودة إذا لم تنظم المؤسسات المقدمة لهذه الخدمة **(أحمد عبد اللطيف بن عامر، 2020، صفحة 650).**
- **متطلبات تاريخية وحضارية:** لأن بناء أو تحقيق الإدارة المتطورة الفاعلة والمواكبة لروح العصر الذي نعيش فيه ضرورة تاريخية وجزء من مساهمتنا في بناء الحضارة. حيث يقول "**بيتر دروكر** "أن" الإدارة ليست علما أو اختصاصا فحسب بل حضارة لها قيمتها ومعتقداتها ومعداتها ولغتها الخاصة بها" **(مريزق عدمان ، 2015، صفحة 148، 149).**
- **متطلبات فنية:** وهذا بزيادة الاهتمام بالمظاهر الجمالية للخدمة العمومية.

المطلب الثاني: تحسين الخدمة العمومية وفقا للنموذج الأمريكي

لقد أولت الولايات المتحدة الامريكية اهتماما كبيرا في مجال النهوض والتحسين في مجال الخدمات العمومية وهذا لاعتبارها قطبا عالميا رائدا في مجال تكنولوجيات الاعلام، حيث تم تركيزها على المواطن من خلال تحسين علاقته بمختلف الأجهزة الحكومية. وفقا لنموذج يقتدى به في مجال التحول نحو خدمات عمومية الكترونية من خلال توفر جملة من العناصر والمتطلبات التي سنوجزها في النقاط التالية: **(عاشور عبد الكريم ، الصفحات 69-76) .**

- **أولا: توفر الإرادة السياسية الداعمة للتحول الالكتروني في تقديم الخدمة العمومية**

لقد وجه الرئيس السابق للولايات المتحدة الامريكية "بيل كلينتون " مُذكرة إرشادية لجميع الوزارات والدوائر الحكومية الامريكية تعنى بضرورة اعتماد التحول الالكتروني وفقا لخطوات متناسقة تُعنى بضرورة توفر كل من:

- ✓ التنسيق بين كل من رؤساء الدوائر والمؤسسات العامة مع كل من مدراء مركز المعلومات الوطني ومجلس تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ العمل على تحديد أولويات الخدمات الحكومية على أساس أهم خمسمائة خدمة تُلامس مباشرة حاجات المواطنين.
- ✓ إعتماد كافة الدوائر أسلوب التجارة الالكترونية.
- ✓ إنشاء بريد الكتروني لمختلف الدوائر الحكومية.
- ✓ ضرورة مشاركة كافة الهيئات الحكومية في التقديرات المالية اللازمة اللتي تتوافق مع قائمة الخدمات والاستخدام الآمن لشبكات الأنترنت.

- **ثانيا: توفر الوعي المجتمعي ونمو مجتمع المعلومات**

لقد أدى الإهتمام بمستوى الوعي المجتمعي في ظل التكنولوجيا المتسارعة دورا مهما في تعزيز عملية التحول في تقديم الخدمات الكترونيا.

- **ثالثا: تمويل مشاريع التحول الالكتروني:** وذلك من خلال تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتحول الالكتروني (لاسيما مستلزمات حماية الأمن المعلوماتي من وسائل تشفير .....)
- **رابعا: استكمال البناء التشريعي والقانوني**

وهذا من خلال سن ترسانة من التشريعات والقوانين في ذات السياق من بينها:

- **قانون التخلص من الاعمال الورقية وقانون كوهين، كلينجر**: اللذان الزما إدارات الحكومة الفيدرالية وضع الخدمات عبر الشبكات، وأن تركز الاهتمام على إدراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال التقنية.
- **قانون حرية المعلومات**: الذي يتضمن تشريعا قانونيا يجبر إدارة الحكومة الامريكية على توفير المعلومات للشعب.

وتجدر الإشارة الى ان مراحل التحول للحكومة الاكترونية في الولايات المتحدة الامريكية مرت بثلاث مراحل **(عاشور عبد الكريم، 2010، صفحة 88، 90)**:

- ✓ **مرحلة التجربة**: تعرف بمبادرة الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالتجربة خلال الفترة الممتدة مابين (2000-2002).
- ✓ **مرحلة التكامل**: تعرف باستجابة الحكومة بتوفير العروض الأكثر تطورا والأكثر تركيزا بالنسبة للمواطنين تبعا لطلباتهم المتزايدة خلال الفترة الممتدة مابين (2002-2005).

- ✓ **مرحلة إعادة الاختراع**: في هذه المرحلة ظهرت ظغوطات ومطالبات من اجل تنظيم الخدمات على جميع مستويات الحكومة. وتمتد هذه المرحلة من 2005 الى مابعدها.

كما عمدت الولايات المتحدة الامريكية الى اعتماد **نموذج (BEF) Baldrige Excellence Framework** سنة **1987**، وهو نموذج يعنى بالتميز المؤسسي ولقد تم تطويره بواسطة المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا **(NIST)** ليصبح اطارا عالميا للتميز المؤسسي،حيث يستخدم في تقييم وتحسين أداء المؤسسات في مختلف القطاعات على غرار القطاع الحكومي، وهو يُعد إطارا إداريا متكاملا، يُركز على العملاء و الإبتكار ونتائج الأداء والعمل على إستدامته مما يجعله نموذجا متميزا في تقديم مختلف الخدمات.ويعتمد في تقييمه على سبع مؤشرات أو معايير أساسية هي كالتالي:

- ✓ **القيادة:** (الإدارة العليا)
- ✓ **التخطيط الإستراتيجي**:(تطوير الخطط الاستراتيجية)
- ✓ **التركيزعلى العملاء**: (رضا المواطنين والمستفيدين)
- ✓ **التحليل وإدارة المعرفة** :(اتخاذ القرارات بفعالية)
- ✓ **إدارة القوى العاملة**: (تاهيل الموارد البشرية)
- ✓ **إدارة العمليات**: (كيفية تحسين العمليات)
- ✓ **نتائج المنظمة**: (كيفية تقييم الأداء المؤسسي مقارنة بالاهداف المسطرة) **(Humiras Hardi Purba / Setiawan San, 2021)**

حيث نلاحظ ان هذا النموذج يمكن الإدارة العمومية من تحسين خدماتها العمومية من خلال:

- ✓ تعزيز الشفافية والمساءلة في الإجراءات الإدارية ومختلف المعاملات.
- ✓ دعم الابتكار في اتخاذ القرارات بفعالية (القائمة على وفرة البيانات).
- ✓ رفع كفاءة وفعالية الإدارة في تحقيق أهدافها.

المطلب الثالث: تحسين الخدمة العمومية وفقا لنموذج CAF (معتمد في الاتحاد الأوروبي لتقييم الإدارة العامة)

إن نموذج **CAF -Common Assessment Framework** يسمى بإطار التقييم المشترك وهو بمثابة إطار جديد للإدارة العامة، حيث في 28 نوفمبر 2019 اعتمد المديرون العامون لشبكة الاتحاد الأوروبي للإدارة العامة في هلسنكي بالإجماع إطار عمل للتحسين الإداري خلال سنة2020 **(/https://www.eipa.eu-caf-resource-centre)**.

ويُعد إطار التقييم المشترك (CAF) ثمرة تعاون بين وزراء الاتحاد الأوروبي المسؤولين عن الإدارة العامة. حيث يُوفر هذا الإطار إطارًا عامًا بسيطًا وسهلا للاستخدام، مناسبًا للتقييم الذاتي لمؤسسات القطاع العام وتطويرها نحو التميز بهدف توجيه المؤسسات العامة لتحقيق أفضل النتائج الممكنة وهو بذلك يرتكز أساسا على:

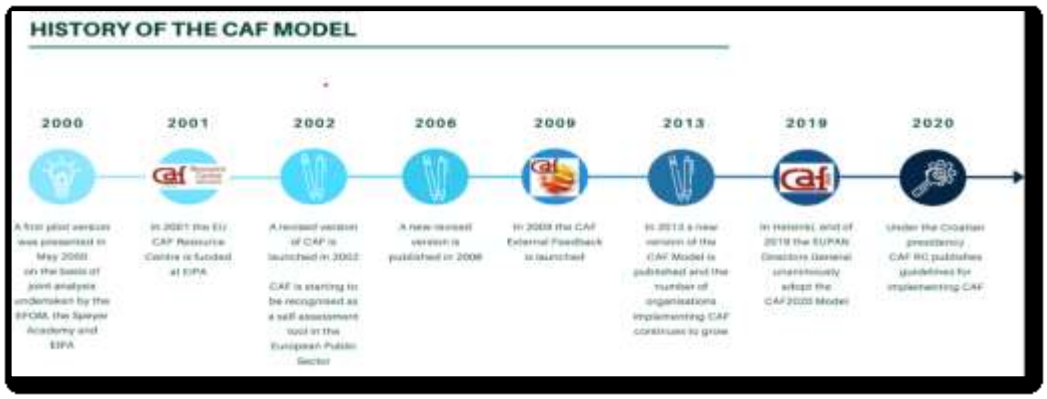
- ✓ تعزيز توجه المواطنين.
- ✓ إدارة العمليات والموارد والأداء.
- ✓ تمكين الموظفين.
- ✓ تعزيز ثقافة مؤسسية شفافة ومنفتحة.

وقد تم تطوير إطار عمل الإصلاح والتحسين الإداري لسنة 2020 من قبل شبكة مراسلي الإصلاح الإداري الأوروبي والمعهد الأوروبي للإدارة العامة (EIPA) في عملية تفاعلية استمرت لمدة عامين.حيث كانت بداية فكرة تطوير إطار عمل الإصلاح الإداري 2020 في تالين خلال شهر سبتمبر 2017. **(https://www.eupan.eu/caf/)**

ولعلّ ما يميز CAF2020 مقارنةً بـ CAF2013، في ظل الحفاظ على الهيكل الأساسي المكون من تسعة معايير و28 معيارًا فرعيًا. هو تصميم اللغة بشكل مبسط ومختصر، اذ أصبحت الآن أكثر إيجازًا.

كما يُعزز CAF2020 **التركيز على: الرقمنة، والمرونة، والاستدامة، والابتكار، والتعاون (المشاركة)، والتنوع**. ونتيجةً لذلك طرأ تغييرا كبيرا على كل معيار فرعي. والجدير بالملاحظة انه مع ذلك، لن يجد مستخدمو إصدارات CAF السابقة صعوبة في التأقلم مع الإصدار الجديد **(https://www.eipa.eu-caf-resource-centre/)**.

والشكل رقم (12): يوضح تطورإصدارات CAF



المصدر **(https://www.eipa.eu-caf-resource-centre/)**

يقوم هذا النموذج **(caf)**على فرضية مفادها :أن تحقيق نتائج ممتازة في أداء المؤسسة للمواطنين والعملاء، للأفراد والمجتمع، يتحقق من خلال قيادة تُوجّه الاستراتيجية، التخطيط، الأفراد، الشراكات،

الموارد، والعمليات. وينظر هذا النموذج إلى المؤسسة من وجهات نظر مختلفة في آنٍ واحد، موفرًا بذلك نهجًا شاملًا لتحليل أداء المؤسسة.

كما يهدف نموذج **caf** إطار عمل التحسين الشامل إلى أن يكون حافزًا لعملية تحسين كاملة داخل المنظمات ولديه **خمسة أغراض رئيسية (https://www.eupan.eu/caf/)**:

- ✓ تعريف الإدارات العامة بثقافة التميز ومبادئ إدارة الجودة الشاملة وتوجيهها تدريجيًا إلى دورة كاملة من "التخطيط والتنفيذ والتحقق والعمل"؛
- ✓ تسهيل التقييم الذاتي للمنظمة العامة من أجل الوصول إلى التشخيص وإجراءات التحسين؛
- ✓ العمل كجسر عبر النماذج المختلفة المستخدمة في إدارة الجودة؛
- ✓ تسهيل التعلم العملي بين منظمات القطاع العام.
- ✓ إن إشراك الموظفين أمر يحظى بتقدير كبير في تنفيذ إطار العمل المشترك. حيث أن هذا الأخير هو مشروع مشترك بين الإدارة والموظفين، وغالبًا ما يكون إطار العمل المشترك هو المناسبة الأولى التي يجتمع فيها الإدارة والموظفون لمناقشة حالة شؤون المنظمة والخيارات المتاحة للمستقبل من أجل تحسين الكفاءة والفعالية **(Laëtitia Roux, 2015)**.

وتجدر الإشارة أنه في الوقت الحالي تستخدم حوالي 4100 منظمة إطار عمل للتحسين الإداري، وقد أدرجت العديد من البلدان استراتيجيات خاصة بها لهذا الغرض.

والشكل الموالي يوضح أهم المميزات التي يتيحها للمتعاملين مع CAF

الشكل رقم (13) يوضح أهم مميزات نموذج CAF

المصدر: **(/https://www.eipa.eu-caf-resource-centre)**

ويتيح هذاالنموذج المذكور أعلاه المميزات التالية للمتعاملين:

- ✓ **أداة CAF الإلكترونية:** توفر أداة استطلاع وإعداد تقارير لدعم عملية التقييم الذاتي لـ CAF.
- ✓ **قاعدة بيانات مستخدمي CAF:** متمثلة في قاعدة البيانات الأوروبية لمستخدمي CAF.
- ✓ **فعاليات CAF :** تجري نقاشات حيوية مع خبراء CAF ويتم تشارك أفضل الممارسات .

- ✓ **دورات CAF التدريبية:** تنظم ندوات لبناء القدرات لتطبيق نموذج CAF بشكل منسق ومتسق.
- ✓ **أفضل ممارسات CAF:** يتم تجميع أفضل الممارسات من مستخدمي CAF لتعزيز التعلم المتبادل وتبادل الخبرات.
- ✓ **نشرةCAF SPEAK-UPالإخبارية:** تصدر نشرة إخبارية ربع سنوية بعنوان ""CAF SPEAKUP.

المطلب الرابع: تحسين الخدمة العمومية وفقا لنموذج NPM (الإدارة العمومية الجديدة)

إن الإصلاح في إدارة الخدمة العمومية في العصر الحديث جزءٌ من مشروع أوسع وأشمل يخضع بدوره إلى نظرية أخذت في الإنتشار منذ الثمانينات في جميع أنحاء العالم، تحت العديد من المسميات ولعلّ من أبرزها "**إدارة عامة جديدة**" التي تسعى لخلق ذلك التوازن بين الفعالية التي يتطلبها الاقتصاد الحر وبين العدالة الاجتماعية.

(https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=7819&chapterid=1990).

وتعرف الإدارة العمومية الجديدة: (NEW PUBLIC MANAGEMENT) بأنها عبارة عن منهجية لادارة المنظمات العامة باستخدام منهجيات سبق نجاحها في القطاع الخاص ،حيث تركز على تغيير ثقافة المنظمة بحيث يكون العميل هو جوهر اهتمام إدارة المنظمة .وقد حددت وفقا لثلاث نماذج هي كالتالي **(عبد الرحيم محمد، 2020)** :

- ✓ **النموذج الأول:** التركيز على الكفاءات ويهدف الى جعل المنظمة العامة تعمل بكفاءة عالية كما هو في القطاع الخاص.
- ✓ **النموذج الثاني:** التركيز على تحقيق المرونة والتحول من المركزية الى اللامركزية ويهدف الى تطوير الخدمات وذلك من خلال عمل الموظفين بشكل مباشر مع الجمهور.
- ✓ **النموذج الثالث:** التركيز على الجودة والتميز ويهدف بإطار التقييم المشترك تحقيق رضا العملاء من خلال تغيير ثقافة المنظمة العامة التي تسعى دائما الى التحسين المستمر.

وعليه فان نموذج **الإدارة العامة الجديدة NPM** يُركز في الأساس على إدخال آليات السوق في الخدمة العمومية من خلال:

-قياس الأداء بناء على النتائج.

-تعزيز المنافسة وتحسين الكفاءة.

-التركيز على رضا المواطنين العملاء.

ويفهم مماسبق أن نموذج الإدارة العامة الجديدة NPM هو نموذج إداري حديث ظهر كرد فعل على البروقراطية المفرطة وعدم الكفاءة والفعالية التي ميّزت الإدارات و المنظمات العامة التقليدية، فهو يقوم بالأساس على وضع احتياجات المواطنين في صُلب الإهتمام مع ضرورة اعتبارهم زبائنا **(بوطويل رقية، 2024، صفحة 249)** .

كما يقوم على نشر ثقافة تحسين الأداء في القطاع العمومي ويركز على النتائج من منظور مقاربة الفعالية والكفاءة **(بشيرعبد العالي، 2022)**

ونظرا لارتباط مفهوم الأداء بمفهومين هما الكفاءة والفعالية فيمكننا **تعريف الأداء** كما يلي:

- ✓ **الأداء وفقا لمفهوم الكفاءة**: ونعني به الاستخدام الأمثل للموارد.
- ✓ **الأداء وفقا لمفهوم الفعالية**: ونعني به مدى تحقيق المؤسسات لأهدافها المبرمجة.

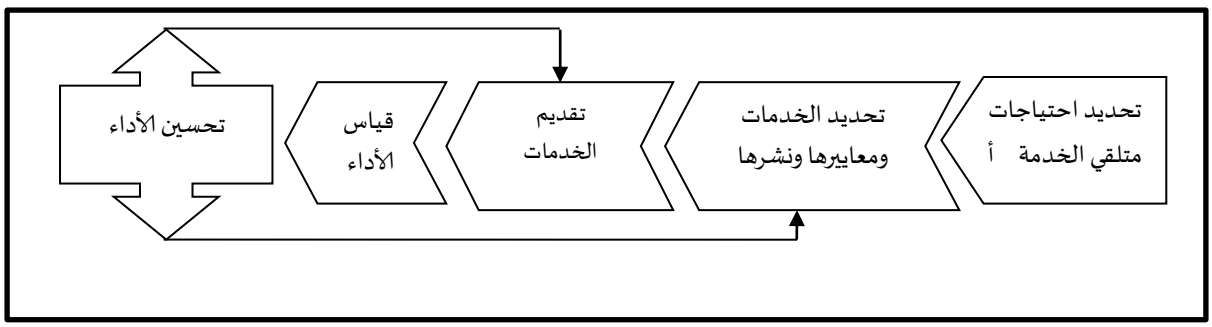
وعليه فالفعالية تقاس انطلاقا من العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف، في حين تقاس الكفاءة انطلاقا من العلاقة بين النتائج وعوامل الإنتاج المستخدمة (مختلف الموارد).

إن الأداء في القطاع العمومي يتعلق بتحقيق الأهداف أو النتائج المرجوة، وبشكل أوسع خلق ما يعرف بالقيمة ،فإذا كانت هذه الأخيرة تتعلق أساسا بزيادة الربحية في المؤسسات فإنها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بتعظيم الخدمات المقدمة للمواطنين في القطاع العمومي **(Virginie Galdemar , Léopold Gilles , Marie –Odile Simon, p. 9).**

وبُغية تحسين الأداء في أي منظمة حكومية لابد من احداث عدة تطورات في البيئة وفي سلوك الجهات الفاعلة بكسر الحدود الثابتة وانشاء الشبكات وعولمة الأنشطة **(Pascal Fabre ,Sabine Separi : et autres, 2008, p. 241).**

والشكل الموالي يوضح مراحل نظام تحسين الخدمات الحكومية.

الشكل رقم (14): مراحل نظام تحسين الخدمات العومية:



المصدر: (مريزق عدمان ، 2015، صفحة 29)

نلاحظ من الشكل أعلاه الإرتباط الوثيق بين تحسين الخدمات العمومية وتحسين الأداء على غرار أداء كافة الموظفين والمتبلور أساسا من رغبات واحتياجات متلقي الخدمة.

المطلب الخامس: تحسين الخدمة العمومية وفقا لنموذجي **SERVPERF/SERVQUAL**

إن تحسين الخدمة العمومية يرتكز بالأساس على تحسين جودة الخدمة المقدمة، حيث يمكننا أن نعطي **تعريفا لجودة الخدمة العمومية** من وجهتين أساسيتين:

- ✓ **الأولى: من وجهة نظر مقدم الخدمة** أي "مدى مطابقة الخدمة للمواصفات التي وضعتها الإدارة لها".
- ✓ **الثانية :من وجهة نظر العملاء** ونعني بها"جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركوها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في الخدمات" **(مأمون سليمان الدرادكة، 2008، صفحة 181).**

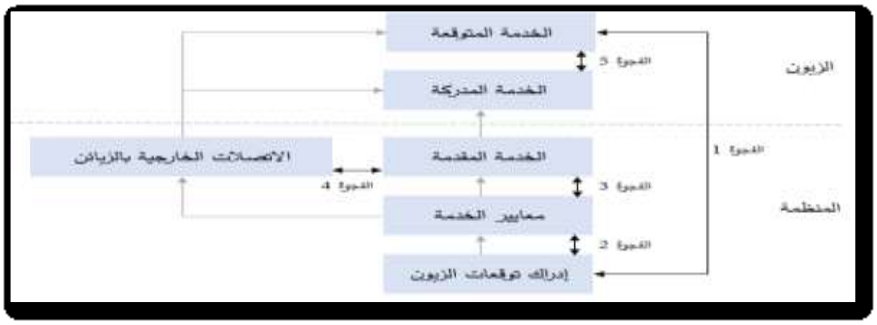
وتجدر الإشارة أنه من الصعب وضع أبعاد ثابتة أو نمطية لجودة الخدمة، بحيث يتم تطبيقها على كافة الخدمات من جهة. كما يصعب تعميم هذه الأبعاد على مستوى جميع المناطق والدول من جهة أخرى. ولذلك توجه العديد من الباحثين إلى وضع نموذجين يقومان على تبسيط هذه الأبعاد هما على التوالي: نموذج **SERVQUAL** ونموذج **SERVPERF .**

- نموذج **SERVQUAL (1988)** : يُصطلح عليه "**بنموذج تحليل الفجوات**"ويُنسب هذا النموذج إلى الثلاثي الشهير **(Berry ,Parasurraman,Zeitthman) المعروف بإختصار (BPZ) (بن زيدي عبد اللطيف ، وافي عبد المالك، 2021) :** وهو يُعد أسلوبا أكثر شيوعا لقياس جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء بخصوص جودة ماسوف يقدم لهم من خدمات، وبين إدراكاتهم للمستوى الفعلي لجودة الخدمة المقدمة لهم، حيث يُقصد بتوقعات العملاء المعايير التي يستخدمونها في الحكم على الجودة، في حين تشير ادراكاتهم الى تقييمهم الذاتي للخدمة بناء على التجربة الفعلية التي مروا بها وهو يتكون من خمسة فجوات هي كالتالي **(ضياء الدين عبد الباسط عبد الماجد، 2022)**:
  - ❖ **الفجوة الأولى**: هي الفجوة بين توقعات العملاء لجودة ما سوف يُقدم لهم من خدمات، وإدراك الإدارة لهذه التوقعات.
  - ❖ **الفجوة الثانية**: وهي الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء بخصوص جودة ما سوف يُقدم لهم من خدمات، وتحويل هذا الإدراك إلى مواصفات ومعاييرمحددة لجودة الخدمة.

- **الفجوة الثالثة**: وهي الفجوة بين المواصفات والمعايير التي وضعتها الإدارة للخدمات بناء على إدراكها لتوقعات العملاء، والمستوى الفعلي لتقديم الموظفين للخدمة.
- **الفجوة الرابعة**: وهي الفجوة بين المستوى الفعلي لتقديم الموظفين للخدمة، وبين الوعود التي تم تقديمها للعملاء في الإتصالات الترويجية التي قامت بها المؤسسة (فجوة الوعود).
- **الفجوة الخامسة**: وهي الفجوة بين توقعات العملاء لجودة ما سوف يقدم لهم من خدمات، وادراكهم للمستوى الفعلي لجودة الخدمات المقدمة لهم.

والشكل الموالي يوضح هذه الفجوات الخمس (أربعة فجوات من جهة مقدم الخدمة وفجوة واحدة من جهة الزبون) **(رضا جودوي ، 2023، صفحة 19)**:

الشكل رقم (15): يوضح الفجوات الخمس في نموذج SERVQUAL



المصدر : **(رضا جودوي ، 2023، صفحة 19)**

- **نموذج SERVPERF (1992)** : وهو "**نموذج الأداء الفعلي**" وهو يُنسب للباحثين **(Joseph Cronin and Steven Taylor)**، اللذان إنتقدا نموذج **SERVQUAL** بسبب إعتماده على التوقعات كمعيار لقياس الجودة. **(بن زيدي عبد اللطيف، لوافي عبد المالك، 2021)**:

إذ يرفض هذا النموذج **(نموذج الاتجاه)** فكرة الفجوة بين إدراكات الزبائن وتوقعاتهم، ويُركز على تقييم الأداء الفعلي على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة للزبون. أي استبعاد التوقعات في القياس والتركيز فقط على إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الإتجاهات وهي دالة لإدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة، وإذا ما إنعدمت هذه الخبرة فإنه يعتمد بشكل أساسي على توقعاته خلال مرحلة ماقبل الحصول على الخدمة، وأن توقعاته المستقبلية حول الخدمة هي دالة لعملية تقييمية للأداء الحالي.

بمعنى أن الاتجاه أو موقف العميل من الخدمة يتكيف طبقا لمستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة، فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة للخدمة

والأداء الحالي لها. وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل ويمكن التعبير عنها وفقا للمعادلة التالية:

جودة الخدمة = الأداء / Quality Service = Performance . (بورقبة بختة وآخرون، 2018).

المطلب السادس: أبعاد تحسين الخدمة العمومية

- **تعريف تحسين الخدمة العمومية:**

يعرفه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) معتمدا على مصطلح مرادف للفظ تحسين وهو اصلاح الخدمة العمومية بقوله أن "إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير" **(رحاوي عبد الحميد،أ قاسمي خديجة، 2017):** أي أن تحسين الخدمة العمومية يتمثل في الجهود المستمرة لتحسين الخدمات والعمليات لتوفير التميز والقيمة المضافة للزبون، ويُعد التحسين المستمر فلسفةً إدارية من خلالها تُحسن جميع العوامل المتعلقة بتطوير الخدمة في إطار جماعي (طاقم المؤسسة)، وبذلك هو عملية واسعة مشتركة من الابداعات المركزة والمستمرة بشكل متزايد **(أحلام لعور، إسماعيل بوقنور، 2024):**

- **أنواع جودة الخدمة:**

لقد أشار أحد الدارسين إلى وجود **نوعين من الجودة** في مجال الخدمات وهما **(ضياء الدين عبد الباسط عبد الماجد، 2022):**

- ✓ **الجودة الفنية:** وهي التي تتضمن النتائج الفعلية التي تحصل عليها العميل جراء تقديم الخدمة له.
- ✓ **الجودة الوظيفية:** وهي التي تتضمن الطريقة التي تم تقديم بها الخدمة.

في حين يرى بعض الباحثين و المفكرين أن **لجودة الخدمة ثلاثة أبعاد** وهي **(نورالدين مزياني، ايمان عاشور، 2016):**

- ✓ **الجودة المادية:** وتتضمن الجوانب المادية للخدمة
- ✓ **جودة المؤسسة:** وتتعلق بالصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية وسمعتها.
- ✓ **الجودة التفاعلية:** وهي نتيجة التفاعل الذي يحدث بين الموظفين والزبائن.

- **أبعاد تحسين الخدمة العمومية**

لقد إختلف المفكرون والباحثون في تحديد أبعاد تحسين الخدمة العمومية ، فقد حاول كل من المفكرين (Parasurraman ,Berry ,Zeitthman) سنة 1985، في دراستهم الشهيرة حول موضوع جودة

الخدمة العمومية ، ضبط أبعاد تحسينها من خلال عرض عشرة أبعاد معدة لهذا الغرض متمثلة في كل من: (**الاعتمادية،الكفاءة والجدارة،سرعة الاستجابة،الوصول الى الخدمة، المصداقية ،الأمان، درجة تفهم مورد الخدمة للمستفيد، اللباقة، الاتصال، النواحي المادية الملموسة**) **(Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985)**.

ولتوضيح هذه الأبعاد أكثر سنعرضها في هذا الجدول أدناه (**ضياء الدين عبد الباسط عبد الماجد، 2022**):

الجدول رقم (05): يوضح أبعاد جودة الخدمة

الأبعاد	المفهوم
الاعتمادية	الاتساق في الأداء والاعتمادية تعني تقديم الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى، كما تعني احترام المنشاة لتعهداتها .وتتضمن بصورة خاصة: دقة الفواتير، الاحتفاظ بسجلات صحيحة ،وتقديم الخدمة في الوقت المحدد.
الاستجابة	تهتم برغبة الموظفين ومدى جهازيتهم لتقديم الخدمة .وتهتم بتوقيت تقديم الخدمة وتشمل: ارسال المعاملات الفورية ،السرعة في معاودة الاتصال بالعميل ،وتقديم خدمات سريعة .
المهارة والكفاءة	تعني امتلاك الموظفين للمهارات والمعارف اللازمة لتقديم الخدمة، وتتضمن معرفة ومهارة موظفي الاتصال، معرفة ومهارة موظفي دعم العمليات، وقدرة المؤسسة على اجراء الأبحاث.
الوصول	وتعني سهولة التواصل مع المؤسسة بوسائل التواصل المختلفة، قصر المدة اللازمة للحصول على الخدمة، ساعات عمل مناسبة ،وموقع مناسب لتقديم الخدمة .
اللطف واللباقة	تتضمن تمتع موظفي الاتصال بالتهذيب، الاحترام، مراعاة المشاعر، والصداقة. وتشمل : مراعاة مشاعر العملاء ،وتمتع الموظفين بمظهر نظيف ومرتب.
الاتصال	تعني التواصل مع العملاء باللغة التي يفهمونها والاستماع لهم، وتشمل: توضيح منافع الخدمة، توضيح تكلفة الحصول عليها، شرح العلاقة بين منافعها وتكلفتها، وضمان حل المشكلات الناجمة عنها .
المصداقية	تتضمن الجدارة بالثقة، المصداقية، والأمانة، وتتضمن الاهتمام الصادق بتحقيق مصلحة العميل. ومما يساهم في زيادة مصداقية المؤسسة : اسم المؤسسة وسمعتها، الخصائص الشخصية لموظفي الاتصال ،درجة صعوبة الجهود البيعية المبذولة في التفاعل مع العملاء.
الأمان والضمان	خلو الخدمة من الخطر والمخاطر والشكوك بشانها .وتتضمن الأمان الجسدي ،الأمان المالي، الخصوصية .
التفهم	بذل الجهود لفهم احتياجات العملاء .وتشمل :تعلم المتطلبات الخاصة بالعملاء ،إعطاء العميل الاهتمام الشخصي ،والتعرف على العملاء المنتظمين .
الملموسية	تتضمن الأدلة المادية الملموسة لجودة الخدمة .وتشمل :المرافق المادية ،مظهر الموظفين، الاجهزة والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة ،التمثيل المادي للخدمة ،والعملاء الاخرين في مكان تقديم الخدمة.

المصدر : (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985)

ونظرا لتداخل بعض الأبعاد فيما بينها، ارتأى نفس المفكرين المذكورين آنفا تعديل هذه الابعاد العشرة خلال سنة 1988، وتقليصها الى خمس أبعاد فقط وهي: (**الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الملموسية**) والذي عرف بنموذج (**SERVQUAL**)، و كما تجدر الإشارة أن ذات الأبعاد الخمسة قد تم اعتمادها كذلك في نموذج (**SERVPERF**) سنة 1992 **(Parasuraman, Berry & Zeithaml Servqual, 1988)** والتي سنعرضها كمايلي:

- ✓ **الملموسية:** وتتضمن التسهيلات المادية، المعدات ومظهر الموظفين وتشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكوره لخلق جو مريح للعميل. **(هاني عبد المنعم محمد حسن خليفة، 2012):**
- ✓ **الإعتمادية:** هي القدرة على تأدية وتقديم الخدمة حسب ما تم الوعد به من طرف المنظمات بكل دقة وثقة، وفي الوقت المتفق عليه والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء، لذلك فإن الميل إلى الخدمات المبالغ في وعودها وقيادة الزبائن إلى توقعات غير واقعية لا تتسبب إلّا في نفاذ صبرهم وفقدان ثقتهم فقط **(نورالدين مزياني، ايمان عاشور، 2016) :**
- ✓ **الإستجابة:** وتعني القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة عالية، ومن ذلك سرعة الإستجابة لإصلاح أي عطل والتجاوب مع العميل وإستخدام اللطف في التعامل معه وحل مشاكله المتعددة **(أحمد يوسف دودين، 2014، صفحة 67).**
- ✓ **الأمان والضمان:** وتتضمن مجاملة العاملين وقدرتهم على جعل الزبون يحس بالأمان **(رضا جودوي ، 2023، صفحة 15)**: كما تشير إلى معرفة ولطف الموظفين ومقدرتهم على الإيحاء بالثقة حيث تتسبب المواقف التي يقدم من خلالها الموظفين معلومات غير دقيقة في فقدان هذه الثقة فيما بينهم . **(نور الدين مزياني، ايمان عاشور، 2016):**

أي بمعنى ضرورة توفر عنصر الاطمئنان لدى العملاء بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الأخطاء وكذا من مختلف الاخطار التي من الممكن ان تشوبها مما يُعزز ذلك وجود ارتياح نفسي لدى جميع العملاء وشعورهم بالأمان .

وتجدر الإشارة أن بعد الضمان قد تم فيه دمج كل من البعدين التاليين(التفهم،الوصول).

- ✓ **التعاطف:** بمعنى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدها بدقة وكذا مدى قدرته على احتواء هذا الاخير بالتعامل اللائق معه، وهو مايعني ضرورة الحرص على توفر كل من الرعاية والعناية لمتطلبات وحاجات العميل **(ضياء الدين عبد الباسط عبد الماجد، 2022):**

حيث تجدر الإشارة أن معيار الضمان تم فيه دمج كل من الأبعاد الآتية (الاتصال، المصداقية، الكفاءة، اللباقة).

المبحث الثالث: ماهية الخدمة العمومية الالكترونية

لعلّ ما تبلور عن الإصلاح الإداري للمرفق العمومي هو التوجه نحو الرقمنة بتفعيل الإدارة الالكترونية كسبيل لتحول الخدمات العمومية من أسلوبها التقليدي بمساوئه إلى الخدمات العمومية الالكترونية بأسلوبها العصري المتميز، ولهذا ارتأينا في هذا المطلب أن نتحدث عن الخدمة العمومية الإلكترونية بمبادئها وبمميزاتها.

المطلب الأول: ملامح الخدمة العمومية المعاصرة

إن منهج الخدمات العمومية العصرية يختلف عن منهج الخدمات العمومية التقليدية من حيث تركيزها على المواطن حيث أصبح يلقى تقديرا أكبر بصورة متزايدة بإعتباره المتعامل الذي يعد رضاه وملاحظاته أمرا جوهريا لعمل الحكومة، يمكن بسهولة الوصول إليها.و 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 إستخدام إبتكارات تكنولوجيا المعلومات لتوفير خدمات أكثر كفاءة وشمولة وأقل تكلفة **(مريزق عدمان ، 2015، صفحة 26)**.

ولقد كثر الإهتمام في الآونة الأخيرة بآليات عصرنة المرفق العمومي، ففي هذا الصدد قدمت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية الأوروبية عدة توصيات في مجال **عصرنة المر افق العمومية وحوكمة القطاع العام**، وقدمتها على أنها الصيغة التشاورية التي يشارك من خلالها الفاعلين(الحكومة، القطاع الخاص، المجتمع المدني) في وضع السياسات العمومية، بشكل يضمن تحقيق الشفافية والمسؤولية، مما يؤدي إلى الانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة عصرية تتجاوب مع متطلبات المواطنين وتستخدم الآليات والعمليات المناسبة لتحقيق الأهداف المرجوة **(أحمد عبد اللطيف بن عامر، 2020)**.

كما تهدف هذه اللجنة الاقتصادية والاجتماعية الأوربية في الواقع، إلى تحديد مقترحات محددة قائمة على أساس تحليلات معمقة ومدروسة تخص عصرنة الخدمة العمومية، بهدف تطبيق إداري قوي وعصري على الميدان، وتأثير حساس على ظروف حياة المواطنين بإعتبارهم المستفيدين من هذه الخدمات.

وقد تم تركيز هذه التوصيات على الهدف الاساسي، والمتمثل في عصرنة الخدمات داخل وخارج الإدارة، لضمان للمواطن الوصول إلى إدارة واحدة لكل خدمة.

وتشكل هذه التوصيات ترسانة شاملة ومتماسكة، تتوزع حول **خمسة محاور** كالتالي: **(أحمد عبد اللطيف بن عامر، 2020)**

- ✓ تحديد استراتيجية شاملة، لجميع الإصلاحات والإجراءات، للإدارات المسؤولة عن تقديم الخدمات العمومية.
- ✓ تحري موثوقية المعلومات، وضمان سهولة وصولها وتداولها.
- ✓ تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية.
- ✓ تنظيم وتحسين إستقبال المواطن وإشراكه في عمليات التنظيم بالإستماع والمشاورة إذا لزم الأمر.
- ✓ توجيه وتسريع إستراتيجية الحكومة الالكترونية وتوسيع إستخدام الأنترنت.

المطلب الثاني: تعريف الخدمة العمومية الالكترونية

- ✓ تعرف **الخدمة العمومية الالكترونية** على أنها: مجموع الخدمات التي تقدم للمواطنين بالطريقة الالكترونية من خلال إستخدام التكنولوجيات الحديثة كالأنترنت، التطبيقات، المواقع الإلكترونية في شتى المجالات والقطاعات العمومية. **(أحسن غربي، يوليو2020).**
- ✓ كما تعرف كذلك على أنها "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا ،وكذلك بأنها ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويُوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية" (الافتراضي، 2021، صفحة 415).
- ✓ وتعرف أيضا على أنها :"كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية إلكترونيا ، والانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، أو بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الأنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم" **(حسين زاوش، 2021، صفحة 13)**.

وعليه يُمكننا **تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية** على أنها هي كل خدمة تقدم الكترونيا، تشرف عليها الإدارة العامة أداءً أو مراقبةً والموجهة للجمهور لتحقيق النفع العام (كافة الأطراف ذات الصلة بالخدمة) .

المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية الالكترونية

تأسيسا على ما سبق من التعاريف الواردة أعلاه، يمكن استخلاص مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية التي سنوردها في النقاط الموالية:

- ✓ **السرعة والتكلفة الأقل**: حيث تتجلى مبادئ الخدمة العمومية الالكترونية بالدرجة الأولى في خدمة المواطن وتلبية حاجياته بسرعة وأقل تكلفة.كما أنها تستمد شرعيتها من المبادئ التالية: **(لبيد عماد ، موزاي بلال، 2021، صفحة 14)**
- ✓ **المساواة**: أي أن لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية الالكترونية دون تميز ودون تقصير.
- ✓ **تخفيف العبء عن المواطنين**: إن الخدمة العمومية الإلكترونية تعمل على تخفيف العبء من حيث الجهد، المال، الوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة لفائدة المواطنين.
- ✓ **استمرارية الخدمة**: إن الخدمة العمومية الالكترونية مستمرة ولا تنتهي، كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحافظ على إستمراريتها حتى في حالة القوة القاهرة أو الظروف الاستثنائية.
- ✓ **متطورة ومواكبة للتطورات التكنولوجية**: يجب أن تواكب الخدمة العمومية الالكترونية أشكال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات متطورة لتسهيل العمل للمواطنين مقابل مساهمة رمزية في تكاليف هذه الخدمات.
- ✓ **مجانية نسبيا**: تُعتبر الخدمة العمومية الإلكترونية مجانية نسبيا وذلك من خلال مساهمة المواطن برسوم رمزية لفائدة الخزينة العمومية مقابل إستفادته بتلك الخدمات.
- ✓ **الشمولية والفعالية** :من خلال شمولها لكافة شرائح المجتمع، أي يستفيد منها الجميع دون إستثناء كما أنها ذات فعالية لأنها قابلة للتكيف مع الظروف والإحتياجات اللا متناهية، فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن فلابد من أن تستجيب المؤسسات العمومية لتلك التغيرات الحديثة وتطور الطلب الاجتماعي.
- ✓ **سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع**: من خلال تمكين المواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية بكل سهولة.

المطلب الرابع: أهداف ومزايا الخدمة العمومية الإلكترونية

إن التحول الإلكتروني في الخدمات العمومية من شأنه يحقق أهدافا ومزايا عديدة والتي سنوجزها في العناصر الموالية:

أولا: أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية:

وتتجسد في العناصر الآتية **(لبيد عماد ، موزاي بلال، 2021، صفحة 15)** :

- ✓ السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت.
- ✓ ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم إداري معاصر هو الريادة في إدارة التكاليف.
- ✓ تحسين الجودة ضمن فكر إداري معاصر هو إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ إداري معاصر هو التحسين المستمر.
- ✓ الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الافضل بالنظم المماثلة بالخارج ضمن توجه إداري جديد هو مفهوم المقارنة المرجعية أو الارتقاء لمستوى المنافس النموذجي Benchmarking.
- ✓ استبدال أسلوب الإدارة الورقية التقليدي بأسلوب الإدارة الالكترونية.
- ✓ استبدال مركزية القرار باللامركزية.
- ✓ استبدال الإدارة برؤى كبار الموظفين الى الإدارة برؤى وتوقعات طالبي الخدمة.

ثانيا: مزايا الخدمة العمومية الالكترونية

يمكن إستخلاص أهم مزايا الخدمة العمومية الالكترونية في النقاط التالية: **(عبد المومن بن صغير، 2022)**:

- ✓ زيادة الإتقان :تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونيا بالدقة والإتقان.
- ✓ تبسيط الإجراءات وإمتصاص البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي يعاني منها المواطنين.
- ✓ تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء، والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني.
- ✓ تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية.
- ✓ القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على مصالح الحكومة، وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية.

وهذا ما يوضحه الشكل الموالي لمزايا الخدمات العمومية الالكترونية:

شكل رقم (16): يوضح مزايا الخدمات العمومية الالكترونية

المصدر: المجلس الوطني الألماني للرقابة التنظيمية (German National Regulatory control council)

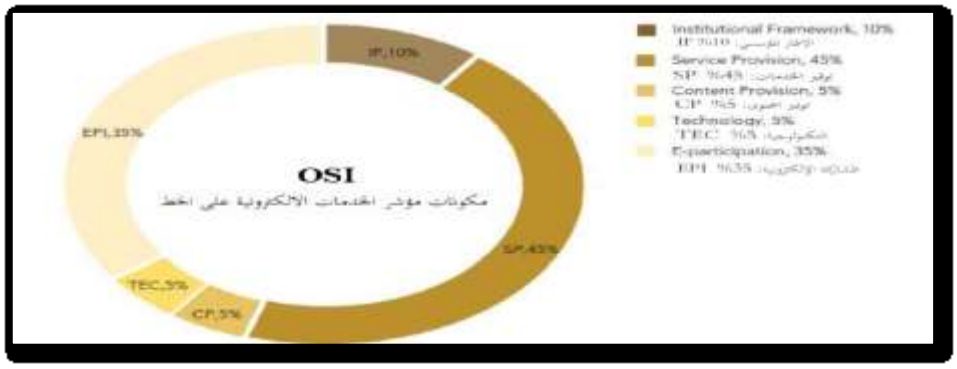
المطلب الخامس: مُؤشرات قياس الخدمة العمومية الإلكترونية

إن التحول الرقمي أصبح ضرورة ملحة ولا مفر منها لتحسين الخدمة العمومية لتتحول إلى خدمة عمومية الكترونية تتماشى ومتطلبات التسارع التكنولوجي والرقمي، ولعل من أهم المؤشرات التي تعنى بقياس مستوى رقمنة الخدمات العمومية الإلكترونية هي:

- **مُؤشر الخدمة الالكترونية: OSI (Online Service Index)**

يُعد **مُؤشر الخدمة الالكترونية** الخاص بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية مؤشرًا مركبًا يُعنى بقياس إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني. تستند قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنت إلى نتائج مسح شامل يغطي جوانب متعددة من التواجد عبر الانترنت لجميع الدول الاعضاء البالغ عددها 193دولة، حيث يقيم المسح الميزات الفنية للمواقع الوطنية، وكذلك سياسات وإستراتيجيات الحكومة الالكترونية المطبقة بشكل عام، والقطاعات الخاصة في تقديم الخدمات. ولأول مرة في نسخة 2022 تم حساب مؤشر الخدمة عبر الانترنت بناءً على **خمسة مُؤشرات فرعية هي: تقديم الخدمات** 45%، **التكنولوجيا** 5%، **الإطار المؤسسي الذي يدعم تطور الحكومة الاكترونية** 10%، **تقديم المحتوى** 5%، و**المشاركة الالكترونية** 35%. **(تقرير مسح الحكومة الالكترونية لسنة 2022 الصادر عن هيئة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية و الاجتماعية، صفحة 18، 19)**: وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (17): يوضح مؤشر الخدمة الالكترونية: OSI



المصدر:E-Government Survey 2022,UN

✓ **كيفية حساب المؤشر** :يتم حساب هذا المؤشر وفقا للمعادلة التالية: **(عبد الرحمان خوخي، 2023)**:

$$\text{Online Service Index (Country "X")} = \frac{\text{Actual total score} - \text{Lowest total score}}{\text{(Range of total scores for all countries)}}$$

حيث يتم حساب المركب الكلي لمؤشر الخدمة عبر الانترنت بناء على القيم الموحدة لكل مؤشر فرعي، ويتم جدولة النتائج وعرضها كمجموعة من قيم المؤشر الموحدة على مقياس (**من 0 إلى 1**)، حيث تمثل **درجة 1**

أعلى تصنيف لتقديم الخدمات عبر الأنترنت و**درجة 0 هي الأدنى**. حيث لا يُقصد بقيم مؤشر الخدمة عبر الانترنت مثل قيم مؤشر تطور الحكومة الالكترونية أي أن تكون القياسات مطلقة، بل بدلا من ذلك، فهي تأخذ أداء الدول عبر الأنترنت بالنسبة لبعضها البعض في نقطة زمنية معينة. ونظرًا لأن مؤشر الخدمة عبر الأنترنت هو أداة مركبة، فإن القيمة العالية تدل على أفضل الممارسات الحالية بدلا من الكمال. وبالمثل، فإن القيمة الأقل، أو القيمة التي لم تتغير منذ النسخة الأخيرة للمسح، لا تعني أنه لم يكن هناك تقدما في تطور الحكومة الالكترونية. **(تقرير مسح الحكومة الالكترونية لسنة 2022 الصادرعن هيئة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، صفحة 18، 19):**

- **مُؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة (GEMS).**

✓ **تعريف مُؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة (GEMS):** بحسب تقرير الأمم المتحدة للإسكوا خلال شهر ديسمبر 2023، يُعتبر هذا المؤشر كأداة تقييمية لقياس مستوى رقمنة وتطور تقديم الخدمات الحكومية أو بمعنى آخر قياس مستوى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الالكترونية وعبر التطبيقات النقالة في الدول العربية، كما يرمي إلى توفير مقياس يستخدم من قبل صانعي القرار وواضعي السياسات العامة وقيمته محصورة بين **(0 -1)** كما يمكن حسابه بالنسبة المئوية **(0% - 100%).**

ولقد أطلقت **الإسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا)** هذه المبادرة في عام 2014. وقامت بحساب هذا المؤشر في عدد من البلدان العربية في سنة 2017. وقد أجرت تقييم أول له في الفترة (2018-2019)، نشرت نتائجه في عام 2020. وأُجري التقييم الثاني في عام 2020 ونشرت نتائجه في الربع الأول من عام 2021، حيث تتعاون الإسكوا مع الوزارات والوكالات المكلفة بالتنسيق معها لجمع البيانات اللازمة لإعداد التقرير السنوي حول مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة. ولقد بلغ عدد البلدان المشاركة سنة 2023، ضمن هذا المؤشر 17 دولة عربية، كما تجدر الإشارة أن الجزائر كان إنضمامها فقط سنة 2020 وكانت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية هي المنسق الوطني المسؤول عن التواصل مع مجموعة الإسكوا بجمع البيانات اللازمة.

كما تجدر الإشارة إلى أنّ هذا المؤشّر لا يغطي سوى الخدمات الحكومية .وقد تتوفّر بعض الخدمات التي يمكن تغطيتها من القطاع الخاص، لا سيّما فيما يتعلق بخدمات النقل أو السياحة، ولكنها لا تدخل في إطار عمل مؤشّر **(GEMS) (تقريرالأمم المتحدة للاسكوا ، 2023).**

الشكل رقم (18): مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة (GEMS)

المصدر: تقريرالاسكوا الصادربتاريخ ديسمبر2023 ESCWA, Government Electronic and Mobile Services (GEMS).

يمكننا ان نستخلص من الشكل رقم 18 أعلاه:

- **أبعاد المؤشر**: فكما هو ملاحظ في الشكل أن لهذا المؤشر **ثلاث أبعاد وركائز أساسية** تتجسد في:
  - توفر الخدمة وتطورها.
  - استخدام الخدمة والرضا حيالها.
  - وصول الخدمة الى الجمهور.
- **آليات القياس:**
- **المرحلة الأولى: (جرد الخدمات الالكترونية)** حيث يتم إختيار الخدمات التي تقدم إلكترونيا من بين الخدمات التي يغطيها المؤشر والبالغ عددها 84 خدمة حكومية بحسب أصناف الخدمات المشمولة به كما هو مبين في الشكل رقم **19**.

الشكل رقم (19): يوضح أصناف الخدمات المشمولة بمؤشّر(GEMS) .

المصدر: تقريرالاسكوا الصادربتاريخ ديسمبر2023 ESCWA, Government Electronic and Mobile Services (GEMS.

- **المرحلة الثانية (تقييم الخدمات والمؤسسات التي تقدمها):** حيث تقيم الخدمة الالكترونية التي حددت في المرحلة السابقة وفق إستمارة خصصت لهذا الغرض (إستمارة لكل خدمة) تحوي على أسئلة عن قنوات تقديم الخدمة، مدى نضوج مراحلها،عدد المعاملات المنفذة إلكترونيا،مدى رضا المستخدم عنها وكذلك هو الحال بالنسبة لتقييم المؤسسات (إستمارة لكل مؤسسة) تحوي على أسئلة لتقييم آلية تقديم الخدمة عموما عبر البوابة الإلكترونية والتطبيقات النقالة بالإضافة إلى توفر سمات الأمن وتوفير البيانات المفتوحة وتوفر أدوات الدعم للأفراد والأعمال .
- **المرحلة الثالثة (معالجة البيانات وتحليل النتائج وحساب قيمة المؤشر)** حيث يتم حساب قيم مؤشرات الأداء الرئيسية والبالغ عددها 24 (حسب دليل المؤشر)، تمهيدا لحساب مؤشر GEMS.

المبحث الرابع: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

لقد أدى إنتشار الوعي لدى المواطنين بالمطالبة بالنهوض بمسنوى الخدمات العمومية المقدمة من طرف الأجهزة والهياكل الحكومية، وهذا لا يتأتى إلا بضرورة المضي قدما نحو تحسينها وفقا لتداعيات التطور التكنولوجي الرقمي المتسارع، وانتهاج نماذج وأساليب إدارية متطورة على غرار تفعيل مشاركة المواطن الالكترونية بغية التعبير عن إحتياجاته وميولاته عبر المواقع والبوابات الالكترونية. والتي ستكون بمثابة تغذية عكسية تجسد الأهداف المستحدثة والمتوخاة في سبيل تحسين الخدمات العمومية المقدمة ومحققة بذلك رضا الجبهة الاجتماعية وهذا لكونها همزة الوصل بين الحكومة والمواطن.

المطلب الأول: إلتزامات الإدارة العمومية في تقديم الخدمة العمومية

إن عملية التسيير العمومي ينبغي أن تؤدى في إطار يلزم المرفق العام من مؤسسات و إدارات عمومية باحترام مجموعة من الالتزامات، ويمكن أن تكون هذه الالتزامات اتجاه المواطن أو اتجاه السلطة الوصية وتنحصر هذه الالتزامات أساسا في (**صدوق هجيرة، سنة 2023، الصفحات 36,38**):

- **إحترام حقوق الإنسان ومبدأ الشرعية:**

بما أن الإدارة العمومية تسعى لتقديم الخدمات للمواطن بأفضل صورة ممكنة فإنها تركز في تسييرها على كل ما يوصل لهذا الهدف، وكبداية فإن عليها احترام حقوق المواطن بكل الأبعاد (الدينية، المالية، النفسية ...) ولاسيما كرامته وسلامته فإحترام حقوق الإنسان واجب ألزمه القانون .كما أن التسيير العمومي يسهر على تأدية هذه الخدمات للمواطنين طبقا للقوانين والنظم المعمول بها، فجميع القرارات التي تتخذها مختلف الإدارات العمومية يجب أن تتم تحت ظل القانون وكل إجراء معارض ومخالف للقوانين والنظم التي تحكم الإدارة العمومية يعتبر غير شرعي، فالمرجعية القانونية في الإدارة العمومية هي الأساس.

- **تبادل المعلومات:**

ترتبط كفاءة تسيير الإدارة العمومية بالعديد من الجوانب وأهمها مدى تقبلها من طرف الجمهور الذي لا يمكن أن يكون إلا إذا التزمت هذه الأخيرة بمجموعة من الأمور التي من شأنها أن ترفع درجة موثوقيتها ومصداقيتها وأهمها:

- ✓ وضع المعلومات الضرورية حول الإجراءات والشكليات التي تهم المواطن ومصالحه.
- ✓ تصميم الوثائق الإدارية الموجهة لمستعملي المرفق العام بلغة سهلة ومفهمومة.
- ✓ إعلام المواطن بكل قرار يعنيه وتبين له الأسباب وظروف الطعن في حالة النزاع.

- ✓ التواصل المستمر مع المواطنين وتسجيل آرائهم ومقترحاتهم وكذا شكاويهم.
- ✓ تزويد السلطة الوصية دوريا بظروف تقديم الخدمات للمواطنين ومقترحات للتحسين المستمر.
- ▪ **الفعالية والجودة:**

إن أهم وأصعب التزامات التسيير العمومي هو الوصول إلى الفعالية، فالإدارة العمومية يجب أن تراعي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من جهة وكذا ميزانيتها من جهة أخرى وهذا ما يُعتبر صعب التحقيق في كثيرٍ من الأحيان والإقتراب منه يدفع التنبه لتطبيق بعض العناصر منها:

- ✓ إقامة آليات مناسبة تسمح بالقيام بتقييم دوري لمردودية وأداء الإدارة العمومية ولنوعية الخدمات المقدمة للجمهور.
- ✓ تحديد آجال تنفيذ الخدمات العمومية والسهر على إحترامها.
- ✓ تكييف خدمات الإدارة العمومية مع تطور احتياجات المجتمع ومستعملي المرفق العام.
- ✓ اتخاذ الإجراءات اللازمة لإرساء الثقة بين الأعوان العموميين ومستعملي المرفق العام والحفاظ عليها.
- ✓ تبني أسس علمية من شأنها أن تساعد في ترشيد إستعمال ميزانية الإدارة العمومية.
- ✓ إتخاذ أحسن القرارات المالية التي من شأنها أن تنقص في التكلفة وتحافظ على الجودة.
- ✓ ضرورة الإهتمام بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث مهارتهم وقدرتهم على التحليل والإستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد .فالعميل عادة ما يلجأ إلى الشهادات العلمية ومصادرها، والخبرات العلمية للتعامل مع مقدمي الخدمة لأنه يفضل تلقي الخدمة من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومصادر معتمدة رسميا، مثل التعامل مع مكتب محاماة يحتوي على محامين ذوي كفاءة وخبرة. **(هاني عبد المنعم محمد حسن خليفة، 2012).**

المطلب الثاني: أثرالإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام بخدماته العمومية

تعتبر مبادئ الخدمة العمومية بمثابة مبادئ مستنبطة من المرفق العمومي، وعليه فان أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام هي بالضرورة تعكس أثرها على الخدمة العمومية المقدمة لفائدة المرتفقين.

وكما سبق ذكره فان المبادئ التي تحكم المرفق العام هي **(مبدأ الا ستمرارية، مبدأ المساواة، مبدأ قابلية التغير والتكيف)** وعليه سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على كيفية تاثير الإدارة الالكترونية على تلك المبادءئ وفقا للنقاط التالية:

- **أولا: أثرالإدارة الالكترونية على مبدأ استمرارية الخدمات العمومية:**

إن هذا المبدأ يعد من صنع القضاء الإداري الفرنسي الذي ابتدعه لكي يكفل سير المرفق في آدائه لخدماته من دون انقطاع، ويعود الى الفقيه الفرنسي (Roleand) استخلاص هذا المبدأ من أحكام مجلس الدولة الفرنسي **(Roleand, p. 18)** .

حيث تتولى المرافق العمومية تقديم الخدمات للأفراد لإشباع حاجات جوهرية في حياتهم إذ يترتب على إنقطاع هذه الخدمة حدوث خلل وإضطراب في حياتهم اليومية، ومما لا ريب فيه أن تقديم الخدمات العمومية بنظام الإدارة الالكترونية يكون وفق برنامج منظم سلفا **(علاء الدين عشي، 2012، صفحة 175)** يُمكّن من الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العامة بإستمرار و دون إنقطاع.

كما يتجلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام في تأكيد هذا المبدأ وتحسينه إلى الأفضل على النحو التالي: **(نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 71، 72)**:

❖ **التطبيق المحكم للمبدأ**

إن نظام الإدارة الإلكترونية من شأنه أن يجعل مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام وباضطراد يتجه في التطبيق إلى الأحكام التي تساعد على تقديم الخدمات العمومية، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين آو إغلاقها، بل يعمل المرفق العام على مدار الساعة، ولا يتوقف إلا إذا حدث عطل في التقنية اللازمة للاستفادة من خدماته **(ماجد راغب الحلو، 2003)**.

ولا ريب أن نظام الإدارة الالكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين، حيث إن حالات إضرابهم وامتناعهم عن أداء الخدمة سوف تقل إلى حد كبير، وذلك لكون الخدمات تتأثر بوجود الموظفين، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود موظفين، وذلك من خلال الدخول إلى شبكة المعلومات التي تعمل عليها الإدارة الالكترونية في أي وقت، والسير بإجراءات الخدمة المطلوبة حتى الحصول عليها.

بالإضافة إلى ما سبق نشير إلى أمر آخر، هو أن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية سوف يقلل حالات وجود ظروف طارئة تؤثر في المعاملات بين الأفراد وبين الجهات الإدارية، حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء معاملته في أي وقت من الأوقات، ومن دون التأثر بهذه الظروف، ويمكن أيضا الحصول على الخدمات عن طريق خدمة الهاتف المبرمج لذي يعمل تلقائيا، للرد على استفسارات العملاء في أي وقت **(هشام عبد المنعم عكاشة، 2004، صفحة 93)**.

كما أن نظام الإدارة الالكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ سير المرفق العام، وبشكل شبه تام، من خلال توفير البوابات الالكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة المعلومات الدولية على مدار

أربع وعشرين ساعة، ويوميا، من دون إجازات أو عطل، أو أي أمور أخرى كغلق الطرق، وفرض حظر التجوال الذي صار ظاهرة مألوفة في الآونة الأخيرة لاسيما في الدول النامية بسبب التدهور الأمني.

❖ **انجاز معاملات الأفراد من دون عناء**

إن تأثير تطبيق **نظام الإدارة الالكترونية** في مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام وباضطراد هو خلاص الأفراد من عقبة الانتظار أمام مكتب الموظفين لفترات طويلة، وهذا من شانه أن يريح الأفراد من عناء الوقوف، من اجل الحصول على معلومة، أو انجاز معاملة.

- **ثانيا: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة في تقديم الخدمات العمومية:**

إن من أهم المطالب التي كان المواطن يطالب بها عند تأزم المرفق العمومي هي المساواة في تلقي الخدمة العمومية بين كافة شرائح المجتمع بعيدا عن المحسوبية والوساطة والبيروقراطية بشقها السلبي، ولعل السبيل في ذلك هو التوجه التدريجي نحو الرقمنة بتطبيق الإدارة الالكترونية.

ويستمد مبدأ المساواة أمام المرافق العامة أساسه القانوني من طبيعة انشاء المرفق ذاته ،حيث ان المرفق لم يوجد الا لسد حاجات جماعية عامة وتحقيق المنفعة العامة دون تمييز وبغير استثناء **(محمد سمير أحمد، 2009، صفحة 123)**.

وتتحقق المساواة عندما تؤدي إدارة المرفق العام خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور، أي الى الذين تتوافر فيهم الشروط اللازمة قانونا، دون تمييز بينهم علي أساس العرق أو اللون أو الجنس... الخ، ولا يكون مبالغا إذا قيل أن الإخلال بهذا المبدأ في نظام الادارة الالكترونية يكون مستبعدا نهائيا، مما سينهي فكرة التمييز بين المواطنين، بالإضافة لتلاشي فكرة الانحراف باستعمال السلطة ، وبالتالي فان تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يؤكد هذا المبدأ بصفة تكون شبه مطلقة **(عبد السلام هابس السويفان، 2012، صفحة 50)**.

إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية سوف يعمل على تحقيق مبدأ المساواة امام المرافق العامة بصورة عملية أكثر من نظرية ،حيث يعمل هذا النظام على تأكيد ودعم هذا المبدأ بصورة كبيرة جدا، إذ أن التعامل الالكتروني مع المرفق العام سوف يحقق المميزات التالية: **(نبراس محمد جاسم الأحبابي، 2018، صفحة 75)**:

❖ **تحقيق حياد المرفق العام إلكترونيا:**

إن قيام المرفق العام بتقديم الخدمات العمومية الكترونيا من شأنه أن يجعل هناك عدم وجود تميز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمات، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلى يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة ،حيث أن استخدام نظام الإدارة الالكترونية سوف يساعد في التخلص

والقضاء على حالات الرشوة، فمن خلال هذا النظام لا تكون هناك مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة وبين الموظف العام مما يؤدي الى حياد المرفق العام **(عصام عبد الفتاح مطر، 2008، صفحة 94)** .

❖ **ظهورتطبيقات جديدة للمساواة النسبية:**

ان مبدأ المساواة يفرض على الإدارة العمومية التعامل بمرونة مع المعاملات الالكترونية والتقليدية على حد السواء، ومع ذلك تبقى الوسائل الالكترونية في المعاملات الحكومية تشكل تهديدا مستمرا لمبدأ المساواة بين الافراد أمام المرفق العام، إلى أن تعمل الدولة على الإبقاء على الطرائق التقليدية في التعامل مع الإدارات الحكومية بالتوازي مع القنوات الإلكترونية الحديثة مع تشجيع هذه الأخيرة من خلال الحوافز التي لا تخل بمبدأ المساواة.

ثم إن مبدأ المساواة النسبية للانتفاع بالمرفق العام سيظهر لنا بعض التطبيقات في ظل نظام الإدارة الإلكترونية مثال ذلك ما تقدمت شركة (HOT MAIL) من سحب جوائز لمن يستخدم شبكة المعلومات لمدة طويلة, وإعفاء من يجيد استخدام التقنيات الإلكترونية من بعض الرسوم أو منحه بعض المزايا من دون أن يعد ذلك إخلالا بالمساواة.

ولكي يتحقق شرط المساواة لابد من وجود ثقافة الكترونية لدى كافة المواطنين من جهة ومن جهة أخرى يتعين على مختلف الهيئات الحكومية أن تعلن على مواقعها الالكترونية سيرورة الإجراءات للحصول على الخدمة المعروضة بخطوات بسيطة تكون مفهومة لدى عامة الأشخاص.

- **ثالثا: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية التغير والتكيف للخدمة العمومية.**

لعل من أهم ما تتطلبه **الإدارة الالكترونية** هو إعادة تكييف الهيكل التنظيمي للإدارة العمومية وفقا لما تقتضيه تداعيات العصرنة وبالتالي التحول من هياكل تنظيمية ذات مستويات عمودية تتسم بالتضخم التنظيمي إلى هياكل تنظيمية تتسم بالمرونة تتغير وفقا لتغيرات المحيط الخارجي.

وعليه فإنه بالضرورة لكي يواكب المرفق العمومي تداعيات الإدارة الالكترونية لابد من خضوعه لتغييرات جزئية أو كلية بخطوات متناسقة ومنسجمة لإعادة تكييفه وفقا لمتطلباتها وما تقتضيه حاجيات المواطن من خدمات عمومية الكترونية.

كما أن العلاقة القائمة بين المنفعة العامة والمرفق العام ،من المنطقي أن تفرض تكيفه المستمر مع الظروف المتغيرة ولاسيما الحاجات المتطورة للجمهور، ومن ثم يجب ان تواكب الخدمات العمومية جملة التغييرات في تطور الحاجات الجماعية والتي يقتضيها الصالح العام **(Marie Auby, p. 47)**.

وطبقا لهذا المبدأ فإن السلطة الإدارية القائمة على المرفق العام يمكنها أن تحقق الإنسجام والتطابق مع ثورة الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فهذا المبدأ يعطي لتلك السلطة الحق في تنظيم المرفق،

حيث أن هذا التنظيم يكفل أداء المرفق لخدماته بطريقة أفضل مما هو متبع. (داود عبد الرزاق الباز، 2018، صفحة 170).

إن قابلية المرفق العمومي للتغيير وإعادة التكيف وفقا لمقتضيات العمل الإلكتروني نجده في الحقيقة هو إمتداد لإستمرارية المرفق العمومي إلى خارج أوقات العمل الرسمية دون قيود الزمان والمكان بفعل أنظمة الاتصالات والتكنولوجيا الرقمية (Pascal Fabre ,Sabine Separi : et autres, 2008, p. 41)، وهذا الأمر يعطي الحق للإدارة في تعديل قواعد تنظيم المرفق العمومي وشروط تسييره وتشغيله وقتما تشاء. وهو حق ينسجم مع الطبيعة اللائحية لتنظيم سير الخدمات العامة (داود عبد الرزاق الباز، 2018، صفحة 146).

ومن الصعب أن يصوغ المشرع هذا المبدأ في نص صريح وثابت بسبب التغيير والتطور، ولذلك كان إنبثاق هذا المبدأ من طرف القضاء الفرنسي، ليأتي فيما بعد الفقه الإداري ويتناوله بالتأصيل وبين معالمه وحدد حدوده، وتتبلور هذه المعالم في قابلية القواعد القانونية المنظمة للمرفق العام للتغيير في كل وقت دون حاجة للنص عليها، ولا يمكن للإدارة أن تتنازل عن حقها في ذلك أو تحد من حريتها في تطبيقه والعمل بأحكامه بسبب تغير الظروف ومسايرة روح العصر والمستجدات داخل الدولة. ويتقيد حق الإدارة في تعديل النظام القانوني للمرفق العمومي بقيدين أساسيين هما (داود عبد الرزاق الباز، 2018، صفحة 148):

- ✓ أن يتوخى التعديل تحقيق النفع العام.
- ✓ أن يسري التعديل الجديد بأثر مباشر بالنسبة للمستقبل ولا يطبق بأثر رجعي.

المطلب الثالث: تحسين الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية

إن للإدارة الالكترونية الأثر الواضح في سير المرفق العام، كما أن تداعيات عصرنة الإدارة العمومية تؤدي بالضرورة الى الزيادة في كفاءة وفعالية الأداء بالنسبة لموظفيها بغية النهوض بتحسين الخدمة العمومية ويتجلى لنا بذلك الدور الفعال للإدارة الالكترونية في ذات السياق من خلال النقاط التالية:

أولا: تخليق المرفق العام:

إن ما تشهده الإدارة العمومية من تطور تكنولوجي ضخم، يحمل بشائر مذهلة يكون لها تأثير على مفهوم المرفق العام، تماشيا مع النهج الرامي إلى تدعيم الشفافية بين الإدارة والمواطن. والتي تعد من السمات البارزة للإدارة الالكترونية فعن طريقها يمكن لأي متعامل مع هذا النظام أن يعلم بكافة الأمور التي تتعلق بمعاملته بوضوح، وكذا المرحلة التي قطعتها عبر الدخول إلى الموقع الالكتروني للإدارة المتاح

لكل ذي مصلحة، وليس هناك ما يجب إخفاؤه إلا ما يتعلق بأسرار الدولة أو البيانات الخاصة والسرية. **(آدم خابا، 2018)**.

هذا ويمكن للإدارة الالكترونية إضفاء قدر من الشفافية على القرارات الإدارية عن طريق إشراك المواطنين في صياغة القرار الإداري مما يسهل استيعابهم لقبول وتنفيذ ذلك القرار، إضافة إلى تمكين المواطنين من التفاعل مع الإدارة والإدلاء بآرائهم وتقديم مقترحاتهم، وطرح استفساراتهم، ويتعين على الإدارة أن تأخذ هذه الآراء بعين الاعتبار إن هي أرادت أن تواكب اهتمامات وطموحات المواطنين: **(آدم خابا، 2018)**.

ثانيا: تحسين مردودية الخدمة العمومية: وهذا ما سيتم عرضه من خلال النقاط المذكورة أدناه:

- ✓ **تعظيم قيمة الخدمة العمومية من خلال تحسين الآداء:**كما نعلم أن الأداء في القطاع العمومي يتعلق بتحقيق الأهداف أو النتائج المرجوة، وبشكل أوسع خلق ما يعرف بالقيمة ،فإذا كانت هذه الأخيرة تتعلق أساسا بزيادة الربحية في المؤسسات فإنها ترتبط إرتباطا وثيقا بتعظيم الخدمات المقدمة للمواطنين في القطاع العمومي – **(Virginie Galdemar , Léopold Gilles , Marie Odile Simon, p. 9)** ، وهذا راجع للنهوض بالمهام والنشاطات الإدارية لتحسين مستوى نشاط الحكومات، بفضل التدفق السريع للبيانات، المعلومات والتقنيات المستحدثة **(Bernd W. Wirtz ., Peter Daiser, 2015, p. 8)**
- ✓ **السرعة في الإستجابة لطلبات المرتفقين:** وتتعلق بقدرة مقدمي الخدمة على سرعة الاستجابة لطلبات المرتفقين أي العملاء بعبارة أخرى وذلك بالاستعداد الدائم والآني لتقديم الخدمة، إلى جانب ضرورة توفر التجاوب الكبير للموظفين عند تقديمهم للخدمة بكل جدية وأريحية في الوقت ذاته، بهدف تحقيق رضا المرتفقين تحت أي طائلة او ظرف طارئ. وكل هذا لا يتأتى إلا بالحرص الشديد على إحترام المواعيد.
- ✓ **تحسين إعتمادية الخدمات العمومية:** وتعني القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المنظمة، أي أن تكون بشكل يمكن الإعتمادعليها ويكون هذا الأخير بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمات دقيقة من حيث الإلتزام بالوقت وكيفية الأداء طبقا لما تم الوعد به من قبل ، على أن تتسم كذلك بالمصداقية والتي تتجسد في درجة الثقة التي يضعها العميل بمقدم الخدمة (هاني عبد المنعم محمد حسن خليفة، 2012).كما تحرص الإدارة العمومية على

زيادة إعتمادية خدماتها العمومية المقدمة من خلال توفير وإتاحة البيانات والمعلومات بشفافية تامة في مختلف الأنشطة الإدارية **(Philippe Langenieux-Villard, 1985, pp. 14-15)**.

- ✓ **زيادة ملموسية الخدمات العمومية:** وهنا نشير إلى جميع التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة العامة مثل المعدات والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة وكذا توفر اللافتات و اللوحات الاشهارية بغرض ضمان التنقل السلس بين مختلف المصالح مع ضرورة الاهتمام بفئة أصحاب الهمم أي فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك بالحرص على توفير كل متطلباتهم للاستفادة القانونية من حقوقهم في الخدمات، (كالكراسي المتحركة، المصعد الهوائي .....) كما أنه في كثير من الأحيان يلجأ العملاء إلى الحكم على مستوى التحسين في الخدمة العمومية من خلال الخصائص الشكلية المرافقة لادائها كالمظهر الداخلي للمنظمة سواء من تصميم أوديكور أو فيما تعلق بموقعها وقربه من جميع المرافق الضرورية ذات الصلة بهدف خلق أريحية لدى طالبي الخدمة.
- ✓ **توفر السرية والأمان :**أي ضمان السرية بأكبر درجة ممكنة مما يسهم في تحقيق مصداقية الخدمة العمومية، الأمر الذي يؤدي إلى تطويرها وتحسينها لاسيما في مجال بناء الثقة بين مقدمي الخدمة والمواطنين **(إسماعيل بوغندور، 2007، صفحة 101)**، كما انه يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المنظمة العامة، أو مقدمها أو كلاهما.

ثالثا: تحسين علاقات المنظمة والإدارة بالمواطن: من خلال:

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد والسلبي.
- توفير كل من عاملي الوقت والجهد لفائدة المواطن أثناء حصوله على الخدمات العمومية بإعتبارهما الهاجس الوحيد القائم بينه وبين الإدارة العمومية.
- تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة وذلك بإتاحة كافة المعلومات التفصيلية للمنظمة على شبكة الانترنت (المواقع الالكترونية).
- إعطاء الحق للمواطن بمساءلة مختلف المنظمات وذلك لانتهاجها مبدا الشفافية بهدف تحجيم الفساد الإداري والمالي.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار بالنسبة للمنظمة عن طريق توفير مختلف البيانات والمعلومات التي ستنعكس بالإيجاب لفائدة المواطن.

رابعا: تحقيق الديمقراطية التشاركية الرقمية من خلال:

- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا وزيادة الترابط بينها و بين مختلف العاملين.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين.
- اسهامها في بناء علاقات تفاعلية بين الحكومة والجمهور مما يجعل التفاعل بين المواطنين متناسقا، سهلا وأكثر كفاءة من اجل توفير فرص أكثر لتحقيق الديمقراطية التشاركية **(Fang Zhiyuan E, 2002)**.

خامسا : ترشيد المعاملات الإدارية: من خلال :

- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية.
- تطوير أداء الأجهزة الحكومية بتخفيف تكاليفه والعمل على تجسيد السرعة في انجاز المعاملات والتقليل من عدد الموظفين لتقديم خدمة افضل**(Salah El Sabaa, 2001)** .
- التحسين في درجة الاستخدام الورقي من خلال إعتماد اقصى معدل دوران للأوراق باستخدام نظام معالجة المعلومات **(Michelle Gillet et al, 2010, p. 89).**

سادسا: تطوير أدوات وتطبيقات الرقابة (الداخلية، الخارجية)

من خلال استحداث عملية التشفير(**Encryptions**) وجدار النار(**Firewall**) والتوقيع الالكتروني من اجل حماية مختلف التعاملات الإلكترونية **(David Bovert and J.Martha, 2000, pp. 1-2).**

سابعا: عصرنة ورقمنة الإدارة العمومية:

من خلال التوجه نحو استحداث **أساليب الكترونية** تعنى بالتحول الالكتروني الذي مفاده عصرنة الإدارة العمومية بغرض ترشيد مختلف المعاملات والعمل على الخفض من تكلفتها من خلال:

- ✓ البريد الالكتروني
- ✓ التوقيع الالكتروني
- ✓ التصديق الالكتروني

- ✓ التصويت الالكتروني
- ✓ التوظيف الالكتروني
- ✓ البوابات الالكترونية والمواقع الالكترونية
- ✓ الدفع الالكتروني
- ✓ الامن الالكتروني
- ✓ الأرشيف الالكتروني.

ثامنا: انتقال مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية إلى المواطن

باعتباره مشاركا في تقييم الأداء الحكومي للخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة على شبكة الانترنت **(ايمان عبد المحسن زكي، 2009، صفحة 95).**

تاسعا: تطوررأس المال الفكري (خليصة زواوي، 2017، صفحة 1).

إن مع ظهور اقتصاد المعرفة وتصاعد أهمية المعلومات، وتعاظم دور المعرفة كوحدة إنسانية للثورة القائمة على الأفراد وخبراتهم وقدراتهم على الإبتكار وتوليد المعرفة الجديدة، فإن إكتشاف آخر أخذ طريقه إلى مركز الاهتمام والحديث عنه، على نحوٍ متزايدٍ وهو أصول المعرفة أو ما يُعرف عند الإداريين برأس المال الفكري والذي يُعتبر اليوم قاعدة الثروة، وهو التدفق الحيوي للقيمة وللأفكار والمنتجات والخدمات الجديدة.

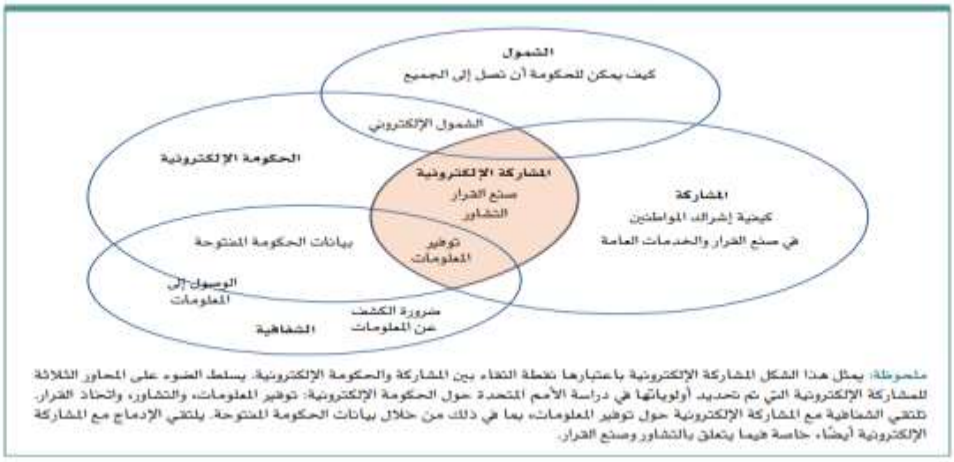
وتعتبر إدارة رأس المال الفكري أمرا بالغ الأهمية حيث أن القدرة على تطوير والاحتفاظ بالموظفين يشكل تحديا كبيرا لخبراء الموارد البشرية، وهذا التحدي فرض على إدارة الموارد البشرية مهمات جديدة، ولعل أهمها وأكثرها حرجا هو جذب وإستقطاب نوعية جديدة من المورد البشري يتميز بدراية ومعرفة عالية وقدرة متميزة مما يساعد ذلك على اعتماد توجه الكتروني للموارد البشرية التي تعنى بتقديم حلول آنية.

عاشرا: التوجه التدريجي نحو تحقيق الشمول الالكتروني

كمجال فرعي للمشاركة، تُعتبر المشاركة الإلكترونية ذات قيمة جوهرية وأساسية .ترتكز قيمتها الجوهرية على فكرة أن المشاركة (عبر الإنترنت أو خارج الإنترنت) هي هدف مرغوب فيه لأنها تساهم في جعل المجتمعات أكثر إدماجا بشكل مباشرمن خلال زيادة المشاركة المدنيةو .تستمد القيمة الأساسية للمشاركة الإلكترونية من الدور الذي يمكن أن تلعبه في زيادة مسؤولية الحكومة، وجعل الخدمات العامة

أكثر استجابة لإحتياجات الناس، وتحسين جودة السياسات والتشريعات .وتشمل الأهداف الأوسع تعزيز شرعية ثقة الحكومات والشعوب في المؤسسات العامة .بالإضافة إلى ذلك، يتم تحليل المشاركة الإلكترونية من منظور تكنولوجي كوسيلة لتعزيز الحوكمة الرقمية والتوجه نحو المجتمعات الرقمية وهذا ما يبينه الشكل الموالي.

الشكل رقم(20): العلاقة بين المشاركة الالكترونية و تحسين الخدمة العمومية



كما توجه العديد من الكتاب الى إظهار تقسيمين **لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية** وذلك من خلال مستويين (المؤسسي و الوطني) **(خالد حامد، 2006، صفحة 132، 133)**:

- **دورالإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية على المستوى المؤسسي:**

✓ **إنخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة**: حيث تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض الإنفاق على تجهيز وتشغيل المتاجر وعلى رواتب العدد الكبير من العاملين، وعلى المباني، وعلى المخزون السلعي، وعلى الإجراءات الإدارية، وهذه التخفيضات سوف يترتب عليها المزيد من الأرباح، ويزيد من كفاءة تشغيل المنظمة.

✓ **إشباع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة**: حيث أن الإدارة الإلكترونية تمكن المنظمات من اقتحام أسواق جديدة على المستويين المحلي والعالمي بقدرتها على تخطي حواجز الزمان والقيود الجغرافية وهذا يتطلب من المنظمات التجديد المستمر في المنتجات والخدمات المقدمة للمستفيدين، والمصداقية فيعرض البيانات وصحتها، والاستثمار المتواصل في البرمجيات والمتابعة لتطورات الحديثة في التقنية والمعلوماتية.

✓ **توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات المستهلكين ورغباتهم**: الأمر الذي يؤدي إلى زيادة المبيعات وتحسين خدمات الشخص المباشر من مقر المنظمة إلى المستهلك مما يصب في النهاية في زيادة الأرباح.

- ✓ **زيادة القدرة التنافسية للمنظمة:** من خلال التواجد المستمر في الأسواق، ومعرفة رغبات المستهلكين وإشباع رغباتهم واحتياجاتهم، وتحسين درجة التنافسية للمنظمة.

- **دورالإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية على المستوى الوطني:** تتمثل هذه الأهمية في الآتي:

- ✓ **تشجيع الاستثمار في التقنية**، حيث تتيح الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للعمل في مجال التقنية المتقدمة بعد أن وفرت لها البنية الأساسية؛ من الشبكات وقواعد معلومات، وذلك يسهم في تكوين الكوادر الوطنية المتخصصة وتنمية رأس مال الذكي، وتوطين التقنية؛
- ✓ **تدعيم الاقتصاد الوطني**، فالإدارة الإلكترونية تستطيع أن تسهم بفاعلية في حل الكثير من الصعوبات التي تتعرض حركة الصادرات في الدولة، مما تتبعه من فرص الوصول إلى الأسواق الخارجية والتنافس فيها في ظل عالمية التجارة الحرة؛

خلاصة الفصل الثاني

لقد شهد مفهوم الخدمة العمومية في العقود الأخيرة تطورا وتحولا جذريا نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة من جهة، وللضغوطات المتزايدة من طرف الجهة الإجتماعية من جهة أخرى.

ولطالما أُعتبرت الخدمة العمومية أحد أولويات التوجهات الحديثة الدولية، كونها تُعد ركيزة أساسية تعتمد عليها السياسات الحكومية من أجل تلبية حاجات المواطنين اللامتناهية وتحقيق النفع العام. ولذلك تم التعرض لها في هذا الفصل من أجل إبراز مفهومها وإزالة الغموض حولها.

كما تطرقنا في دراستنا إلى إظهار نماذج تحسين الخدمة العمومية وفقا لنماذج عالمية متنوعة تصب في مجملها على توظيف التكنولوجيا الرقمية في القطاع العام، بالتركيز على العميل الأول وهو المواطن لكسب رضاه وتعزيز الثقة بينه وبين الإدارة العمومية، وتتمثل هذه النماذج في كل من (**النموذج الأمريكي، نموذج CAF المعتمد في الاتحاد الأوروبي لتقييم الإدارة العامة، نموذج NPM الإدارة العمومية الجديدة**، نموذجي **SERVPERF/ SERVQUAL**). حيث بيّنت هذه النماذج أهمية إعادة هيكلة العمليات الإدارية وإعتماد تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق الفعالية والكفاءة في الآداء العمومي بهدف الوصول إلى إدارة عامة جديدة تسعى لخلق ذلك التوازن بين الفعالية التي يتطلبها الإقتصاد الحر وبين العدالة الاجتماعية.

ولقد تطرقنا كذلك في هذا الفصل إلى إبراز مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية بالوقوف على أهم خصائصها ومميزاتها، لما لها من أهمية في تحسين الخدمات المقدمة من خلال تبسيط إجراءاتها وتسريع وتيرة الإستجابة لطلبات المستفيدين (المرتفقين)، وذلك بالعمل على تعزيز مشاركتهم الالكترونية من خلال زيادة التفاعل بين الإدارة والمواطن والتي من شأنها ستُسهم في تعزيز الشفافية والتقليل من البيروقراطية وتخفيض التكاليف والأعباء على المواطن ...الخ.

الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة أنموذجا

تمهيد

المبحث الأول: قراءة في مؤشرات البيئة الالكترونية في الجزائر.

المبحث الثاني: واقع الخدمة العمومية القطاعية الالكترونية في الجزائر.

المبحث الثالث: أجهزة وهياكل قطاع العدالة بالجزائر (مجال الدراسة).

المبحث الرابع: مظاهر التحول الالكتروني بقطاع العدالة بالجزائر.

خلاصة الفصل

تمهيـــد:

بهدف تحسين الخدمة العمومية وتمكين المواطن من مختلف الخدمات الإدارية بكل سهولة وسلاسة، بذلت الدولة الجزائرية جهودًا جبارةً في هذا الإطار من خلال سن نصوص قانونية وتنظيمية، تتماشى والتطور التكنولوجي والرقمي.

كما عمدت الدولة الجزائرية إلى الإسراع في عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات وتعزيز استخداماتها ونشرها في جميع الإدارات العمومية، والتي من شأنها ستعزز عملية تبني الإدارة الإلكترونية، لما لها من مُميزات كتجنب حالة الفوضى السائدة، تقليص الأعباء على جميع المتعاملين، إضفاء الشفافية والنزاهة في التعامل، مع العمل على تحسين أداء مختلف الموظفين باعتبارهم بنية تحتية جدُ هامة في عملية التحول الالكتروني، وصولا لرضا جميع الأطراف (المتعاملين).

ولعلّ قطاع العدالة من بين القطاعات الهامة التي حازت على اهتمام الحكومة الجزائرية في مجال الإصلاح والرقمنة نظرا للدور الفعال الذي يلعبه هذا القطاع، إذ يُعتبر تحديث أجهزته ورقمنة خدماته بمثابة المحرّك الأساسي لتحقيق التنمية المحلية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي.

لذا أصبح البحث في موضوع تحسين الخدمة القضائية من أهم الأهداف والأولويات التي تستلزمها ضروريات عصرنة هذا القطاع، حيث تُعد هذه الأخيرة خطوةً مهمةً وفعالةً حققتها وزارة العدل نحو ترشيد خدمات هذا القطاع والارتقاء لأعلى مستويات التواصل والتفاعل مع كافة المرتفقين.

وتأسيسا على ما سبق فإن الرُقي بالإدارة القضائية يتطلب العمل في عدة اتجاهات منها:

- مُراجعة وتحيين المنظومة القانونية وخصوصا الإجرائية منها.
- عصرنة وتحديث أساليب العمل.
- تعزيز تكوين الموارد البشرية.

المبحث الأول: قراءة في مؤشرات البيئة الالكترونية في الجزائر

إن المضي في انتهاج سياسة التحول الرقمي في الجزائر، يتطلب العديد من الإجراءات والمتطلبات التي لابد من توفرها لخلق بيئة الكترونية تتماشى والتسارع التكنولوجي ومختلف التغيرات البيئية والتي سنوردها في المطالب الموالية.

المطلب الأول: مشروع الإدارة الالكترونية (2008-2013) .

على اعتبار أن مشروع الجزائر الالكترونية يُعتبر المرجعية الرئيسية للتحول الرقمي في الجزائر وأولى البرامج الحكومية المبذولة في هذا المجال، فتطبيقه لابد أن يستند إلى مخططٍ واضحٍ يتم من خلاله تطبيق مختلف البرامج **(بهلول سمية، منصوري رؤوف، 2021، صفحة 65)**.

فهو بمثابة استراتيجية تهدف إلى تعميم استخدامات التكنولوجيات المتطورة في أغلب الإدارات العمومية، وكذا مجالات النشاط الاقتصادي، كما أن هذا البرنامج يُعتبر من أهم المشاريع التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات، وهو يرمي إلى تعميم النفاذ للخدمات العامة الالكترونية والوصول إلى مجتمع المعرفة ضمن إطار زمني ممتد من سنة 2008 إلى غاية سنة 2013 (تاريخ تحقيق النتائج).

حيث تم تشكيل لهذا الغرض لجنة خاصة هي "**اللجنة الالكترونية**" تحت إشراف رئيس الحكومة **(سفيان بطاطا ،عبد الكريم بعداش، 2020)**، ولقد رصدت الدولة مبلغ 230 مليار دج، لإتمام مشروع الجزائر الالكترونية من منظور استثماري تندرج ضمنها الأنترنيت والبرامج، وضمن هذا المبلغ تم رصد 85 مليار دج لتطوير الأساسيات الداعمة للمشروع ،إضافة إلى هذا تم تخصيص مبلغ قدر ب 140مليار دج سنة 2013، لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا بغية تطوير البنية التحتية للاتصالات في الجزائر، وفي إطار مرافقة اتصالات الجزائر منحت قرضا بقيمة 115مليار دج بنسبة 3.5 % على مدى 15 سنة **(محمد لكحل، 2021)**.

وقد تمحور مشروع الجزائر الالكترونية حول **ثلاثة عشر محورا**، وكل منها يتضمن محاور رئيسية مع العمل على تحقيق الأهداف الرئيسة خلال مدة خمس سنوات ونوردها في النقاط التالية بالتركيز على المحور الأول .

- ✓ **المحورالأول:** متعلق بتسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارات العمومية.

فنظرا للأهمية الكبرى للإدارة العمومية بالنسبة للمواطن والدولة فان تطويرها وعصرنتها شكل أولى محاور برنامج الجزائر الإلكترونية والذي وضح ان هذا الأمر سيحدث تحولا كبيرا في أساليب تنظيم الإدارة العمومية وعملها، الأمر الذي سيجعلها تُعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف

الخدمات الإدارية المقدمة للمواطنين بشكل أنسب خاصة من خلال وضع خدماتها المختلفة عبر شبكة الانترنت، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف أكد البرنامج على ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات وتم في هذا الإطار وضع أهدافا خاصة وأحيانا مشتركة تخص الجوانب التالية (بهلول سمية، منصوري رؤوف، 2021):

- ❖ استكمال البنى الأساسية المعلوماتية.
- ❖ وضع نظم إعلام مندمجة.
- ❖ نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- ❖ تنمية الكفاءات البشرية.
- ❖ تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

- ✓ **المحور الثاني:** متعلق بتسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.
- ✓ **المحور الثالث:** متعلق بتطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ✓ **المحور الرابع:** متعلق بدفع تطوير الاقتصاد الرقمي.
- ✓ **المحور الخامس:** متعلق بتعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة.
- ✓ **المحور السادس:** متعلق بتطوير الكفاءات البشرية.
- ✓ **المحور السابع:** متعلق بتدعيم البحث –التطوير-الابتكار.
- ✓ **المحور الثامن:** متعلق بضبط مستوى الإطار القانوني الوطني في مجال الإعلام والاتصال.
- ✓ **المحور التاسع:** متعلق بالإعلام والاتصال.
- ✓ **المحور العاشر:** متعلق بتطوير التعاون الدولي .
- ✓ **المحور الحادي عشر:** متعلق بآليات التقييم و المتابعة.
- ✓ **المحور الثاني عشر:** متعلق بالإجراءات التنظيمية.
- ✓ **المحور الثالث عشر:** متعلق بالموارد المالية.

المطلب الثاني: تطور مؤشر خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)

سوف نحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مدى جاهزية مؤشر خدمات الاتصالات السلكية

واللاسلكية في الجزائر من أجل تبني التحول الالكتروني للنهوض بالخدمات المقدمة، ولقد أسقطنا الدراسة على الفترة الممتدة من سنة 2018 إلى غاية نهاية السداسي الأول من سنة 2023 من خلال الجداول المبينة أدناه.

- **عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول):**

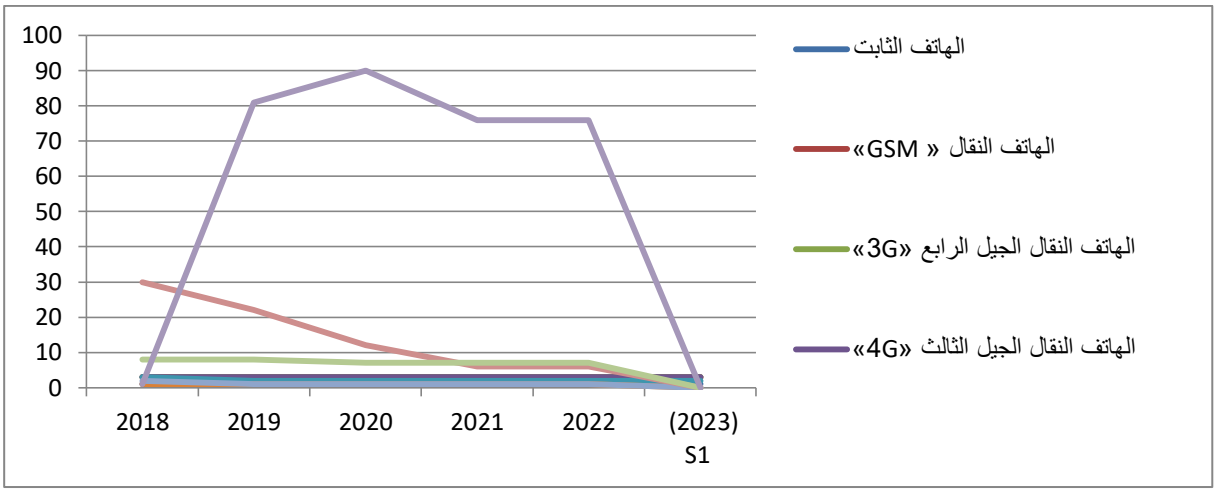
جدول رقم (06): يوضح عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)

	2018	2019	2020	2021	2022	S1 (2023)
الهاتف الثابت	01	01	01	01	01	01
الهاتف النقال « GSM»	03	03	03	03	03	03
الهاتف النقال الجيل الثالث «3G»	03	03	03	03	03	03
الهاتف النقال الجيل الرابع «4G»	03	03	03	03	03	03
الأرضيات ذات الفتحة الصغيرة« VSAT »	03	02	02	02	02	02
الاتصالات الخاصة الشاملة للنقال عبر الأقمار الاصطناعية (GMPCS)	01	01	01	01	01	غ م
متعاملو نقل حركة الصوت عن طريق الارسال بالحزم عبر بروتوكول الأنترنت (VOIP)	02	01	01	01	01	غ م
موفر الدخول للأنترنت(FAI).	30	22	12	06	06	غ م
خدمات الرسائل الصوتية والمعلومات(Audiotex)	08	08	07	07	07	غ م
مراكز النداء	01	81	90	76	76	غ م

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول 2023.

- ✓ **عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول):**

الشكل رقم (21): يوضح عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول لسنة 2023.

- نلاحظ من الشكل أعلاه أن عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول) بقي ثابتا فيما يتعلق في (الهاتف الثابت، الهاتف النقال «GSM»، الهاتف النقال الجيل الثالث «3G»، الهاتف النقال الجيل الرابع «4G»)، بينما اصبح معدوما بعد الانخفاض المتتالي خلال السداسي الأول من سنة 2023، فيما يتعلق في (الاتصالات الخاصة الشاملة للنقال عبر الأقمار الاصطناعية (GMPCS)، متعاملو نقل حركة الصوت عن طريق الارسال بالحزم عبر بروتوكول الأنترنت (VOIP)، موفر الدخول للأنترنت(FAI) ، خدمات الرسائل الصوتية والمعلومات(Audiotex) ، مراكز النداء)

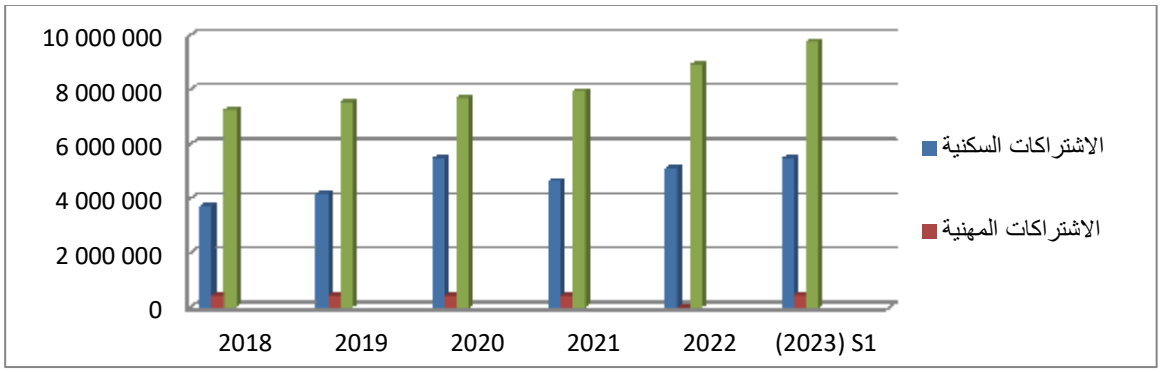
- **<u>تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 س الأول):</u>**

جدول رقم (07) يوضح تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر من (2018 -2023 س الأول):

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
الاشتراكات السكنية	3 711 765	4 190 162	4 347 326	4 646 659	5 126 100	5 474 526
الاشتراكات المهنية	452 274	445 055	438 437	450 400	450 093	459 868
المجموع	**4 164 039**	**4 635 217**	**4 785 763**	**5 097 059**	**5 576 193**	**5 934 394**
السعة الاجمالية للربط بشبكة الهاتف الثابت	**7 272 466**	**7 542 246**	**7 709 344**	**7 952 885**	**8 913 003**	**9 766 561**

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول لسنة 2023.

الشكل رقم (22): تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول لسنة 2023.

- نلاحظ من خلال الشكل رقم17المذكور أعلاه، التطور الواضح في عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر بوتيرة متصاعدة تتناسب طرديا مع السعة الاجمالية للربط بشبكة الهاتف الثابت، لتبلغ اعلى قيمة مسجلة في مجموع اشتراكات الهاتف الثابت خلال السداسي الأول من سنة 2023 وهي: **5 934 394 مشترك**، وتقابلها اعلى قيمة مسجلة للسعة الاجمالية للربط بشبكة الهاتف الثابت كذلك خلال السداسي الأول من سنة 2023 وهي**9 766 561 مشترك**.

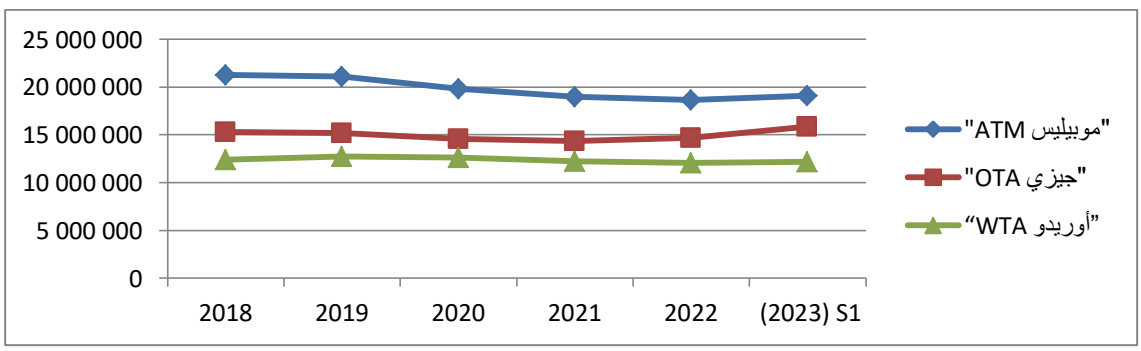
- **<u>تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر من (2018 -2023 السداسي الأول):</u>**

جدول رقم (08): يوضح تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر من (2018 -2023 س الأول):

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
موبيليس"ATM"	21 252 647	21 098 772	19 829 935	18 974 678	18 633 371	19 106 401
"جيزيOTA"	15 272 197	15 177 875	14 593 618	14 363 102	14 707 625	15 848 104
أوريدو"WTA"	12 390 640	12 742 119	12 592 204	12 217 893	12 084 537	12 199 759
المجموع	48 915 484	49 018 766	47 015 757	45 555 673	45 425 533	47 154 264

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول لسنة 2023.

الشكل رقم (23): تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر من (2018 -2023 السداسي الأول)



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول 2023.

نلاحظ من خلال الشكل السابق التطور الواضح في اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعاملين حيث نجد **التفوق الواضح** للمتعامل" **ATM موبيليس**" خلال سنوات الدراسة (2018 الى غاية السداسي الأول من سنة 2023) ،ليليها المتعامل" **OTA جيزي**" وفي الأخير نجد المتعامل "**WTA أوريدو**".

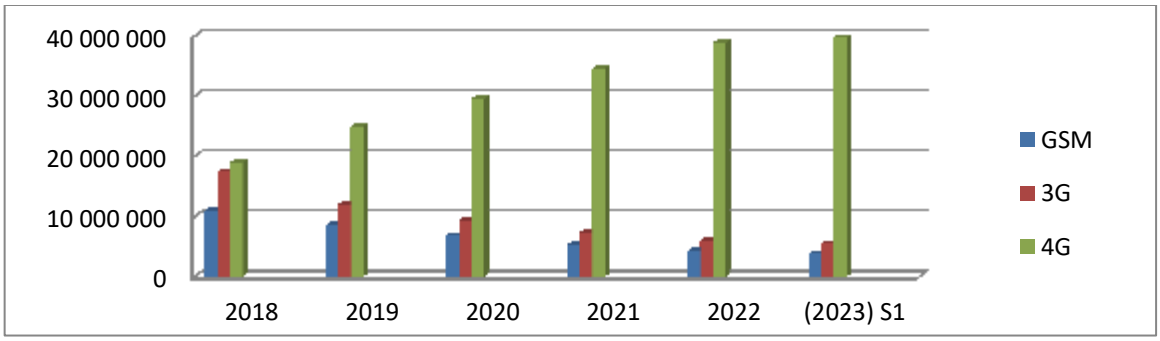
- **تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر من (2018 -2023 السداسي الأول):**

جدول رقم (09): يوضح تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
GSM	10 811 663	8 514 105	6 783 111	5 235 558	4 260 261	3 770 875
3G	17 422 312	11 989 157	9 265 682	7 272 657	5 961 291	5 464 880
4G	18 920 289	24 922 271	29 506 880	34 507 542	38 797 214	39 679 729
المجموع	47 154 264	45 425 533	45 555 673	47 015 757	49 018 766	48 915 484

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول 2023.

الشكل رقم (24): تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر من (2018 -2023 السداسي الأول)



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول 2023.

- نلاحظ من خلال الشكل السابق التطور الواضح في عدد اشتراكات الهاتف النقال بحسب نوع التكنولوجيا الجديدة الخاصة بـ **4G (الجيل الرابع)**، في حين نجد انخفاضا ملحوظا لعدد اشتراكات الهاتف النقال حسب نوع التكنولوجيا **3G (الجيل الثالث) و GSM (الجيل الثاني)** على التوالي خلال فترة الدراسة ، وهذا راجع لاعتماد تكنولوجيا **4G (الجيل الرابع)** في نهاية سنة **2016** التي توفر سرعة افضل للأنترنت حيث سجلت اعلى نسبة خلال السداسي الأول من سنة 2023 وهي : **39 679 729 مشترك.**

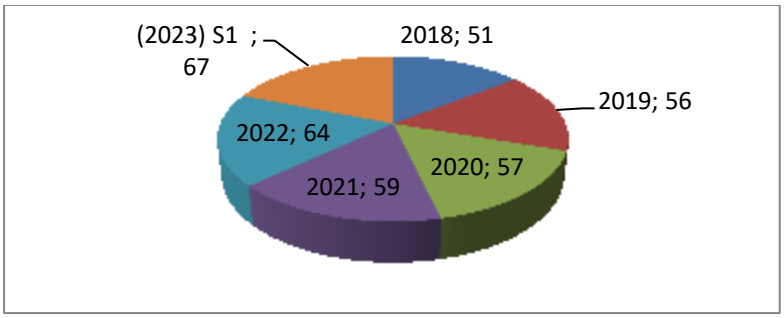
- **تغلغل الهاتف الثابت لكل اسرة في الجزائر من (2018 -2023 السداسي الأول):**

جدول رقم (10): يوضح تغلغل الهاتف الثابت لكل اسرة في الجزائر من (2018 -2023 السداسي الأول)

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
نسبة تغلغل الهاتف الثابت	51%	56%	57%	59%	64%	67%

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول لسنة 2023.

الشكل رقم (25): تطور تغلغل الهاتف الثابت لكل اسرة في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول 2023.

- نلاحظ من الشكل رقم 20 أعلاه ان نسبة تغلغل الهاتف الثابت لكل اسرة في الجزائر خلال فترة الدراسة والممتدة من سنة 2018 الى غاية نهاية السداسي الأول من سنة 2023 هي في تطور مستمر حيث سجلت اقصى قيمة في نهاية السداسي الأول من سنة 2023 بنسبة 67 % .

- **التغطية بشبكة الهاتف النقال في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)**

جدول رقم (11): التغطية بشبكة الهاتف النقال في الجزائر للفترة الممتدة من (2018 -2023 السداسي الأول)

	2018	2019	2020	2021	2022
الجيل الثاني "GSM"	98.04 %	98,04%	98,62%	98,31%	98.49%
الجيل الثالث "3G"	97.45 %	97,72%	98,97%	98,18%	98.07%
الجيل الرابع "4G"	52.84 %	53,63%	76,18%	79,89%	85.87%

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول 2023.

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ان نسبة التغطية بشبكة الهاتف النقال للجيلين (**الجيل الثاني "GSM" و الجيل الثالث "3G"**) هي نسبة تعبر عن تغطية لكافة السكان في الجزائر حيث بلغت خلال سنة 2022 **(98.49%، 98.07%)** على التوالي ، في حين نجد نسبة التغطية بشبكة الهاتف النقال **الجيل الرابع "4G" : 85.87%** في ذات السنة 2022.

- **كثافة التغطية بشبكة الهاتف النقال(جميع التكنولوجيات) 4G-3G-2G في الجزائر من (2018 -2023 س الاول):**

جدول رقم (12): كثافة التغطية بشبكة الهاتف النقال(جميع التكنولوجيات) 4G-3G-2G في الجزائر (2018 -2023 س الأول)

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
كثافة التغطية بشبكة الهاتف النقال	109,6%	104,7%	103%	104,4%	107.03%	105,07%

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول 2023.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ان نسبة التغطية بشبكة الهاتف النقال تعرف استقرارا واضحا، من خلال النسب المبينة في فترة الدراسة وهذا راجع الى تشبع سوق الهاتف النقال.

- **تطور اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا في الجزائر (2018 -2023 س الأول):**

جدول رقم (13): يوضح تطور اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا في الجزائر (2018 -2023 س 1)

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
ADSL	2 179 096	2 334 005	2 500 080	2 656 942	2 792 695	2 771 460
FTTH	11 369	43 115	72 314	165 244	478 172	740 109
4G LTE fixe	861 235	1 191 612	1 204 931	1 340 957	1 423 425	1 571 912
WIMAX	619	444	443	443	0	0
LS	10 781	11 280	11 360	11 786	11 554	12 231
المجموع	3 063 100	3 580 456	3 789 128	4 175 372	4 705 846	5 095 712

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول 2023.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ان التطور الواضح في اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا حيث سجلت اعلى قيمة لها خلال السداسي الأول من سنة 2023 حوالي :**5 095 712** اشتراك ، وهذا راجع لتسجيل اعلى قيمة في نوع التكنولوجيا المعتمدة لـ ADSL والتي سجلت حوالي **2771 460** لتليها **4G LTE fixe** بقيمة **1 571 912** ثم تليها **FTTH** بقيمة **740 109** والتي تعرف تزايدا ملحوظا خلال سنوات الدراسة لاسيما خلال سنتي 2022 والسداسي الأول من سنة 2023، ونجد في المؤخرة كل من **LS** والتي بلغت قيمتها **12 231** اشتراك و **WIMAX** التي اصبحت قيمتها معدومة بعدما عرفت انخفاضا ملحوظا خلال فترة الدراسة.

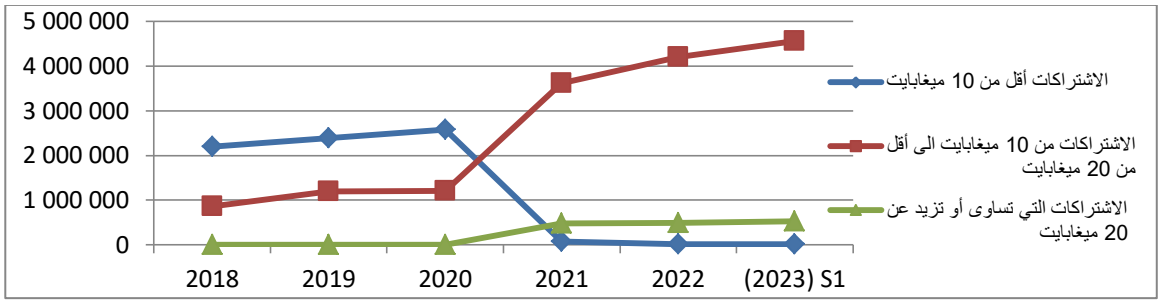
- **توزيع اشتراكات الأنترنت الثابت حسب سرعة التدفق في الجزائر (2018 -2023 السداسي الأول):**

جدول رقم (14): يوضح توزيع اشتراكات الأنترنت الثابت حسب سرعة التدفق:

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
الاشتراكات أقل من 10 ميغابايت	2 199 194	2 385 257	2 576 105	68 577	10 321	10 629
الاشتراكات من 10 ميغابايت الى أقل من 20 ميغابايت	861 301	1 191 875	1 205 611	3 621 969	4 204 916	4 559 261
الاشتراكات التي تساوى أو تزيد عن 20 ميغابايت	2 605	3324	7 412	484 826	490 609	525 822
المجموع	3 063 100	3 580 456	3 789 128	4 175 372	4 705 846	5 095 712

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول 2023.

الشكل رقم (26): توزيع اشتراكات الأنترنت الثابت حسب سرعة التدفق في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)



المصدر: من اعداد الباحثة بتاء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول 2023.

نلاحظ من خلال الشكل المبين أعلاه التطور الواضح في توزيع اشتراكات الأنترنت الثابت حسب سرعة التدفق في الجزائر لكل من الاشتراكات من **10 ميغابايت** إلى أقل من **20 ميغابايت**، وكذا الاشتراكات التي تساوى أو تزيد عن **20 ميغابايت**، في حين نسجل انخفاضا ملحوظا في الاشتراكات التي تقل عن **10 ميغابايت**.

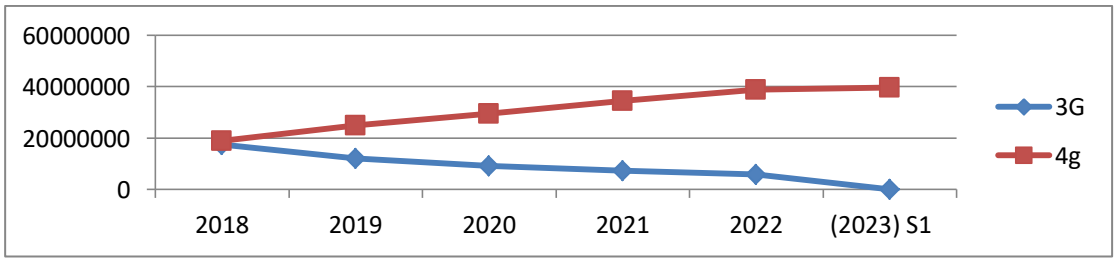
- **تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر من (2018 -2023 س الأول):**

جدول رقم (15): يوضح تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر من (2018 -2023 س الأول):

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
3G	17 422 312	11 989 157	9 265 682	7 272 657	5 961 291	5 464 880
4G	18 920 289	24 922 271	29 506 880	34 507 542	38 797 214	39 679 729
المجموع	36 342 601	36 911 428	38 772 562	41 780 199	44 757 505	45 144 609
الكثافة	85%	85%	88%	93%	97,72%	96.97%

المصدر: من اعداد الباحثة بتاء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول لسنة 2023.

الشكل رقم (27): تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)



المصدر: من اعداد الباحثة بتاء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول 2023.

نلاحظ من خلال الشكل المبين أعلاه التطور الواضح في اشتراكات الهاتف النقال حسب نوع التكنولوجيا **للجيل الرابع "4G"** في حين نلاحظ انخفاضا ملحوظا في تكنولوجيا **الجيل الثالث "3G"** حيث تم تسجيل أعلى قيمة لتكنولوجيا **الجيل الرابع"4G"** بقيمة **39 679 729** وأقل قيمة في تكنولوجيا

الجيل الثالث "3G" حوالي 5 464 880 خلال السداسي الأول من سنة 2023 وهذا راجع لتطور تكنولوجيا **الجيل الرابع "4G"** التي توفر سرعة أفضل للأنترنت.

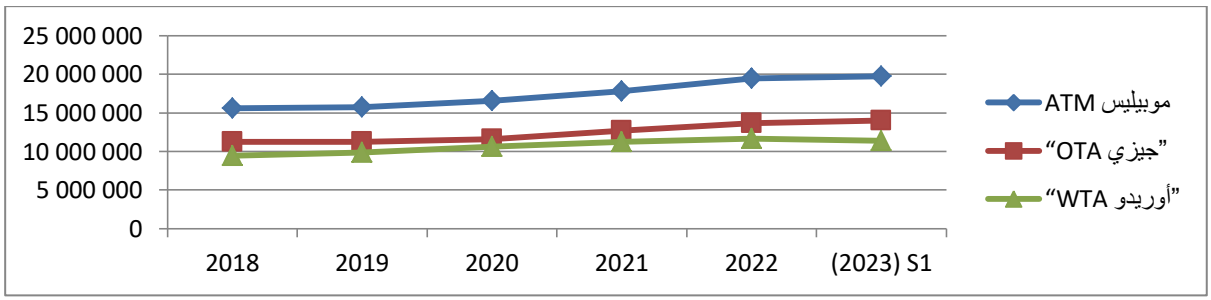
- **تطور حظيرة أنترنت الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر من (2018 -2023 س الأول):**

جدول رقم (16): يوضح تطور حظيرة أنترنت الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر من (2018 -2023 س الأول)

	2018	2019	2020	2021	2022	(2023) S1
موبيليس"ATM"	15 611 921	15 741 319	16 554 526	17 795 290	19 442 730	19 736 449
جيزي"OTA"	11 259 211	11 271 088	11 561 353	12 708 008	13 676 739	14 037 717
أوريدو"WTA"	9 471 469	9 899 021	10 656 683	11 276 901	11 639 036	11 370 443
المجموع	36 342 601	36 911 428	38 772 562	41 780 199	44 758 505	45 144 609

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول 2023.

الشكل رقم (28): تطور حظيرة أنترنت الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر من (2018 -2023 السداسي الأول)



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول 2023.

نلاحظ من خلال الشكل المبين أعلاه التطور الواضح في حظيرة أنترنت الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر خلال فترة الدراسة (2018- 2023) لكل من" **ATM موبيليس" و " OTA جيزي"**. حيث تم تسجيل أعلى قيمتين لهما البالغتين **19 736 449 و 14 037 717** خلال السداسي الأول من سنة 2023 على التوالي بينما عرفت حظيرة أنترنت الهاتف النقال حسب المتعامل **" WTA أوريدو"** تطورا واضحا خلال السنوات الممتدة من 2018 الى غاية 2022 بينما سجلت انخفاضا واضحا خلال السداسي الأول من سنة 2023 ،حيث بلغت قيمتها **11 370 443** .

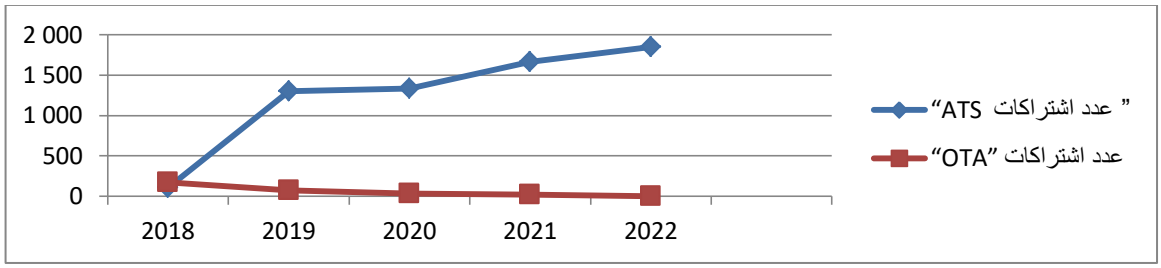
- **شبكة الأنترنت عبر الأقمار الصناعية: تطور الاشتراكات عبر الأقمار الصناعية VSAT في الجزائر خلال (2018-2022)**

جدول رقم (17): يوضح تطور الاشتراكات عبر الأقمار الصناعية VSAT في الجزائر من (2018 -2022) :

	2018	2019	2020	2021	2022
عدد اشتراكات " ATS"	901	1301	1331	1663	1848
عدد اشتراكات"OTA"	170	74	37	23	/
العدد الإجمالي للاشتراكات VSAT	1071	1375	1368	1686	1848

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام والاتصال للسداسي الأول 2023.

الشكل رقم (29): تطور الاشتراكات عبر الأقمار الصناعية VSAT في الجزائر من (2018 -2022)



المصدر: من اعداد الباحثة بتاء على تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصال السلكية و اللاسلكية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال للسداسي الأول 2023

- نلاحظ من خلال الشكل أعلاه تطور الاشتراكات عبر الأقمار الصناعية VSAT في الجزائر خلال الفترة (2018-2022) وهذا راجع لتطور **عدد اشتراكات «ATS»**، بينما نجد عدد اشتراكات **«OTA» تعرف** انخفاضا ملحوظا حتى أصبحت معدومة وهذا ما تبينه قيمتهما خلال سنة 2022، حيث بلغتا (**1848/ 0)** على التوالي.

المطلب الثالث: تطور مؤشر التنمية الحكومية (EGDI) بمؤشراته الفرعية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من (2003 -2022)

سوف نحاول من خلال هذا المطلب قياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بمؤشراته الثلاث الفرعية، لمعرفة مدى تقدم الجزائر وجاهزيتها للالتحاق بركب الدول العالمية بصفة عامة و بالدول العربية بصفة خاصة، ولقد أسقطنا الدراسة على عدد من دول العالم والذي بلغ عددها 193 دولة خلال الفترة الممتدة من سنة 2003 الى غاية سنة 2022 .

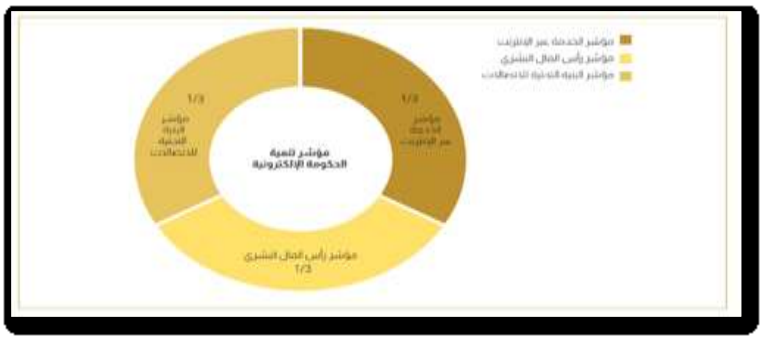
- **تعريف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية:** تعرفه هيئة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية من الناحية الرياضية بأنه المتوسط المرجح للدرجات الموحدة على أهم ثلاثة مؤشرات للحكومة الإلكترونية:
  - ✓ نطاق وجودة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت المحددة كمؤشر للخدمة عبر الانترنت.
  - ✓ حالة تطوير البنية التحتية للاتصالات أو مؤشر البنية التحتية للاتصالات.
  - ✓ رأس المال البشري المتأصل أو مؤشر رأس المال البشري،

-تعتبر كل من هذه المؤشرات مقياسا مركبا يمكن استخلاصه وتحليله بشكل مستقل.

$$EGDI=\frac{1}{3}(OSI\ normliced+TII\ normliced+HCL\ normliced)$$

-والشكل الموالي يبين مكونات مؤشر تطور الحكومة الالكترونية:

الشكل رقم (30): مكونات مؤشر تطور الحكومة الالكترونية



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير هيئة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية

- **مستويات قياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية:**

جدول رقم (18): مستويات قياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

قيمة المؤشر	المستوى
0.25-00	منخفض
0.50-0.25	متوسط
0.75-0.50	مرتفع
100-0.75	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير هيئة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية

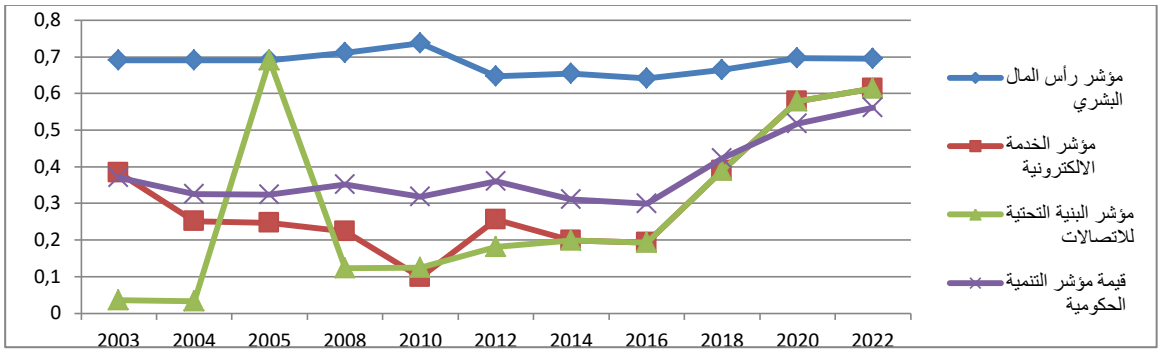
- **تطور مؤشر التنمية الحكومية (EGDI) بمؤشراته الفرعية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من (2003 -2022):**

الجدول رقم (19): يوضح تطور مؤشر التنمية الحكومية (EGDI) بمؤشراته الفرعية في الجزائر من(2003 -2022)

السنة	مؤشر رأس المال البشري HCL	مؤشر الخدمة الالكترونية OSI	مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII	مؤشر التنمية الحكومية	
				قيمة مؤشر التنمية الحكومية	مرتبة الجزائر ضمن 193 دولة عالميا
2003	0,6900	0,3843	0,0355	0,36993	91
2004	0,6900	0,2510	0,0333	0,32476	118
2005	0,6900	0,2462	0,6900	0,32423	123
2008	0,7114	0,2241	0,1230	0,35150	121
2010	0,7377	0,0984	0,1248	0,3181	131
2012	0,6463	0,2549	0,1812	0,36077	132
2014	0 ,6543	0,1989	0,1989	0,31064	136
2016	0,6412	0,1934	0,1934	0,29991	150
2018	0,6640	0,3889	0,3889	0,42270	130
2020	0,6966	0,5787	0 ,5787	0,5173	120
2022	0,6956	0,6133	0,6133	0,5611	112

المصدر: من اعداد الباحثة بناء https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/Algeria/dataYear/2022 :2020;2018;2016:2014;2012;2010;2008;2005;2004;2003.

الشكل رقم (31): يوضح تطور مؤشر التنمية الحكومية (EGDI) بمؤشراته الفرعية في الجزائر من (2003 -2022)



المصدر:من اعداد الباحثة بناء https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/Algeria/dataYear/2022 :2020;2018;2016:2014;2012;2010;2008;2005;2004;2003

نلاحظ من خلال الشكل المبين أعلاه ان قيمة مؤشر التنمية الحكومية تطورت بوتيرة متباطئة خلال السنوات الممتدة من 2004 ال غاية 2008 وكذا هو الحال في سنة ،2012 بينما لاحظنا خلال الفترة الممتدة من 2018 الى غاية 2022 تطورا في قيمة مؤشر التنمية الحكومية بوتيرة معتبرة حيث تم تسجيل أعلى قيمة للمؤشر سنة 2022 والتي بلغت 0،5611 وهذا راجع لتطور كل من مؤشراته الفرعية ،اين احتلت الجزائر المرتبة 112 خلال ذات السنة(2022) من بين 193 دولة عالميا وهو ما يؤكد سعي الجزائر لتبني الإدارة الالكترونية لتعزيز الخدمات العمومية الالكترونية،

المطلب الرابع: تطور مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) في الجزائر خلال الفترة الممتدة من (2003 - 2022) :

سوف نحاول من خلال هذا المطلب قياس مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) وهو مؤشر مهم يعكس مدى تفعيل المشاركة الالكترونية للمواطن وذلك لمعرفة مدى تقدم الجزائر وجاهزيتها للالتحاق بركب الدول العالمية بصفة عامة وبالدول العربية بصفة خاصة، ولقد أسقطنا الدراسة على عدد من دول العالم والذي بلغ عددها 193 دولة خلال الفترة الممتدة من سنة 2003 الى غاية سنة 2022.

- **تعريف المؤشر:** تعرفه الأمم المتحدة في مسح الحكومة الإلكترونية بانه: «عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار وتصميم الخدمة وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة ومتداولة» . ففي السابق وصفت مقالة مؤثرة أن **المشاركة الإلكترونية** تنطوي على التفاعل بين المواطنين والإدارة العامة والسياسيين ،حيث يسلط هذا التعريف الضوء على الأهمية الحيوية لهاته الجهات الثلاث باعتبارهم أصحاب مصلحة رئيسيين في مبادرات المشاركة الإلكترونية **(مسح الحكومة الالكترونية لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية الصادر عن تقرير الأمم المتحدة، 2020).**

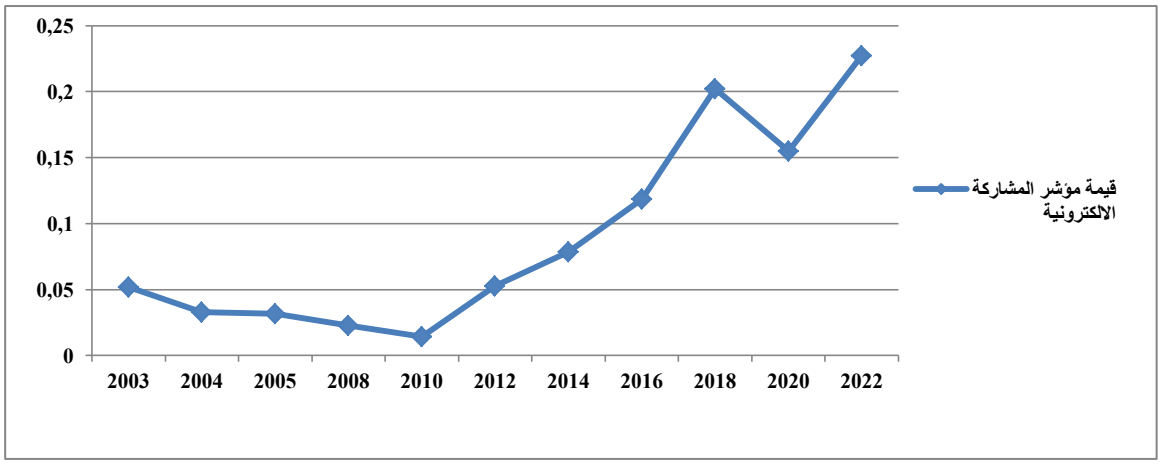
- **تطور مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) في الجزائر من (2003 -2022).**

الجدول رقم (20): يوضح تطور مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) في الجزائر من (2003 -2022).

السنة	قيمة مؤشر المشاركة الالكترونية	مرتبة الجزائر ضمن 193 دولة عالميا
2003	0,0517	91
2004	0,03278	97
2005	0,03174	105
2008	0,02272	152
2010	0,01428	157
2012	0,05260	124
2014	0,07843	172
2016	0,11864	167
2018	0,2022	165
2020	0,1548	183
2022	0,2273	148

المصدر:من اعداد الباحثة بناء: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2022:2020;2018;2016:2014;2012;2010;2008;2005;2004;2003

الشكل رقم(32): تطور مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) في الجزائر خلال الفترة الممتدة من (2003-2022).



المصدر:من اعداد الباحثة بناء (https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2022:2020;2018;2016:2014;2012;2010;2008;2005;2004;2003)

نلاحظ من الشكل الوارد أعلاه ان قيمة مؤشر المشاركة الالكترونية عرف تذبذبا ملحوظا في الفترة الممتدة من 2003 الى غاية 2010 وكذا خلال سنة 2020، حيث تم تسجيل أدنى قيمة له سنة 2010 (**0,01428**)، لكن فيما بعد عرفت قيمته تطورا لا بأس به حيث تم تسجيل أعلى قيمة له خلال سنة 2022 (**0,2273**).

المطلب الخامس: تطور مؤشر التنمية البشرية (HDI) في الجزائر للفترة الممتدة (2010 الى 2022).

يعتبر عامل التنمية البشرية عنصرا فعالا في عملية التحول الالكتروني، ولا يقل أهمية من العوامل التقنية الأخرى، وعليه لابد من التعرض لمؤشر **التنمية البشرية HDI** ولمختلف مكوناته وابعاده، لمعرفة مدى تقدم الجزائر وجاهزيتها للالتحاق بركب الدول العالمية بصفة عامة وبالدول العربية بصفة خاصة، ولقد اسقطنا الدراسة على عدد من دول العالم والذي بلغ عددها 193 دولة خلال الفترة الممتدة من سنة 2010 الى غاية سنة 2022.

- **تعريف المؤشر:** تعرف هيئة الأمم المتحدة **مؤشر التنمية البشرية (HDI)** على انه هو المتوسط النسبي للمؤشرات الطبيعية لكل من الأبعاد الثلاثة الرئيسية للتنمية البشرية: **حياة طويلة وصحية، واكتساب المعرفة والتمتع بمستوى معيشي لائق** بحيث يتم:

✓ **تقييم البعد الصحي**: من خلال متوسط العمر المتوقع عند الولادة،

✓ **قياس البعد التعليمي**: من خلال متوسط سنوات الدراسة للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 25 عاما فأكثر وسنوات الدراسة المتوقعة للأطفال في سن دخول المدرسة

✓ **قياس البعد المعيشي**: من خلال الدخل القومي الإجمالي للفرد.

وقد صنفت دول العالم بحسب مؤشر التنمية البشرية إلى دول ذات **مستوى تنمية مرتفع** بقيمة تتجاوز (+**0,8**) ثم دول ذات **مستوى متوسط** بقيمة تتراوح ما بين(**0,5 -0,8**) ثم دول ذات **مستوى ضعيف** بقيمة أقل من(**0,5**) . ومن الممكن استخدام مؤشر التنمية البشرية للتشكيك في خيارات السياسات الوطنية، والتساؤل كيف يمكن لبلدين لهما نفس المستوى من نصيب الفرد من الدخل القومي الإجمالي ان ينتهي بهما الامر الى تحقيق نتائج مختلفة في مجال التنمية البشرية؟ ومن الممكن ان تحفز هذه التناقضات النقاش حول أولويات السياسة الحكومية (تقرير الأمم المتحدة على الرابط).

شكل رقم (33): لمؤشر التنمية البشرية (HDI)

المصدر: (تقرير الأمم المتحدة على الرابط)

- **تطور مؤشر التنمية البشرية في الجزائر للفترة الممتدة (2010 الى 2022).**

الجدول رقم (21): يوضح تطور مؤشر التنمية البشرية في الجزائر للفترة الممتدة (2010 الى 2022).

السنة	قيمة مؤشر التنمية البشرية
2010	0,721
2015	0,736
2019	0 ,742
2020	0,730
2021	0,740
2022	0,745

المصدر : من اعداد الباحثة بناء على تقرير الأمم المتحدة على الرابط (تاريخ الاطلاع 2024/09/10 على الساعة 7.00 سا

https://hdr.undp.org/data-center/documentation-and-downloads

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم مؤشر التنمية البشرية تنتمي للمجال {0,5 - 0,8 } وهي تعبر عن **مستوى متوسط** .حيث تم تسجيل أعلى قيمة له خلال سنة 2022 بمقدار **0,745**، وهذا ما يستدعي بذل جهود كبيرة من طرف الدولة الجزائرية لتحسين التنمية البشرية وفقا للأبعاد الثلاثة الرئيسية لها.

المبحث الثاني: و اقع الخدمة العمومية الالكترونية القطاعية في الجزائر

تدخل علاقة المواطن بالإدارة ضمن زاوية الفعالية والمشروعية حيث كلما كانت مخرجات الإدارة العمومية فعالة، عبر ذلك عن مشروعيتها لدى المواطن من خلال رضاه عما تنتجه وتقدمه إدارات ومؤسسات الدولة. إلا أن هذه العلاقة أصبحت غير مرضية في الجزائر نتيجة تراكمات عديدة منذ الاستقلال، فنقص الكفاءات والإطارات القائدة للتغيير، وبروز تيارات مقاومة للتغيير من جهة أخرى، إضافة إلى تنامي ظاهرة التصلب البيروقراطي، كلها ساهمت في اختلال العلاقة بين القمة والقاعدة **(كريمة لعرابي، 2017، صفحة 201)**. الأمر الذي يحتم على الجزائر انتهاج سياسة محكمة لتحسين الخدمة العمومية.

المطلب الأول: جُهود التحسين في الخدمة العمومية في الجزائر

- **تحسين علاقة الإدارة بالمواطن وفقا للقانون 131/88.**

لقد عمدت الدولة الجزائرية بعد الاستقلال على إعادة بعث الثقة بين الإدارة والمواطن وتحسين العلاقة بينهما، حيث شهدت الجزائر خلال الثمانيات عملية تغيير واسعة وإصلاحات إدارية حساسة ترمي إلى مكافحة البيروقراطية و إعطاء فعالية للنشاط الإداري وذلك بإصلاح المرافق العامة وتحسينها، حيث تم إصدار المرسوم 88- 131 المؤرخ في 20 ذي القعدة عام 1408 الموافق لـ 04 يوليو سنة 1988، المطبق على المؤسسات والادارات العمومية، وكان يقضي بحماية حريات المواطنين وحقوقهم التي هي في الأساس واجب الادارة العمومية، كما يهدف الى تنظيم العلاقات بين الادارة و المواطن.

ولقد تضمن جملة من المبادئ لاسيما ما تضمنه الفصل الثاني منه والذي نص على أنه " يجب على الادارة أن تسهر على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين وأن تمارس رقابة صارمة في جميع مستويات المراتب السلمية على سلوك أعوانها وانضباطهم وأن تتأكد دوما بأنهم يضطلعون بمهامهم" **(المادتين 06 /07 من المرسوم 88-131، الجريدة الرسمية العدد 27، ص 1014)**.

ومن هنا نستنتج أن الادارة العمومية ملزمة بتقديم الخدمات العمومية للمواطنين في صورة جيدة مع ضمان احترام حقوقهم وهذا لا يكون إلا بفرض رقابة صارمة على موظفيها وأعوانها أثناء ممارسة مهامهم.

كما اندرج في ذات الفصل **أربعة أقسام** تعد بمثابة قواعد أساسية تلزم بها الإدارة العمومية ولعلّ من أبرزها ما يلي:

- ✓ **إعلام المواطن**: على الادارة أن تطلع المواطنين على كافة التنظيمات والتدابير التي تسطرها وأن تعمل على نشر التعليمات والمناشير التي تهمهم **(أنظر المواد 11/10/09/08 من المرسوم 88-131)**.
- ✓ **استقبال المواطن**: تلتزم الادارة باستقبال المواطنين أحسن استقبال في هياكل ملائمة مجهزة بالوسائل البشرية والمادية للتكفل باحتياجات المواطن **(أنظر المواد 14/13/12 من المرسوم 88-131)**.
- ✓ **استدعاء المواطن**: بمعنى ان الادارة لا يمكنها استدعاء أي مواطن إلا بوجود نص صريح وفقا للإجراءات التنظيمية اللازمة **(أنظر المواد 19/18/17/16 /20 من المرسوم 88-131)**.
- ✓ **التحسين الدائم لنوعية الخدمة:** أي على الادارة أن تلتزم بتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطن من خلال احترام الآجال القانونية لتسليم مختلف الوثائق، مع الحرص على تبسيط الإجراءات لفائدة المواطن وغيرها من الإجراءات المتخذة في ذات السياق **(أنظر المواد 30/29/28/27/26/25/24/23/22/21 من المرسوم 88-131.)**.

وتجدر الإشارة أنه في حالة تعرض المواطن للتظلم الإداري فانه يلجأ الى طرق الطعن المنصوص عليها في ذات المرسوم **(أنظر المواد 40/39/38/37/36/35/34 من المرسوم 88-131)**.

- ▪ **إصلاح الوظيفة العمومية**

إن الإصلاحات المتعددة التي عرفتها البلاد اقتضت بالضرورة إعادة النظر في تنظيم الوظيفة العمومية وسيرها. لذا تم اصدار الأمر **06-03** المؤرخ في**19** جمادى الثانية عام **1427** الموافق لـ 15 يوليو سنة **2006** المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، كإطار مرجعي للمضي في مسار عصرنة الوظيفة العمومية، بغية تجسيد ادارة فعالة مواكبة لتطلعات وحاجات المواطنين. حيث كرس هذا الأمر ضمانات وحقوقا للموظف بمناسبة أداء مهامه لعل من أبرزها:

- ✓ **حرية الرأي والتعبير**: من خلال اعتناق الأفكار والمبادئ التي يقتنع بها في مختلف المجالات.
- ✓ **ضمان عدم التمييز**: حيث يمارس الموظف مهامه بأمانة ودون تحيز.
- ✓ **الحق في ممارسة الحق النقابي**: في إطار التشريع المعمول به دون أن تتأثر حياته المهنية بذلك.
- ✓ **الحق في الاضراب**: في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما.
- ✓ **الحق في التكوين و تحسين المستوى و الترقية**: لاسيما في الرتبة الوظيفية خلال حياته المهنية **(أنظر المواد 39/38/37/36/35/34/33/32/31/30/29/288/27/26 من الأمر 06-03المؤرخ في 19 جمادى الثانية 1427 المو افق لـ15 يوليو 2006 المتعلق بالقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .**

- ✓ **الحق في المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية:** ضرورة الاهتمام بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الادارية من خلال مشاركتهم في ثلاث هيئات متمثلة في كل من (اللجان الإدارية المتساوية الأعضاء، لجان طعن، اللجان التقنية). بحسب (**المادة 62 من الأمر 06-03**).

كما تم تفعيل انفتاح قطاع الوظيفة العمومية وذلك بتفعيل الرقمنة في كافة بيانات مستخدميه بدءً من شروط التوظيف إلى غاية وضع قواعد لنهاية الخدمة من خلال تطبيقية .IDARRA .

- **استحداث وزارة منتدبة مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية:**

تم استحداث وزارة منتدبة مكلفة بالخدمة العمومية سنة 2013، حيث تولت هذه الوزارة اقتراح السياسة الوطنية في مجال إصلاح الخدمة العمومية، وذلك في إطار الاستراتيجية العامة للدولة، مع تقديم تقارير على ما تقوم به للوزير الأول والحكومة ومجلس الوزراء، ومن أهم ما قامت به في هذا الإطار نجد ما يأتي:(التقييم الدوري لمستوى الخدمة العمومية، السهر على تحسينها المستمر، مع تسهيل استفادة المواطن منها، ترقية مستوى أداء المرافق العامة في الدولة، تسهيل الإجراءات الإدارية وتحديث المرافق العامة، السهر على توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، تحسين ظروف عمل موظفي المرفق العام، أخلقه المرفق العام، حماية حقوق المواطن في علاقته مع الإدارة، وضع أنظمة وتدابير من شأنها اعلام المواطنين وتلبية حاجاتهم والرد على تظلماتهم، نشر ثقافة المردودية والاستحقاق الشخصي لموظفي المرفق العام ،تحفيز وتشجيع مشاركة المواطنين والمجتمع المدني في تطوير الخدمة العمومية (تينهيتان عقيل،سهيلة بوترعة، 2024). إلا أنه تم الاستغناء عن هذه الوزارة المنتدبة وتم تجميدها.

وتجدر الإشارة إلى أنه في ظل تطبيق إجراءات إصلاح الإدارة العمومية تم توجيه العديد من الارساليات في ذات السياق والتي تقر بضرورة الاهتمام **بشكاوي وعرائض المستخدمين**، حيث تم مراسلة جميع السادة الولاة ورؤساء مفتشيات الوظيفة العمومية من أجل التكفل الأمثل بشكاوي المستخدمين (**مراسلة رقم 470 مؤرخة في 2014/04/20 صادرة عن الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية**).

- **انشاء المرصد الوطني للمرفق العام**

في إطار مواصلة الإصلاحات من قبل الدولة، واستجابة لمقتضيات التطور التكنولوجي، قام وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بتنصيب هذا المرصد، الذي عمل على وضع القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، بهدف تكييفه مع التطورات التكنولوجية في جميع المجالات، واقتراح ما من شأنه المساهمة في ذلك. حيث نصت المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 16- 03 المتضمن

إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام على إنشاء هذا الأخير لدى الوزير الأول المكلف بالداخلية وعرفته المادة 02 منه على أنه هيئة استشارية. **(بن شناف منال، بن أعراب أحمد، 2020)**.

- **استحداث هيئات خاصة بالشركاء الاجتماعيين (المجلس الأعلى للشباب/المجتمع المدني /وسيط الجمهورية /الهيئات النقابية).**

✓ **المجلس الأعلى للشباب**: تم تأسيسه بموجب المرسوم الرئاسي رقم **21- 416** المؤرخ في **20** ربيع الأول عام **1443** الموافق **27** أكتوبر سنة **2021**، حيث يُعتبر المجلس هيئة استشارية تابعة لرئاسة الجمهورية، وتتمتع بالاستقلالية المالية والشخصية المعنوية، وللمجلس مهام يقوم بها تتمثل في:

- تقديم آراء وتوصيات واقتراحات حول احتياجات الشباب وتعزيز ازدهارهم في مجالات الاقتصاد والاجتماع والثقافة والرياضة.
- المساهمة في تعزيز القيم الوطنية والوعي الوطني والمسؤولية المدنية والتضامن الاجتماعي بين الشباب.
- المشاركة في وضع المخطط الوطني للشباب وتطوير السياسات والاستراتيجيات والبرامج والأجهزة العامة المتعلقة بهم.
- تعزيز روح المواطنة والتطوع والالتزام بالمجتمع، بالإضافة إلى تشجيع مشاركتهم في الحياة العامة والسياسية وإشراكهم في التنمية الشاملة.
- المشاركة في الوقاية من جميع أشكال التمييز وخطابات الكراهية والتطرف والآفات الاجتماعية بين الشباب ومكافحتها.
- المساهمة في تطوير وتحسين جودة التربية والتعليم والتكوين لصالح الشباب.
- تشجيع مشاركة الشباب في الإشعاع الثقافي للبلاد وتقديم آرائهم حول مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بهم.

كما يعمل المجلس على نشر المجلات والمنشورات في المواضيع ذات الصلة بمهامه، وإعادة تنشيط العلاقات مع مؤسسات التعليم العالي والمجالس المنتخبة لتعزيز الحوار والتشاور (**Ar.m.wikipedia.org**).

✓ **المجتمع المدني:** يلعب المجتمع المدني دورا بارزا في التنمية حيث تزداد أهمية الجمعيات والهيئات الأهلية بازدياد حاجة المواطنين للخدمات، نتيجة للتقدم الاقتصادي والاجتماعي فهي ترتبط ارتباطا وثيقا بالتقدم الحضاري للمواطنين وسعيهم الحثيث لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومشاركتهم الايجابية للجهود الحكومية في التنمية. كما يعتبر المجتمع المدني أساسا لتكريس الديمقراطية الحقيقية من خلال المشاركة والرقابة **(مهدي نزيه، بن بريكة عبد الوهاب، صفحة 292)**.

- ✓ **وسيط الجمهورية:** أصبحت الرقابة الداخلية على الادارة غير كافية لتقييم عملها مما استوجب استحداث هيئات خارجية لمراقبة أعمال الادارة والتي تمثلت في تشكيل هيئة "وسيط الجمهورية" بموجب المرسوم الرئاسي **20-45** المؤرخ في **15 / 02 / 2020** وهي هيئة تحت سلطة رئيس الجمهورية، تساهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي تكريس الاطار القانوني لسير المؤسسات والإدارات العمومية ومراقبة علاقة الادارة بالمواطن **(https://mediateur.el-mouradia.dz)**.
- ✓ **الهيئات النقابية:** لقد أصبح للهيئات النقابية صدى كبيرا في الآونة الخيرة لدى كل المنظمات ،نظرا لأهميتها في نقل انشغالات العمال عبر قنوات رسمية والقدرة على الضغط من أجل تلبية هذه المطالب التي من شأنها تحسن ظروف العامل المعيشية والوظيفية **(جاب الله سعد عرابي، سداس حفصة، ضيف صهيب)**.ولقد استطاعت النقابات في الجزائر احتواء عدد كبير من الموظفين داخل هياكلها المحلية والوطنية نظرا لإسهامها في تحسين ظروفهم المعيشية والمهنية عل حد سواء.

المطلب الثاني: مؤشر نضج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة (GEMS) في الجزائر.

لقد تم عرض تعريف مؤشر نضج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة (GEMS) في المبحث الثاني وعليه وعلى سبيل التذكير، فإنه يعد أداةً تقييميةً لقياس مستوى رقمنة وتطور تقديم الخدمات الحكومية أو بمعنى آخر قياس مستوى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الالكترونية وعبر التطبيقات النقالة حيث أن قيمته محصورة بين (0 -1)، كما يمكن حسابه بالنسبة المئوية (0% - 100%). وعليه سنحاول في هذا المطلب معرفة تطور قيم هذا المؤشر وفقا لأبعاده الرئيسية في الجزائر وفقا للمدة الزمنية (2021 -2023) تبعا للجداول التالية:

- **القيمة الاجمالية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة(GEMS) في الجزائر (2021-2022-2023)**

جدول (22): يوضح القيمة الاجمالية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة (GEMS) في الجزائر خلال (2021-2022-2023):

	2021	2022	2023
القيمة الاجمالية للمؤشر	35 (%)	19 (%)	37 (%)
الترتيب الاقليمي	8	10	9
عدد الخدمات المقيمة	34	36	50
عدد المؤسسات المقيمة	17	13	36

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير الاسكوا للسنوات (2021-2022-2023)

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن القيمة الاجمالية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة (GEMS) في الجزائر خلال سنوات (2021-2022-2023) انخفاضا لقيمته في سنة 2022 حيث بلغت 19% بالمقارنة مما كانت عليه في سنة 2021، بينما تم تسجيل أعلى قيمة له في سنة 2023 بمقدار 37%.

- **توزع الخدمات المقدمة وفقا لمؤشر (GEMS) بحسب القطاع لسنتي 2022/ 2023:**

جدول رقم (23): يوضح توزع الخدمات المقدمة وفقا لمؤشر(GEMS) بحسب القطاع 2022/ 2023:

القطاع	عدد الخدمات	
	2022	2023
النقل –المرور-الشرطة	4	3
التجارة والصناعة	5	4
الشؤون الحكومية المشتركة	4	4
التعليم	4	6
الصحة	/	5
الداخلية	6	6
الشؤون البلدية	1	1
العمل	1	3
الشؤون الاجتماعية	2	4
المالية	2	2
المرافق	3	5
الهجرة	1	1
العدل	3	4
السياحة	/	2
المجموع	36	50

المصدر: من اعداد الباحثة (تقرير الاسكوا للسنوات (2021-2022-2023))

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن عدد الخدمات المقدمة بحسب القطاع ارتفع في سنة 2023 الى 50 خدمة مقارنة مما كان عليه في سنة 2022.

- **الأبعاد الرئيسية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة (GEMS) في الجزائر خلال (2021-2022-2023):**

سوف نحاول عرض جميع الأبعاد الثلاثة الرئيسة لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة (GEMS) في الجزائر خلال السنوات (2021-2022-2023)، ثم **تفصيلها وفقا لكل بعد من هاته الأبعاد الثلاثة:**

✓ جدول (24): يوضح الأبعاد الرئيسية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة (GEMS) في الجزائر خلال (2021-2022-2023) :

الركيزة الأساسية	2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)
توفر الخدمة وتطورها	31,47	22,15	41,16
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	36,05	13,12	23,45
الوصول الى الجمهور	38,42	22,64	53,47

المصدر: من اعداد الباحثة (تقرير الاسكوا للسنوات (2021-2022-2023))

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن النتيجة الإجمالية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة (GEMS) في الجزائر انخفض سنة 2022 بالمقارنة مع سنة 2021 وهذا ما نرجعه لانخفاض قيم ركائز المؤشر الثلاثة. (كما هو مبين في الجداول أدناه). بينما في سنة 2023 نلاحظ ارتفاعا في قيمته وذلك تبعا لارتفاع قيم ركائز المؤشر الثلاثة. (كما هو مبين في الجداول أدناه) وتجدر الإشارة الى أنه قد تم تقييم عدد مرتفع من المؤسسات ومن الخدمات الرقمية الحكومية شمل العديد من القطاعات.

- **مستوى تطور الخدمات عبر النقال جدول يوضح مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها (البعد الأول):**

جدول رقم (25): مستوى تطور الخدمات عبر النقال جدول يوضح مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها (البعد الأول)

المؤشر	2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)
مستوى تطور الخدمات على البوابة الالكترونية	36,11	34,59	49,12
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة للمستخدمين	60,00	20,00	65,00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	27,05	17,35	31,85
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	20,68	23,32	33,67
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	6,07	7,61	10,13
توفر اللغات على البوابة الالكترونية	31,72	27,82	44,92
توفر وسيلة لجمع أراء المستخدمين عبر البوابة الالكترونية	20,40	21,56	30,76
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الالكترونية	5,56	0,00	3,23
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	24,98	24,98	39,72
توفر وسيلة لجمع أراء المستخدمين عبر النقال	6,97	5,80	8,71
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	0,00	0,00	3,23
التشغيل البيني بين القنوات	6,91	3,20	15,42
مستوى الامن على القنوات	55 ;00	39,00	70,50
مستوى توفر البيانات المفتوحة	41,05	39,00	71,11
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	32,63	27,00	44,44

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على تقرير الاسكوا للسنوات (2021-2022-2023)

- **مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (البعد الثاني):**

جدول (26): يوضح مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها (البعد الثاني)

المؤشر	(%) 2021	(%) 2022	(%) 2023
مستوى الاستخدام عبر البو ابة الإلكترونية	33,20	20,11	40,62
مستوى الاستخدام عبر النقال	5,00	0,16	3,79
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البو ابة الالكترونية	81,84	43,75	82,2
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	17,22	18,75	27,01
مستوى رضا المستخدم عبر البو ابة الالكترونية	29,97	13,88	10,95
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	50,74	3 ,73	14,52

المصدر: من اعداد الباحثة (تقرير الاسكوا للسنوات (2023-2022-2021))

- **مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول الى الجمهور(البعد الثالث):**

جدول رقم (27): يوضح مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول الى الجمهور(البعد الثالث)

المؤشر	(%) 2021	(%) 2022	(%) 2023
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق(من الخدمات المقيمة في المؤشر)	25,17	14,64	15,22
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق(من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)	36,02	26,77	60,95
توفر أدوات التواصل ودعم الافراد	48,42	27,00	78,00

المصدر: من اعداد الباحثة (تقرير الاسكوا للسنوات (2023-2022-2021))

المطلب الثالث: التحول الالكتروني للخدمات العمومية في الجزائر (دراسة بعض القطاعات)

لقد شهدت الجزائر تطورا ملحوظا في نوعية خدماتها العمومية نظرا لتوفر الإرادة السياسية للتغيير في الآونة الأخيرة حيث تم التوجه التدريجي والمضي قدما نحو تفعيل آليات الرقمنة في مختلف هياكل وأجهزة الدولة للنهوض بمستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطن تحقيقا للنفع العام.

- **استحداث وزارة الرقمنة والاحصائيات:**

لقد تم استحداث وزارة الرقمنة والاحصائيات في شهر فيفري من سنة 2021، وهي الآن برئاسة السيدة **مريم بن ميلود** منذ شهر مارس 2023 ، خلفا للسيد **حسين شرحبيل**، ولقد اصدر السيد رئيس الجمهورية **"عبد المجيد تبون"** قرارا بنقل وزارة الرقمنة من هيكل الحكومة إلى هيكل الرئاسة، وتغيير صفتها من وزارة إلى هيئة تتبع الرئاسة، وذلك لإعطاء ثقلا وسلطة أكبر للهيئة المكلفة بإنجاز برنامج الرقمنة، وإلزام الهيئات التنفيذية بسرعة التعامل والتعاون معها، بخلاف الفترة السابقة **(https://www.alaraby.co.uk/politics)**.

ولقد كشفت المحافظة السامية للرقمنة "**مريم بن مولود**" أن مصالح المحافظة قد انتهت من إعداد مشروع الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي و الذي تمت المصادقة الأولية عليه من طرف مجلس توجيه المحافظة في الـ28 ماي 2024، مؤكدة أن هذه الاستراتيجية تهدف إلى "تغيير نمط التسيير وإرساء مبادئ الشفافية ومحاربة جميع أنواع البيروقراطية والفساد وتحقيق المساواة في الولوج إلى المعلومة وتحسين الخدمات .

كما أوضحت أن عملية الإعداد لهذا المشروع مرت عبر عدة مراحل تخللتها مشاورات مع خبراء وفاعلين في مجال الرقمنة، بحيث تم تنظيم "14 ورشة في نوفمبر 2023 انبثقت عنها أزيد من 300 توصية تم اعتمادها في المسودة الأولى للاستراتيجية" التي تم عرضها على مختلف القطاعات المعنية وخضعت هذه المسودة لتعديلات عبر خمس نسخ متتالية كانت آخرها تلك التي رفعت إلى رئاسة الجمهورية خلال شهر جوان 2024، وأشارت إلى أن هذه الاستراتيجية الوطنية التي تُعد الأولى من نوعها منذ الاستقلال والتي وضعت للاستجابة للسياق الحالي في جوانبه الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ترتكز على **"5 محاور و25 هدفا استراتيجيا"** وتشمل هذه المحاور: "**البنية التحتية، تكوين المورد البشري والكفاءات، المجتمع الرقمي, الاقتصاد الرقمي والحوكمة الرقمية" (https://news.radioalgerie.dz/ar/node/49148#:~:text=).**

وفي إطار تجسيد محور البنية التحتية، تم التوقيع خلال شهر أفريل من سنة 2024 على الصفقة المتعلقة بمشروع إنجاز المركز الوطني الجزائري للخدمات الرقمية بين المحافظة ومجمع "هواوي كونسورسيوم." والهدف من إنشاء هذا المركز الذي يشمل على مركزين للبيانات في كل من الجزائر العاصمة والبليدة، هو "تحقيق السيادة الرقمية والعمل على توطين المعلومات الوطنية مما سيُحفز المستثمرين على توسيع مجال الخدمات داخل الوطن باستعمال نفس التكنولوجيات المتواجدة خارج الوطن." كما سيعمل المركز على "إعداد قاعدة بيانات وطنية والتنسيق بين مختلف القطاعات الوزارية التي سجلت تقدما في عملية الرقمنة غير أنها لم تقم بتبادل المعلومات ولم تحقق بعد التكامل المرجو بينها". ويعتمد المركز على "نظام معلوماتي وطني يشتمل على المنصة الوطنية للتشغيل البيني التي ستعمل على الربط بين الأنظمة المعلوماتية القطاعية"، وكذا على "قاعدة البيانات الوطنية والبوابة الوطنية التفاعلية للخدمات الرقمية التي تتضمن 40 خدمة عمومية رقمية لصالح المواطن والمؤسسة"، وفي ذات السياق، أفادت المحافظة السامية أن الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي تستند إلى **ركيزتين أساسيتين** وهما:

- ✓ قانون الرقمنة الذي يتم حاليا العمل على إعداده.

✓ الأمن المعلوماتي والسيبراني الذي يتم بشأنه التعاون مع وزارة الدفاع الوطني. **(https://news.radioalgerie.dz/ar/node/49148#:~:text=)**.

- **الخدمات الالكترونية في بعض القطاعات:**

لقد سجلت عدة قطاعات قفزة نوعية في عملية الرقمنة، على غرار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي قامت باستحداث 51 منصة تقدم 54 خدمة رقمية تشمل الجانب البيداغوجي والخدماتي وكذا البحثي، مع استهداف بلوغ 54 منصة رقمية للاستغناء كليا عن الطابع الورقي. من جهتها، كما عمدت وزارة العدل إلى اعتماد الرقمنة في عدة عمليات منها استخراج عدد من الوثائق وخدمة الشباك الوطني الإلكتروني التي تتيح للمتقاضين ومحاميهم وموكليهم إمكانية الاطلاع عن بعد على مآل قضاياهم، فضلا عن المحاكمات المرئية عن بعد. كما عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية هي الأخرى بدورها على عصرنة المرفق العام والرفع من جودة الخدمة العمومية من خلال رقمنة كافة الخدمات التي تقدمها مصالح الحالة المدنية, بداية من الانتقال إلى اصدار الوثائق البيو مترية التي تشمل جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة، علاوة على ربط كل مقرات الولايات والدوائر والبلديات بالوزارة الوصية عن طريق الألياف البصرية **(https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/154186-2023)**، إلى غير ذلك من القطاعات الأخرى.

كما ننوه إلى أن الجزائر وقصد تبني التوجه السليم في تقديم الخدمة العمومية، فقد شرعت في إعداد **البوابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية** ،كمرحلة استباقية قبل اعتمادها بصفة نهائية، وهذا لرصد جميع النقائص والوقوف على أهم متطلبات نجاحها.

الشكل رقم(34): البوابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية

المصدر: (الموقع الرسمي للبوابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية)

وفيما يلي سنعرض أمثلة عن **الخدمات الالكترونية** على مستوى بعض **الوزارات** في النقاط الموالية:

- **<u>وزارة الداخلية والجماعات المحلية:</u>**

✓ **<u>البوابة الالكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية:</u>**

الشكل رقم (35): يوضح البوابة الالكترونية لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

المصدر: (https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/)

✓ <u>الخدمات الالكترونية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية:</u>

الجدول رقم (28): يوضح الخدمات الالكترونية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية:

الخدمات الالكترونية	رابط البوابة
التسجيل لموسم الحج	https://pelerinage.interieur.gov.dz/Ar/Accueil/Accueil
رخصة استثنائية	https://services.interieur.gov.dz/Autorisation
طلب تسجيل التصريح التأسيسي للجمعيات البلدية ولجان الاحياء	https://prestations.interieur.gov.dz/association/
طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة	https://capacitepc.interieur.gov.dz/
جواز السفر البيومتري	https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Accueil/Accueil
بطاقة التعريف الوطنية	https://macnibe.interieur.gov.dz/WFDefaultAr.aspx
شهادة الميلاد S12	https://demande12s.interieur.gov.dz/Ar/default.aspx
الحالة المدنية عن بعد (شهادة الميلاد/عقد الزواج/شهادة الوفاة)	https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeNaissance/ https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeMariage/ https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeDeces/
الشباك عن بعد (خدمة المواطن عن بعد)	https://prestations.interieur.gov.dz/guichet/
الشكوى عن بعد	https://nechki.interieur.gov.dz/

المصدر: من اعداد الباحثة (الموقع الرسمي للبوابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية)

- <u>وزارة الشؤون الدينية والأوقاف:</u>

✓ <u>البوابة الالكترونية لوزارة الشؤون الدينية والأوقاف</u>

المصدر:(https://marw.dz/)

✓ <u>الخدمات الالكترونية بوزارة الشؤون الدينية والأوقاف:</u>

الجدول رقم (29): يوضح الخدمات الالكترونية بوزارة الشؤون الدينية والأوقاف.

الخدمات الالكترونية	رابط البوابة
الفتوى الالكترونية	https://marw.dz الفتوى الالكترونية
بوابة الخدمات الالكترونية	https://khadamates.marw.dz/home

خدمات الوزارة	https://khadamates.marw.dz/services
طلب شهادة استظهار القران الكريم	https://khadamates.marw.dz/service-detail/1
الترخيص المسبق لاستيراد الكتاب الديني	https://khadamates.marw.dz/service-detail/4
بناء مسجد او مدرسة قرآنية	https://khadamates.marw.dz/service-detail/5
شهادة اثبات اعتناق الاسلام	https://khadamates.marw.dz/service-detail/6
الاذن المسبق بالتصوير	https://khadamates.marw.dz/service-detail/7
تقديم شكوى او عريضة	https://khadamates.marw.dz/service-detail/9
تحديد موعد	https://khadamates.marw.dz/service-detail/10
طلب وثيقة من الارشيف	https://khadamates.marw.dz/service-detail/11
خدمة فتح مساجد	https://khadamates.marw.dz/service-detail/13
الفضاء الالكتروني لاعتناق الاسلام	https://marw.dz

المصدر: من اعداد الباحثة (الموقع الرسمي للبوابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية)

- **وزارة التربية الوطنية:**

✓ **البوابة الالكترونية لوزارة التربية الوطنية:**

المصدر:(https://www.education.gov)

✓ **الخدمات الالكترونية بوزارة التربية الوطنية:**

الجدول رقم (30): يوضح الخدمات الالكترونية بوزارة التربية الوطنية

الخدمات الالكترونية	رابط البوابة
الدفع الالكتروني	https://epay.education.gov.dz/
فضاء الاولياء	https://awlyaa.education.dz/
التسجيل الالكتروني في ONEFD	http://inscriptic.onefd.edu.dz/
التسجيل في امتحان التعليم المتوسط	https://bem.onec.dz/
التسجيل في امتحان البكالوريا	https://bac.onec.dz/
فضاء الأساتذة	https://ostad.education.gov.dz/auth
البيع الالكتروني للكتاب المدرسي	https://onps.com.dz/

المصدر: من اعداد الباحثة (الموقع الرسمي للبوابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية)

- **وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:**

✓ **البوابة الالكترونية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

المصدر **(https://www.mesrs.dz/)** :

قد استحدثت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي المنصة الرقمية بروغراس من أجل تحسين خدمات الاسرة الجامعية بالإضافة الى العديد من المنصات الرقمية والبوابات التي أسهمت بتفعيل الرقمنة في الجامعة الجزائرية التي عرفت في الآونة الأخيرة قفزة نوعية، لاسيما منذ تولي السيد الوزير كمال بداري مهامه على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

الشكل رقم (36): يوضح المنصة الرقمية بروغراس للتعليم العالي و البحث العلمي

المصدر: (https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/)

شكل رقم (37): المنصة الرقمية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المصدر: (https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/)

✓ **<u>الخدمات الالكترونية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي</u>**

الجدول رقم (31): يوضح الخدمات الالكترونية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الخدمات الالكترونية	رابط البوابة
منصة خاصة بقدامى الخريجين وصيت الشهادات	http://ancients.mesrs.dz/public/
أرضية تمدرس الطلاب	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/
أرضية الدروس عبر الخط (مودل)	https://dual-mesrs.dz/
أرضية لتساؤلات الطلبة الجدد	https://ask.mesrs.dz/
أرضية لتوجه الطلبة نحو التخصصات	https://www.mesrs.dz/crafe/
أرضية لتوجه الطلبة نحو الحياة العملية	https://www.mesrs.dz/crafe/
أرضية لمصنف مشاريع البحث القائمة والتي أنجزت	https://www.prfu-mesrs.dz/index.php?lng=fr
أرضية تشاركية لدعم الابتكار	https://sgpi.mesrs.dz/en/
أرضية اجراء ات احداث مخابر بحث للتصنيع	https://sgpi.mesrs.dz/en/
أرضية إجراءات احداث مؤسسة ناشئة	https://sgpi.mesrs.dz/en/
أرضية المنشورات الطبية في الجزائر	http://pubmed.mesrs.dz/
أرضية تسيير المستخدمين	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/
أرضية لمتابعة وتسيير الممتلكات	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/
أرضية لمنشورات المؤسسات الجامعية	https://www.asjp.cerist.dz/

أرضية إدارة و متابعة الطلبة الأجانب	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/
أرضية إدارة و متابعة التكوين في الخارج	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/
أرضية التسجيل للطلبة الأجانب	https://services.mesrs.dz/DCEU/login/index.php
المنصة الرقمية لتجديد المنح الجامعية	https://services.mesrs.dz/DCEU/course/index.php?categoryid=17%20%20
أرضية إدارة و مراقبة الأساتذة الضيوف	https://ceu.mesrs.dz/accounts/login/?next=/
أرضية إدارة و متابعة الاشراف المشترك للأطروحة	https://ceu.mesrs.dz/accounts/login/?next=/
أرضية تنقل الموظفين الإداريين و التقنيين	https://ceu.mesrs.dz/accounts/login/?next=/
أرضية رصد الاتفاقيات الدولية	https://ceu.mesrs.dz/
أرضية إدارة و مراقبة تنقل الطلبة	https://ceu.mesrs.dz/
منصة انشغالاتي الخاصة بالخدمات الجامعية	https://onou.dz/WebONOU/inchighalat/
منصة النقل الخاصة بالخدمات الجامعية	https://mybus.onou.dz/MyBus/
منصة الايواء الخاصة بالخدمات الجامعية	https://progres.mesrs.dz/webonou/
منصة إدارة الموارد البشرية بالخدمات الجامعية	https://progres.mesrs.dz/webgrh
منصة مراقبة الدخول الى الإقامة الجامعية	https://onou.mesrs.dz/login
منصة إدارة و متابعة الاطعام	https://onou.mesrs.dz/login
منصة المنحة الجامعية	https://progres.mesrs.dz/eminha/
منصة الشكاوى	https://progres.mesrs.dz/rdvdoleance/
منصة ترقية الأساتذة الباحثين الدائمين	https://progres.mesrs.dz/webgrh
البوابة الرقمية الموحدة	https://progres.mesrs.dz/webgrh
منصة متابعة ملفات مناقشة الدكتوراه	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/
سينما الجامعة	https://services.mesrs.dz/plateforme/course/view.php?id=199
منصة توثيق الشهادات	https://auth.mesrs.dz/
منصة مراقبة حاضنات الاعمال	https://anvredet.org.dz/
منصة تبرئة الذمة	https://quittance.mesrs.dz/login
منصة مرافقة الطلبة الجدد	https://bac.mesrs.dz/

المصدر: من اعداد الباحثة (الموقع الرسمي للبو ابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية)

- **وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي:**

✓ **البو ابة الالكترونية لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي**

المصدر:(https://www.mtess.gov.dz/ar/)

✓ **الخدمات الالكترونية بوزارة العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي:**

الجدول رقم(32): يوضح الخدمات الالكترونية بوزارة العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي

الخدمات الالكترونية	رابط البو ابة
فضاء المواطن (صندوق الاقتراحات/سبر الآراء/أسئلة شائعة/خلية	**https://www.mtess.gov.dz/ar**

الاستقبال والاعلام والاصغاء الاجتماعي).	
خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS نظام الشفاء / التصريح عن بعد / لدفع الالكتروني / الهناء	https://cnas.dz/?q=ar/espace-chifa/systme-chifa
خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الحساب التقديري للاشتراكات CASNOS الحساب التقديري عقوبات التأخير الحساب التقديري لمنحة التقاعد الحساب التقديري لمنحة العجز الحساب التقديري لمنحة راس مال الوفاة الحساب التقديري لمنحة راس مال المعاش المنقول وثائق	https://casnos.com.dz/simuler-votre-cotisation/ https://casnos.com.dz/simuler-une-penalite-de-retard/ https://casnos.com.dz/simuler-votre-pension-de-retraite/ https://casnos.com.dz/simuler-votre-pension-dinvalidite/ https://casnos.com.dz/simuler-un-capital-dece/ https://casnos.com.dz/simuler-votre-pension-de-reversion/ https://casnos.com.dz/documentations/
خدمات الصندوق الوطني للتقاعد : حساب معاش التقاعد إعادة ضبط المسارات المهنية	https://cnr.dz/ar/calcul-de-retraite/ https://cnr.dz/ar/reconstitution-de-carriere/
خدمات الصندوق الوطني للتامين عن البطالة	https://www.cnac.dz/inscription_promoteur/inscription_p.aspx
خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل	https://www.anem.dz/PortailCarto/
الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الاجروالبطالة الناجمة عن سوء الاحوال الجوية لقطاعات البناء والاشغال العمومية والري	https://www.tasrihatcom.dz/
هيئة الوقاية من الاخطار المهنية في نشاطات البناء والاشغال العمومية والري	https://www.oprebatph.org/index.php/joomdoc/documents-a-telecharger/77-guide-du-plan-dhygiene-et-de-securite-phs/file

المصدر: (https://www.mtess.gov.dz/ar/#)

الشكل رقم (38): المنصة الجديدة الخاصة بالخدمات الالكترونية لقطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي

المصدر: (https://khadamati.mtess.gov.dz/)

الشكل رقم (39): يوضح المنصة الخاصة بالخدمات عبر القطاع

المصدر: (https://khadamati.mtess.gov.dz/)

- **وزارة السكن والعمران والمدينة**

✓ **البوابة الالكترونية لوزارة السكن والعمران والمدينة:**

المصدر: https://www.mhuv.gov.dz/

✓ **الخدمات الالكترونية بوزارة السكن و العمران والمدينة**

الجدول رقم (33): يوضح الخدمات الالكترونية بوزارة السكن و العمران والمدينة

الخدمات الالكترونية	رابط البوابة
بوابة الخدمات العمومية الرقمية	https://plateforme.mhuv.gov.dz/index.php
///	https://e-certif.mhuv.gov.dz/login
طلب اعتماد المهندس	https://e-agrement-ingenieur.mhuv.gov.dz/
بوابة السكنات (بمختلف الصيغ)	https://plateforme.mhuv.gov.dz/e-housing
طلب اعتماد المرقي العقاري	https://eagrement-pi.mhuv.gov.dz/
طلب رخصة البناء	https://plateforme.mhuv.gov.dz/e-permis
طلب اعتماد الوكيل العقاري	https://e-agrement-agent.mhuv.gov.dz/

المصدر: (https://www.mhuv.gov.d)

- **وزارة العدل:**

✓ **البوابة الالكترونية لوزارة العدل:**

المصدر:(https://www.mjustice.dz/ar/)

✓ **الخدمات الالكترونية بوزارة العدل:**

الجدول رقم (34): يوضح الخدمات الالكترونية بوزارة العدل

الخدمات الالكترونية	رابط البوابة
النيابة الالكترونية	https://e-nyaba.mjustice.dz/choix.php
صحيفة السوابق العدلية	https://www.mjustice.dz/ar
الجنسية	https://portail.mjustice.dz/remote/login?lang=en
التحقق من مصدر الوثائق الإلكترونية	http://authentification.mjustice.dz/
تصحيح أخطاء الحالة المدنية	https://portail.mjustice.dz/remote/login?lang=en
نسخة من مرسوم التجنس	https://portail.mjustice.dz/remote/login?lang=en
الاطلاع على مآل قضيتك	https://coursdesaffaires.mjustice.dz/affaire/index.php
سحب الأحكام من طرف المحامين	https://portail.mjustice.dz/remote/login?lang=en
أرضية التكوين عن بعد	https://elearning.mjustice.dz/
البطاقة المهنية الإلكترونية لقطاع العدالة	https://www.mjustice.dz/ar
رخصة الاتصال بالمحبوس	https://ziyarati.mjustice.dz/

المصدر: (https://www.mjustice.dz/ar/)

الشكل رقم (40): المنصة المستحدثة للنيابة الالكترونية

الشكل رقم (41): المنصة الرقمية المستحدثة لإيداع الطلبات والحصول على رخص الاتصال بالمحبوسين الكترونيا

المصدر: (https://www.mjustice.dz/ar/)

المبحث الثالث: أجهزة وهياكل قطاع العدالة بالجزائر

بعد صدور دستور 1996 وبموجب المادة 152 منه، تم تبنى نظام الازدواجية القضائية باعتماد القضاء العادي والقضاء الإداري وتوزيع الاختصاص القضائي بينهما وهذا قصد تحقيق التوازن ولتيسير إجراءات التقاضي وتبسيطها حفاظا على حقوق المتقاضين، وقصد فض تنازع الاختصاص بين جهتي القضاء في حال حدوثه أنشأت محكمة التنازع ،حيث تم إصدار نصوص تشريعية وتنظيمية لوضع الآلية الصحيحة الواجب إتباعها لحل النزاعات المطروحة، لاسيما منها القانون العضوي رقم 05-11 المؤرخ في 17 جويلية 2005 المتعلق بالتنظيم القضائي، والذي تم إلغاؤه بموجب القانون العضوي رقم 22-10 المؤرخ في 09جوان 2022 المتعلق بالتنظيم القضائي، والذي نص في المادة 02 منه: "على أن التنظيم القضائي يشتمل على النظام القضائي العادي وكذا النظام القضائي الإداري ومحكمة التنازع" والتي سنتطرق إليها وفقا للمطالب التالية :

المطلب الأول: الأجهزة القضائية العادية

لقد جاء في مضمون المادة **03** من القانون العضوي رقم 22-10 السالف الذكر، أن النظام القضائي العادي يشتمل على كل:

- **المحكمة**: تُعدّ المحكمة قاعدة الهرم القضائي باعتبارها أول جهة قضائية تعرض عليها أغلب المنازعات وهي موجودة في دائرة اختصاص كل مجلس قضائي، وتعد الدرجة الأولى للتقاضي وهذا ما تضمنته المادة رقم 19 من القانون العضوي رقم 22-10 السالف الذكر، وتضم المحكمة عشرة أقسام يمكن تقليصها أو تقسيمها لفروع حسب حجم النشاط القضائي بأمر من رئيس المحكمة بعد أخذ رأي وكيل الجمهورية وفقا لنص المادة 21 من القانون العضوي رقم 22-10السالف الذكر.

  وتتشكل المحكمة من **قضاة الحكم** (رئيس المحكمة، نائبه، قضاة، قاضي التحقيق أو أكثر، قاضي الأحداث أو أكثر، قاضي تطبيق العقوبات أو أكثر بالنسبة لمحاكم مقر المجلس القضائي)، **وقضاة النيابة العامة** (وكيل الجمهورية، وكلاء جمهورية مساعدين) وفقا لنص المادة 19 من القانون العضوي رقم 22-10 السالف الذكر.
- **المجلس القضائي**: يُعد المجلس القضائي الجهة القضائية من الدرجة الثانية، التي يتم أمامها استئناف الأحكام القضائية الصادرة عن المحاكم وكذا الحالات الأخرى المنصوص عليها قانونا، وهذا ما تضمنته المادة 14من القانون العضوي رقم 22-10 المؤرخ في 09جوان 2022 المتعلق بالتنظيم

القضائي، والتي تؤكد على تجسيد مبدأ التقاضي على درجتين، ويشمل المجلس القضائي **10 غرف** وهي (الغرفة المدنية –الغرفة الجزائية –غرفة الاتهام –الغرفة الاستعجالية –غرفة شؤون الأسرة – غرفة الأحداث –الغرفة الاجتماعية –الغرفة العقارية –الغرفة البحرية –الغرفة التجارية)، تبعا لنص المادة 15من القانون العضوي رقم 22-10 المتعلق بالتنظيم القضائي. غير انه يمكن لرئيس المجلس القضائي بعد أخذ رأي النائب العام تقليص عدد الغرف أو تقسيمها إلى أقسام حسب أهمية وحجم النشاط القضائي، ويتشكل المجلس القضائي **من قضاة الحكم** (رئيس المجلس القضائي، نائبه أو نائبيه بحسب أهمية وحجم النشاط القضائي، رؤساء غرف، مستشارين)، و**قضاة النيابة العامة** (نائب عام، نواب عامين مساعدين) كما جاء في نص المادة 15من القانون العضوي رقم 22-10 المتعلق بالتنظيم القضائي.

- **المحكمة العليا**: تعتبر قمة الهرم للنظام **القضائي العادي**، ويتواجد مقرها في العاصمة، حيث كانت تسمى وفقا للقانون رقم 63-218 المؤرخ في 1963/06/18 المتعلق بصلاحيات المحكمة العليا وتنظيمها وسيرها بالمجلس الأعلى، وقد تم تعديله وفقا للأمر رقم 96-25 المؤرخ في 08/12/ 1996حيث تتجسد أدوار وصلاحيات المحكمة العليا طبقا للمادة 152 من الدستور لاسيما في العمل على توحيد الاجتهاد القضائي في جميع أنحاء البلاد والسهر على احترام القانون وتمارس رقابتها على تسبيب الأحكام القضائية آخذة بعين الاعتبار تكييف الوقائع على ضوء القاعدة القانونية، كما تعمل على نشر قراراتها والبحوث القانونية والعلمية لتوحيد الاجتهاد القضائي.

كما تتمتع المحكمة العليا بالاستقلال المالي والاستقلالية في التسيير، منذ سنة 1996، تطبيقا لمقتضيات الأمر رقم 96 - 25 المؤرخ في 12 أوت 1996 المعدل والمتمم للقانون رقم 89 - 22 المؤرخ في 12 ديسمبر1989 المتعلق بصلاحيات المحكمة العليا وتنظيمها وسيرها. ولها هيكلان، أحدهما قضائي والآخر إداري، يتم تسييرهما تحت إشراف رئيسها الأول (الموقع الرسمي للمحكمة العليا)

المطلب الثاني: الأجهزة القضائية الإدارية

تبعا مضمون المادة **04** من القانون العضوي رقم 22-10 السالف الذكر، أن النظام القضائي الإداري يشتمل على كل من:

- **المحاكم الإدارية:**

المحاكم الإدارية هي جهات الولاية العامة في المنازعات الإدارية تختص بالفصل في أول درجة بحكم

قابل للاستئناف أمام المحاكم الإدارية للاستئناف وذلك في القضايا التي تكون الدولة أو الولاية أو البلدية أو إحدى المؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية أو الهيئات العمومية الوطنية والمنظمات المهنية الوطنية طرفا فيها **(فاطمة الزهرة كودري، 2023)**.

تتشكل المحكمة الإدارية من **قضاة الحكم** (رئيس، نائب رئيس أو نائبين عند الاقتضاء، رؤساء أقسام، رؤساء فروع عند الاقتضاء، قضاة، قضاة مكلفين بالعرائض، قضاة محضري الاحكام) و**قضاة محافظة الدولة** (محافظ الدولة، محافظ دولة مساعد، أو محافظي دولة مساعدين اثنين عند الاقتضاء) طبقا للمادة 32 من القانون العضوي رقم 22-10 المتعلق بالتنظيم القضائي. وتضم المحكمة الإدارية عدة أقسام تحدد حسب طبيعة. وحجم نشاطها القضائي بموجب أمر من رئيسها بعد استطلاع رأي محافظ الدولة طبقا للمادة 34 من القانون العضوي رقم 22-10 السالف ذكره.

- **المحاكم الإدارية الاستئنافية (المستحدثة):**

سعيا لتعزيز مبدأ التقاضي على درجتين تم استحداث المحاكم الإدارية للاستئناف قصد تمكين المتقاضين من الدفاع عن حقوقهم والتأكد من سلامة الحكم الصادر عن قضاء المحاكم الإدارية، اذن فهي تعد جهة استئناف للأحكام والأوامر الصادرة عن المحاكم الإدارية كما تختص أيضا في الفصل في القضايا المخولة لها بموجب نصوص خاصة طبقا للمادة 29 من القانون العضوي رقم 22-10 السالف ذكره.

وهي تتشكل من **قضاة الحكم** (رئيس برتبة مستشار بمجلس الدولة على الاقل، نائب رئيس أو نائبين عند الاقتضاء، رؤساء غرف، رؤساء اقسام عند الاقتضاء، مستشارين)، و**قضاة محافظة الدولة** (محافظ الدولة برتبة مستشار بمجلس الدولة على الاقل، محافظ دولة مساعد أو مساعدين اثنين عند الاقتضاء) طبقا للمادة 30 من القانون العضوي رقم 22-10 السالف ذكره. وتضم المحكمة الإدارية الاستئنافية عدة غرف تحدد حسب طبيعة وحجم نشاطها القضائي بموجب أمر من رئيسها بعد استطلاع رأي محافظ الدولة طبقا للمادة 34 من القانون العضوي رقم 22-10 السالف ذكره.

ولقد تم استحداث ست (06) محاكم إدارية للاستئناف تقع مقراتها بالجزائر، وهران، قسنطينة، ورقلة، تامنغست، وبشار وذلك بموجب المادة 08 من القانون 22-07 المتضمن التقسيم القضائي.

- **مجلس الدولة :**

يعتبر مجلس الدولة أعلى هيئة قضائية في هرم النظام القضائي الإداري، فعرفته المادة 2من القانون العضوي رقم **01/98** بأنه "هيئة مقومة لأعمال الجهات القضائية الإدارية وهو تابع للسلطة القضائية

ويضمن توحيد الاجتهاد القضائي الإداري في البلاد ويسهر على احترام القانون، ويتمتع مجلس الدولة حين ممارسته اختصاصاته بالاستقلالية" **(www.conseildetat.dz/ar/)**

يختص مجلس الدولة بالفصل في الطعون بالنقض في الأحكام والقرارات الصادرة نهائيا عن الجهات القضائية الإدارية، كما يختص بالفصل في الطعون بالنقض المخولة له بموجب نصوص خاصة باعتباره **جهة نقض**، وأيضا يختص بالفصل في استئناف القرارات الصادرة عن المحكمة الإدارية للاستئناف لمدينة الجزائر **كجهة استئناف**، كما يختص بالفصل كدرجة أولى وأخيرة في دعاوى الإلغاء والتفسير وتقدير المشروعية في القرارات الصادرة عن السلطات الإدارية والهيئات الوطنية والمنظمات الوطنية المهنية **كقاضي درجة أولى وأخيرة** وفقا للمادة **09** من القانون العضوي رقم **13/11** المؤرخ في **2011/07/26** المعدل و المتمم للقانون العضوي رقم **98-01**.

يتشكل حاليا مجلس الدولة من ثمانية وسبعين (78) قاضي جلوس، يشكلون هيئة الحكم، يخضعون إلى القانون الأساسي للقضاء ويوزع القضاة بحسب مهامهم **(www.conseildetat.dz/ar/)** :

-**رئيس مجلس الدولة:** وهو الذي يمثل المؤسسة القضائية رسميا

-**نائب الرئيس:** وهو الذي يساعد رئيس مجلس الدولة في مهامه ويخلفه في غيابه أو عند حدوث مانع له.

-**خمسة رؤساء غرف:** وهم مكلفون بتنسيق الأعمال داخل تشكيلاتهم

-**رؤساء أقسام:** يتمتعون داخل أقسامهم بنفس الصلاحيات التي يتمتع بها رؤساء الغرف

-**مستشارو الدولة:** يشكلون مختلف غرف مجلس الدولة.

المطلب الثالث: محكمة التنازع

محكمة التنازع هي هيئة تحكيمية.تختص بالفصل في منازعات الاختصاص بين الجهات القضائية الخاضعة للنظام القضائي العادي، والجهات القضائية الخاضعة للنظام القضائي الإداري طبقا للمادة **03** من القانون العضوي **03/98** المؤرخ في **1998/06/03**، في حدود قواعد الاختصاص، بقرارات ملزمة، وتعتبر تشكيلتها متوازنة فهي ترتكز على مبدأ التناوب والتمثيل المزدوج.

تتشكل من **سبعة قضاة** من بينهم الرئيس إضافة إلى محافظ الدولة ومحافظ الدولة ومساعده المعينون لمدة ثلاثة سنوات. كما تجدر الإشارة الى ان القضاة يعينون مناصفة من بين قضاة المحكمة العليا وقضاة مجلس الدولة من قبل رئيس الجمهورية باقتراح من وزير العدل وبعد الأخذ بالرأي المطابق للمجلس الأعلى للقضاء طبقا للمادة 08 من القانون العضوي 03/98 السالف ذكره. أما **رئيس محكمة التنازع**

فيتعين من بين قضاة المحكمة العليا أو مجلس الدولة بصفة تناوبية طبقا للمادة 07 من القانون العضوي **03/98** السالف ذكره بنفس الإجراءات المتبعة.

المطلب الرابع: المجلس الأعلى للقضاء

وهو هيئة دستورية قضائية عليا يلجأ إليها القضاة للدفاع عن مصالحهم وحمايتها، وتكون مهمتها السهر على تجسيد مبدأ استقلال القاضي وحياده وضمان حماية القضاة وتسيير مسارهم المهني " تعيين، ترقية، نقل" كما يسهر على رقابة انضباط القضاة وتأديبهم عند الاقتضاء، فهو المختص بهذه المهام والصلاحيات، كما أنه يستشار في المسائل العامة المتعلقة بالتنظيم القضائي وبوضعية التكوين القاعدي للقضاة و تكوينهم المستمر **(جمال غريسي، 2018)**.

كما أن المجلس الأعلى للقضاء مكلف بإعداد مدونة لأخلاقيات مهنة القضاة والمصادقة عليها ونشرها. وهو يتميز بتشكيلة خاصة ومهامه محددة بموجب القانون العضوي رقم **12/04** والمتعلق بتشكيل المجلس الأعلى للقضاء وعمله وصلاحياته، أما تشكيلته فقد فصلتها المادة **03** من القانون العضوي **12/04** المذكور أعلاه:

- " يرأس المجلس الأعلى للقضاء **رئيس الجمهورية**".

-وزير العدل بصفته نائبا للرئيس.

-الرئيس الأول للمحكمة العليا.

- النائب العام لدى المحكمة العليا.

-عشرة (10) قضاة ينتخبون من قبل زملائهم "، على أن تكون العهدة لأربع سنوات غير قابلة للتجديد.

وهكذا فان المجلس الأعلى للقضاء يعد جهازا يساعد على تحقيق ضمان استقلالية السلطة القضائية ويشكل في آن واحد الهيئة التأديبية للقضاة ،وهو بذلك يعتبر حجر الاساس لعدالة محايدة ومستقلة **(جمال غريسي، 2018)**.

المطلب الخامس: وزارة العدل

وزارة العدل هي جهة تنفيذية تعمل على متابعة الجهاز القضائي الوطني تحت إشراف وزير العدل تبعا للمهام المكلف بها والواردة ضمن **المادة الأولى إلى غاية المادة 14** من المرسوم التنفيذي رقم 04-332 المؤرخ في 2004/10/24 والمحدد لصلاحيات وزير العدل حافظ الأختام.

فالوزارة تعمل على ترسيخ دولة القانون وإضفاء الشفافية والنزاهة على مستوى القطاع ،قصد حماية الحقوق والحريات، فهي تمارس نشاطها وتضع الخطط والبرامج اللازمة لإنجاز المهام المناطة بها استناداً إلى الدستور والقوانين، وتسهر على تطوير هيئات القضاء والأجهزة التابعة له، وتعمل على ضمان تنفيذ قرارات العدالة، والسهر على تطبيق العقوبات وعلى حسن سير المؤسسات العقابية والمراكز المتخصصة لإعادة تأهيل الأحداث، وتعمل جاهدة قصد اقتراح كل تدبير خاص لضمان إعادة تربية المسجونين وتكوينهم وإعادة إدماجهم اجتماعيا، كما تعمل على التقدير الجيد لتغطية حاجات القطاع من الموارد البشرية والوسائل المادية والمالية، ومن ثم تتخذ كل التدابير الملائمة من اجل تلبيتها في إطار القوانين والتنظيمات المعمول بها، كما تسعى لإدخال المناهج الحديثة في تسيير الشؤون القضائية و المحافظة على الأرشيف القضائي، وتعمل أيضا على التنسيق مع القطاعات والوزارات الأخرى وغيرها من المهام الأخرى.

- **مصالح وزارة العدل:**

✓ **المديرية العامة للمالية والوسائل**

حسب ما تضمنته المادة **04** من المرسوم التنفيذي رقم **04-333** المؤرخ في **2004/10/24** والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العدل، التعريف بالمديرية العامة للمالية والوسائل والتي تعتبر المسؤولة عن تزويد **المصالح المركزية** لوزارة العدل "الأمانة العامة، رئيس الديوان وملحقاته ،المفتشية العامة، وهياكلها الخمسة المذكورين في المادة الأولى من المرسوم السالف الذكر " **والمصالح اللامركزية**" المديريات الإقليمية والمديريات الجهوية "بالمنشآت الأساسية والوسائل المالية والمادية الضرورية لسيرها ،فهي تعمل أساسا على تقدير الميزانية الضرورية لسير هياكل القطاع وتجهيزها، وتسيير الأملاك المنقولة والعقارية وكذا حظيرة السيارات وهذه المهام وغيرها موزعة على مديريتين تتفرع كل منها إلى مديريات فرعية وهي :

- **مديرية المالية والمحاسبة**
- **مديرية المنشآت الأساسية والوسائل.**

✓ **المديرية العامة لعصرنة العدالة**

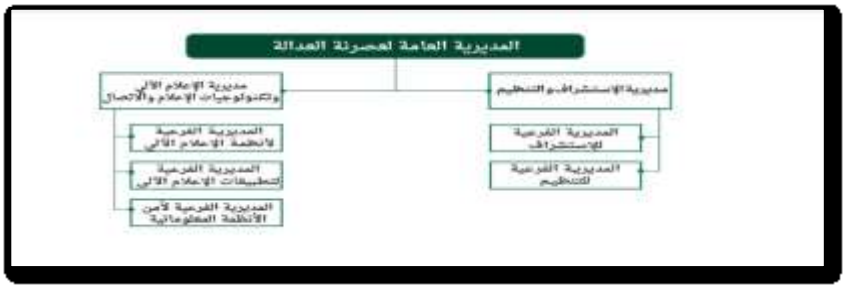
لقد ورد في نص المادة **05** من المرسوم التنفيذي رقم **04-333** المؤرخ في **2004/10/24** المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العدل، التعريف بالمديرية العامة لعصرنة العدالة والتي تتولى مهمة القيام بعصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه وسيره الداخلي وعلاقاته مع المحيط الوطني والدولي، فهي تسهر على تنظيم ومتابعة عصرنة القطاع بوضع الاستراتيجيات اللازمة لإنجاح العملية وذلك بضبط الإجراءات الواجب إتباعها، وترقية وسائل الإعلام الآلي واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأمن المعلوماتي.

وتسهر على إنجاح هذه العملية كل من: **مديرية الاستشراف والتنظيم** والتي تتفرع إلى مديريتين وهما: **المديرية الفرعية للاستشراف والمديرية الفرعية للتنظيم**، والتي تسعى إلى وضع المخطط العام لتنظيم الجهاز القضائي والمناهج الواجب العمل بها قصد تحسين الأداء العام للقطاع ووصولا لتنظيم مصالح إدارة العدالة وهياكلها، ووضع رؤية واضحة تمكن من مواكبة التطورات الحاصلة في الأنظمة القضائية الدولية.

وبغية استكمال المنهجية المسطرة من طرف مديرية الاستشراف والتنظيم كان لزاما التنسيق مع **مديرية الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال**، والتي تتولى مهمة ترقية تنظيم قطاع العدالة وعصرنته بترقية استعمال المعلوماتية وتكنولوجيات المعلومات ووضع شبكات عصرية لتبادل المعلومات بين مختلف هياكل القطاع والسهر على الاستخدام الحسن للشبكات المعلوماتية وتوسيع استعمالها؛ وهي بدورها تتكون من مديريتين فرعيتين هما: **المديرية الفرعية لأنظمة الإعلام الآلي**، و**المديرية الفرعية لتطبيقات الإعلام الآلي** ويعملان بصفة متكاملة فالأولى تعنى باتخاذ كل الإجراءات لإدخال تقنيات الإعلام الآلي في القطاع واقتناء الأجهزة وضمان صيانتها بصفة دورية، في حين أن الثانية تعمل على تنظيم شبكات جمع المعلومات ونقلها واستغلالها وتخزينها وتوزيعها للوصول إلى خلق بنك معلومات للمعطيات القانونية الداخلية والخارجية لصالح القطاع، مع تنفيذ سياسة تأمين الأنظمة المعلوماتية **(https://www.mjustice.dz/ar/)**

والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة:

الشكل رقم (41): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لعصرنة العدالة



المصدر: الموقع الرسمي لوزارة العدل (https://www.mjustice.dz/ar/)

✓ **المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج:**

تطبيقا لنص المادة الأولى فقرة 04 من المرسوم التنفيذي رقم **04-333** المؤرخ في **2004/10/24** والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العدل، صدر المرسوم التنفيذي رقم **04-393** المؤرخ في **2004/12/04** والمتضمن تنظيم المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج، والذي حدد هيكل المديرية ومهامها المنوطة بها والتي تسهر على تطبيق الأحكام الجزائية بغرض إصلاح المساجين واحترام كرامتهم والحفاظ على حقوقهم وتأهيلهم قصد إعادة إدماجهم في الوسط الاجتماعي بعد انقضاء فترة العقوبة المحكوم بها، فهو لا يعد هيئة لتنفيذ العقوبات، بل أصبح مصدر للمعالجة النفسية وإعادة التربية والتكوين عن طريق التعليم سواء المهني أو الدراسي إضافة إلى ممارسة النشاطات الرياضية والثقافية.

وعملا بنص المادة 03 من المرسوم 04-393 المذكور أعلاه، فإن المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج يديرها مدير عام وأربع مديري دراسات وتلحق به **مفتشية مصالح السجون** والتي تعتبر هيئة تفتيش وتقييم للمؤسسات العقابية والمراكز المتخصصة والمصالح التابعة لإدارة السجون التي أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي 06-284 المؤرخ في 2006/08/21 والمتضمن تنظيم المفتشية العامة لمصالح السجون وسيرها و مهامها .

وتظم المديرية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج **خمس مديريات** وهي كالتالي:

- مديرية شروط الحبس
- مديرية أمن المؤسسات العقابية
- مديرية البحث وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين
- مديرية الموارد البشرية والنشاط الاجتماعي
- مديرية المالية والمنشآت و الوسائل

✓ **المفتشية العامة**

تضمن المرسوم التنفيذي **05-322** المؤرخ في **2005/09/13** تنظيم المفتشية العامة في وزارة العدل وسيرها، فهي بناء على **المادة الأولى** منه عرفت كونها هيئة مراقبة تقوم بالتحري والتفتيش على أعمال قطاع العدالة، من خلال السهر على تفتيش وتقييم عمله من أجل التوصل إلى نتائج تقدم إلى الجهات الوصية مرفوقة باقتراحات حول الاختلالات الموجودة قصد تداركها وإيجاد الحلول في حينها تفاديا لتفاقم الأمور وخروجها عن السيطرة، وهذا من أجل السير بقطاع العدالة نحو تقديم خدمات عصرية في سرعتها وتطورها والعمل بكل شفافية وحرية، علما أن المفتشية تعمل تحت السلطة المباشرة للسيد وزير العدل، حافظ الأختام.

✓ **المفتشية العامة لمصالح السجون**

تعد المفتشية العامة لمصالح السجون هيئة مراقبة، تفتش وتقيم كافة المؤسسات العقابية بمختلف أنواعها "المراكز المتخصصة للنساء والمراكز المتخصصة للأحداث، وكذا مؤسسات البيئة المفتوحة والورشات الخارجية، وكل المصالح والهيئات التابعة لإدارة السجون بجميع أصنافها"، حيث تقوم بالتحقيقات الضرورية بناء على طلب معالي وزير العدل، حافظ الأختام أو المدير العام لإدارة السجون وإعادة الإدماج، وهذا تطبيقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06-184 المؤرخ في21 أوت 2006 والمتضمن تنظيم المفتشية العامة لمصالح السجون وسيرها ومهامها، المعدل والمتمم بموجب المرسوم التنفيذي 23-226 المؤرخ في 10 جوان 2023.

المبحث الرابع: مظاهر التحول الالكتروني في قطاع العدالة بالجزائر

قصد تسهيل اللجوء إلى القضاء لكافة شرائح المجتمع وتبسيط الإجراءات القضائية وتحسينها والعمل على توفير وتطوير الخدمات المقدمة عن بعد لفائدة كافة المتعاملين، عمل قطاع العدالة على تسريع إدخال تكنولوجيا المعلومات في مختلف أجهزته، وتفعيل عملية التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية التي تتطلب ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري وتوفير كافة المتطلبات التي تمكّن من رقمنة وعصرنة هذا القطاع لمواكبة التطورات الحاصلة.

المطلب الأول: البيئة التشريعية والقانونية للتحول الالكتروني

عمل المشرع الجزائري على وضع الإطار القانوني الذي يتماشى وعملية عصرنة قطاع العدالة، فصدرت عدة قوانين وإجراءات تهدف إلى تحسين وتبسيط الإجراءات القضائية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، وكذا من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، تحقيق النزاهة والشفافية في العمل القضائي، وتم تحديد أهم آليات عصرنة قطاع العدالة، وذلك من خلال وضع منظومة معلوماتية تقوم بالمعالجة الآلية للمعطيات التي تخص جميع أنشطة وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها ومن أهم القوانين والمراسيم نذكر على سبيل المثال لا الحصر أهمها:

- ✓ **المرسوم الرئاسي رقم 99-234 المؤرخ في 19 أكتوبر 1999** المتعلق بإنشاء لجنة وطنية لإصلاح العدالة، من بين المراسيم التي جاءت مع بداية مشاريع إصلاح قطاع العدالة في الجزائر حيث حدد هذا المرسوم كيفيات تحليل وتقويم سير قطاع العدالة.
- ✓ **المرسوم التنفيذي رقم 02- 410** المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العدل.
- ✓ **المرسوم التنفيذي 04 -333** والذي لا يختلف في المضمون عن المرسوم التنفيذي أعلاه، فقد اجتمع كلا المرسومين على مبدأ النهوض بقطاع العدالة وترقيته.
- ✓ **القانون 09-04 المؤرخ في 2009/04/05** المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها.
- ✓ **القانون رقم 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015** وهو متعلق بعصرنة العدالة في الجزائر وتضمن عدة إجراءات مثل اعتماد التوقيع الإلكتروني، وإمكانية التقاضي عن بعد، ورقمنة الوثائق القضائية وغيرها من الإجراءات . حيث عمل على تطوير عملية عصرنة العدالة فورد هذا القانون في خمسة (5) فصول تضمنت تسعة عشر (19) مادة لتفسر طريقة العمل به.

-**الفصل الأول**: تناول الفصل الأول من القانون الأحكام العامة والهدف الأساسي من وضع هذا القانون.

-**الفصل الثاني**: يتضمن المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل والإشهاد على صحة الوثائق الالكترونية وعلى التصديق الالكتروني للوثائق والمحررات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها والجهات القضائية.

-**الفصل الثالث**: نظم عملية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريقة الالكترونية.

-**الفصل الرابع**: نظم إجراءات وشروط استعمال المحادثات المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية.

-**الفصل الخامس**: هو الفصل الأخير وقد جاء بالأحكام الجزائية المسلطة على المخالفين لهذا القانون من أجل حماية الرقمنة، حيث فصل في مختلف العقوبات والغرامات لمختلف التجاوزات والمخالفات.

حيث حددت أهم **الأهداف الرئيسية** المقررة في هذا القانون وفقا للنقاط التالية:

- وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل.
- إرسال الوثائق والمحررات بطريقة الكترونية.
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بُعد في الإجراءات القضائية.

✓ **القانون 05-04 الصادر في 01 فيفري 2015** والذي يتضمن ويحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين.

✓ **القانون رقم 17- 03 المؤرخ في 10 يناير2017** الذي يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 والمتعلق بالحالة المدنية، حيث يعمل على رقمنة كل ما يخص الحالة المدنية من تعديل وتسجيل عقود الحالة المدنية وجعلها تتم وفق عملية الكترونية.

✓ **القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 جوان 2018**، المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي من خطر التعدي على معلوماتهم الشخصية، وكل ما تعلق بمسألة الأمن القانوني المتعلق بالمعلومات.

✓ **الأمر 20-04 المؤرخ في 2020/08/30** المعدل والمتمم للأمر **66-155** المتضمن قانون الإجراءات الجزائية وبموجبه تم تفعيل نظام المحاكمة عن بعد، خاصة في ظل جائحة كورونا.

المطلب الثاني: تعريف عصرنة قطاع العدالة.

لقد أصدر قانون عصرنة العدالة رقم **15-03 المؤرخ في 01 فيفيري2015**، ليضع حجر الأساس للعمل القضائي بنهج جديد ليكلل المجهودات المبذولة من طرف الحكومة الجزائرية من أجل تحويل العمل

الإداري التقليدي الورقي إلى عمل الكتروني، عن طريق إرسال واستلام المستندات والوثائق عبر دعائم إلكترونية، وبذلك يختصر الزمن والجهد ويقلل النفقات ويمتص مشكل ازدحام المتقاضين والمواطنين في المحاكم والمجالس، وهو الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للمتقاضين، والتي انطلقت منذ أن صادقت الجزائر بتحفظ بموجب المرسوم الرئاسي رقم **02-55** المؤرخ في **02/05/ 2002** على اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية، وبدأت بوادره سنة **2007** حيث طرح مشروع قانون التقاضي الإلكتروني للمصادقة أمام البرلمان حيث تمت المصادقة عليه بعد مناقشات عديدة يوم 2014/11/24 لتتوج في الأخير بصدور القانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة ، والذي من شأنه توفير الكثير من الضمانات الإجرائية التي تتعلق بحسن سير العدالة وضمان حقوق الخصوم في المحاكمة العادلة.

وجاء في المادة الأولى من القانون 15-03 أن عصرنة قطاع العدالة تكون من خلال وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل "وهو ما تم العمل به فعلا، حيث مكنت المنظومة المعلوماتية من رقمنة كل الملفات سواء ما تعلق بملفات القضايا المطروحة أمام المحاكم والمجالس أو ملفات القضاة والموظفين التابعين لسلك العدالة أو ملفات نزلاء المؤسسات العقابية أو ملفات المؤسسات القطاعية، بالإضافة إلى مستخرجات القضاء كشهادات الجنسية والأحكام القضائية وغيرها من الوثائق التي يتاح اليوم للمواطنين استخراجها عبر الانترنيت "، وإرسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة إلكترونية ، إضافة إلى استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية . **(https://www.mjustice.dz/ar/)**

المطلب الثالث: الهيئات الفاعلة في عصرنة العدالة بالجزائر

قصد الوصول لعصرنة العدالة كان لزاما التشارك بين الهيئات الفاعلة في القطاع قصد الإسراع في العملية ووضع الأسس الصحيحة التي تبنى عليها عدالة عصرية وفعالة وعلى رأسها نجد :

- ✓ **وزارة العدل:** فهي تلعب دورًا رئيسيًا في وضع السياسات والاشراف لضمان تحديث النظام القضائي، وتعمل على تطوير البنية التحتية الرقمية وتبسيط الإجراءات القضائية، حيث قامت الوزارة باستحداث هيئة تتكفل بعصرنة القطاع وهي :
- ✓ **المديرية العامة لعصرنة العدالة:** والتي تتكون من مديريتين رئيسيتين وهي **مديرية الاستشراف والتنظيم** (التي تتفرع منها مديريتين فرعيتين)، **ومديرية الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال** (التي تتفرع عنها ثلاث مديريات فرعية).

ولقد حققت المديرية العامة جملة من النتائج، حيث أخذت على عاتقها عصرنة النظام القضائي من حيث التنظيم وتسييره الداخلي وعلاقاته بالمحيط وذلك باقتراح الأعمال والوسائل اللازمة لترقية وعصرنة العدالة، إضافة إلى ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق المستعملة في الجهات القضائية، كما سعت إلى ترقية استعمال الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- ✓ **الهيئات القضائية**: مثل المحاكم والمجالس القضائية التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين إدارة القضايا وتوفير خدمات إلكترونية للمواطنين.
- ✓ **الهيئات التقنية:** مثل مراكز البيانات وشركات التكنولوجيا التي توفر الحلول التقنية اللازمة لتحديث النظام القضائي، بما في ذلك أنظمة التصديق الإلكتروني والتوقيع الرقمي. حيث تم استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية، يديرها قاض وتساعده خلية تقنية، تشرف على عملية إنشاء وإدارة قاعدة المعطيات الوطنية للبصمات الوراثية، وفقا لأحكام القانون رقم 16-03، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، وذلك لضمان الحماية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها
- ✓ **المؤسسات الأكاديمية والبحثية**: وهي مؤسسات تساهم في تطوير الدراسات والأبحاث المتعلقة بتحديث العدالة وتقديم التوصيات اللازمة لتحسين النظام القضائي .
- ✓ **الهيئات الخارجية:** فبالإضافة الى الهيئات الداخلية بقطاع العدالة ،لابد من التطرق للهيئات الخارجية بصفتها شريكا اجتماعيا والتي تعمل على تعزيز دور العدالة الالكترونية، من خلال ممارستها لضغوط تؤثر تأثيرا ايجابيا على مستوى الخدمات العمومية المقدمة **كالمجتمع المدني**، وذلك من خلال الجمعيات والمنظمات غير الحكومية التي تعمل على مراقبة وتقييم أداء النظام القضائي والمساهمة في نشر الوعي حول حقوق المواطنين وإجراءات العدالة.

المطلب الرابع: البيئة التقنية والأمنية للتحول الالكتروني بقطاع العدالة

- **تفعيل الشبكات:**

- ✓ **انجاز أرضية للإنترنت**: فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول الدخول إلى عالم الانترنت ذات نوعية رفيعة خاصة بالقطاع، تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضـــائية وكل مؤسسة معنية، وهي تسمح له بإنشاء و تسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة بشكل بسيط، آمن وسريع.

- ✓ **إنجاز وتطوير شبكة اتصال داخلي خاصة بقطاع العدالة:** لقد سمحت الجهود المبذولة من طرف وزارة العدل في تطوير استخدامات تكنولوجيات المعلومات التي نتجت عنها إنجاز وتطوير شبكة اتصال داخلي خاصة بقطاع العدالة، تربط الإدارة المركزية بكافة الجهات القضائية بواسطة الألياف البصرية، والتي تعد بمثابة بنية تحتية وقاعدة مادية ضرورية لاستغلال مختلف الأنظمة المعلوماتية المطورة من طرف كفاءات القطاع.

الشكل رقم (43): هيكلة الشبكة الداخلية الخاصة بوزارة العدل

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة العدل (https://www.mjustice.dz/ar/)

- ✓ **اعتماد منظومة معلوماتية مركزية** للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي.
- ✓ **تطوير شبكة الإنترانت:** تم تطوير الانترانت في قطاع العدالة من خلال تفعيل دورها والموجه بالخصوص الى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة، والذي ساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح، فقد بدأ العمل بها كمرحلة أولية على مستوى الادارة المركزية قبل ان تعمم الى كل الجهات القضائية خلال سنة 2005 **(مزيتي فاتح، 2019)** .

وعليه فلقد انتهجت وزارة العدل سياسة رشيدة في اشتراط التعامل بالأنترانت داخل الهيئات القضائية بين جميع الموظفين، لتفادي الاخطار التي من الممكن ان تنجم عند استعمال الانترنت (فيروسات، اختراق للمنظومة...). وهذا للحفاظ على سلامة كافة البيانات نظرا لحساسية القطاع.

- ▪ **<u>تطوير نظم المعلومات و البرمجيات:</u>**

- ✓ **اعتماد انظمة تسيير الكترونية متطورة تتماشى و رقمنة الخدمة القضائية: (مزيتي فاتح، 2019)**

لقد تمكَّن قطاع العدالة، من قطع أشواط معتبرة، في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتحول نحو العالم الرقمي، إذ ساهمت في جعل نظم المعلومات أكثر نجاعة وأحسن أداء سواء بالنسبة للمعلومات **التشغيلية والعملياتية أو بالنسبة للمعلومات المتعلقة باتخاذ القرارات** إذ تم تجسيد العديد من المشاريع بغية الوصول إلى عدالة عصرية بالمعايير الدولية، لاسيما في مجال تسهيل اللجوء إلى القضاء لكافة شرائح المجتمع، تبسيط وتحسين الإجراءات القضائية، ترقية أساليب

التسيير القضائي والإداري وكذا توفير وتطوير الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن والمتقاضي ومساعدي العدالة.

فالنسبة **للمعلومات التشغيلية والعملياتية** : ساهمت هاته التكنولوجيات في تحسين عمليات الجمع بواسطة تقنيات الرقمنة، وتحسين عمليات المعالجة بواسطة تطور مختلف التطبيقات والبرمجيات، وأيضا تحسين في عمليات التوزيع والنشر بواسطة مشاركة المعلومات بواسطة مختلف الشبكات.

أما فيما يتعلق **بالمعلومات المتعلقة باتخاذ القرار** فإن هذه التكنولوجيات ساهمت في تحسين عمليات التخزين، صدق المعلومات والمعالجة أيضا بفضل تطور البرمجيات.

- **تعزيز الأمن المعلوماتي:**

حرصت وزارة العدل على تأمين الأنظمة المعلوماتية وذلك بمضاعفة اليقظة والالتزام بجميع التدابير الاحترازية لوقاية البرمجيات من البرامج الخبيثة وغيرها من التهديدات المحتملة التي تنطوي عليها البرامج التجسسية من خطورة على كيان الدولة وهياكلها، ولكي تتوفر وتتحقق الحماية للمعلومات عملت وزارة العدل على تحقيق:

- ✓ **السرية أو الموثوقية :Confidentialité** أي التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين لذلك.
- ✓ **التكاملية وسلامة المحتوى Intégrité** :أي التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به، وبشكل خاص لم يتم تدمير المحتوى أو تغييره في أي مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع.
- ✓ **التو افر والإتاحة :accessibilité et Disponibilité** وتعني توفر البيانات كاملة عند الحاجة إليها دون مواجهة أي تهديد يحول دون الوصول إليها.
- ✓ **تثبيت مضاد الفيروسات (Kaspersky Endpoint Security)** على مستوى جميع أجهزة الإعلام الآلي المتصلة بالشبكة المحلية (القطاعية لوزارة العدل) والمتصلة بالأنترنت وهي عبارة عن برامج يتم استخدامها لاكتشاف البرمجيات الضارة وهذا لمنعها من إلحاق الضرر بالحاسب أو سرقة البيانات، ويمكنها مكافحة مختلف أشكال البرمجيات الخبيثةLogiciels malveillants. ويتم تحيين قاعدة المعطيات الفيروسية (Base Virale) ومسح جميع الأجهزة وبصفة دورية.

- ✓ **تثبيت الجدران النارية Firewall (Pare-feu)** وهي برامج تقوم باستخدام أسلوب فلترة وتصفية البيانات الواردة، وهي تقع على طرف الشبكة، وتتمثل قدراتها فيما يلي:

-التحقق من هوية المستخدمين .

-مراقبة المحتوى الوارد إلى الشبكة.

- ✓ **التشفير:Cryptage** :يعتبر بمثابة فن حماية المعلومات عن طريق تحويل النص الأصلي الى نص آخر غير مقروء يدعى بالنص المشفر، مما يسمح بنقل آمن لمعلومات عبر الشبكية العنكبوتية (محمود القدوة، 2011، صفحة 121). وعليه فالتشفير يحقق وظائف الأمن الثلاثة وهي: السرية والتكاملية وتوفير المعلومات . باعتباره وحدة البناء الأساسية لأمن البيانات.

المطلب الخامس: تأهيل الموارد البشرية للتحول الالكتروني بقطاع العدالة في الجزائر

بالنظر للدور الهام المنوط بالعنصر البشري من قضاة وموظفين، فقد لقي الأهمية اللازمة في مختلف برامج وزارة العدل سواء تعلق الأمر برفع تعدادهم لمسايرة حجم العمل القضائي والمرفقي أو من جانب التكوين لرفع التحديات المترتبة عن التحولات العميقة التي عرفتها الجزائر على جميع الأصعدة (الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، ...) وما أفرزته العولمة والتفتح على اقتصاد السوق ومن أنواع جديدة من المنازعات لم يكن يعرفها القضاء من ذي قبل ناجمة عن تطور الإجرام على رأسه جرائم الفساد، الجرائم العابرة للأوطان، والجرائم المترتبة عن تطور تكنولوجيا المعلومات.

إن الهدف المرجو مما سبق هو الوصول إلى عدالة فعالة وذات مصداقية تستجيب لتطلعات المجتمع الجزائري التواق للعدالة والمساواة، سواء تعلق الأمر بالعمل القضائي البحت أو الخدمات المرفقية التي يضمنها قطاع العدالة.

وفي هذا السياق تجدر الإشارة أن تعداد **الموظفين العاملين** بالجهات القضائية والمؤسسات تحت الوصاية إلى غاية 31 ديسمبر من سنة 2022 بلغ (**46267**) موظفا، منهم **(17869)** موظف تتولى مديرية موظفي كتابة الضبط والإداريين تسيير مسارهم المهني **(https://www.mjustice.dz/ar/)**.

- **تأهيل الموارد البشرية:** لقد عمدت وزارة العدل الى تأهيل مواردها البشرية سواء تعلق الامر بالنسبة للقضاة أو الموظفين على حد سواء لمسايرة تداعيات النهوض بالخدمات العمومية الالكترونية.

أولا : تأهيل القضاة

- ✓ **إعادة النظر في نظام التكوين القاعدي للطلبة القضاة:** لقد أولت الوزارة الوصية عناية فائقة بالتكوين القاعدي لفئة الطلبة القضاة من خلال عملية المراجعة لعملية توظيفهم بدء من الشروط القانونية المستوجبة، كما اهتمت ببرنامج التكوين (المدة، المحاور، المؤطرين...) لضمان فعاليته بما يكفل تأهيلهم وهذا بإلمامهم بالمعارف القضائية، القانونية، وتزودهم بأخلاقيات المهنة.

كما حرصت على تعزيز التدريس باللغات الأجنبية وتفعيل تقنيات الإعلام الآلي، بالإضافة الى التركيز على التربصات الميدانية لاكتساب المهارات العملية الكفيلة بتأهيل القاضي لممارسة المهام القضائية باقتدار، والتي تولت إعداده لجنة، تحت رئاسة الأمين العام لوزارة العدل بالاستعانة بخبراء أجانب وجزائريين.

- ✓ **العناية بالتكوين المستمر للقضاة وتأهيلهم:** وفي هذا الإطار يتم العمل على دعم التكوين المستمر للقضاة لضمان الاحترافية، وكذا الحرص على ضرورة تكافؤ فرص التكوين المستمر لارتباطه بالمسار المهني للقضاة، حيث تم برمجة 27 دورة تكوين مستمر بالمدرسة العليا للقضاء خلال سنة 2023 ، لفائدة 810 قاضيا أي بمعدل 30 قاضيا في كل دورة اسبوعيا، والتي تضمنت مواضيع عملية ، تطبيقية و ذات صلة بالمستجدات التشريعية والقضائية أهمها : (التحقيق القضائي جوانب عملية، مهام النيابة على التعديلات القانونية الأخيرة، المنازعات العقارية، قضاء الأحداث على ضوء القوانين الوطنية والصكوك الدولية، الاجراءات التحضيرية للدورة الجنائية وإجراءات المحاكمة الجنائية الاستئنافية، المنازعات الضريبية اشكالات عملية، المنازعات التجارية، التنفيذ في ظل قانون الإجراءات المدنية والإدارية، المنازعات العقارية...الخ). **(https://www.mjustice.dz/ar/)**.
- ✓ **العناية بتخصص القضاة:** يتم العمل على تشكيل نواة لقضاة متخصصين في مختلف المجالات القضائية، وذلك من خلال تمكين القضاة الذين يتوفرون على المؤهلات والقدرات المطلوبة من الاحتكاك بنظرائهم والمشاركة في عدة أعمال معهم، لاسيما من خلال المشاركة في أفواج عمل قصد اعداد دلائل في مجالات مختلفة للاستعانة بها في مختلف المهام التي يطلع بها قطاع العدالة، على غرار ما يتم انجازه ضمن البرنامج الأوروبي لدعم قطاع العدالة بالجزائرUAP، والبرنامج الأوروبي لمكافحة الجريمة السيبرانية Cyber Sud .
- ✓ **تعزيز التعاون الدولي في المجال القضائي:** لقد تم العمل على توسيع مجال التعاون الدولي وتنويع الشركاء إذ نظمت العديد من العمليات التكوينية قصيرة المدة، داخل وخارج البلاد مع عدد من البلدان أهمها: فرنسا، الصين الشعبية، الولايات المتحدة الأمريكية، وكذا مع عدد من المنظمات الدولية

والجهوية (الأمم المتحدة، والاتحاد الأوروبي...الخ)، حول مواضيع مختلفة ومستجدة وذات الأولوية لقطاع العدالة قصد الاستفادة من التجارب المقارنة، اذ استفاد في هذا السياق أكثر من 232 قاضيا من عمليات تكوينية في هذا الإطار، والعملية لا تزال مستمرة. كما تجدر الإشارة الى أنه بالنسبة لعمليات التكوين بالخارج في إطار برامج التعاون الدولي، تم احداث لجنة وزارية، مكلفة بوضع معايير انتقاء المترشحين للتكوين وضبط قائمة المترشحين المقبولين، والتي تتولى تحديد طرق وأساليب انتقاء المترشحين للتكوين، وذلك بغرض تحقيق تكافؤ الفرص بين القضاة في مجال الاستفادة من تكوين بالخارج. **(https://www.mjustice.dz/ar/)**

ثانيا: تأهيل الموظفين الاداريين والتقنيين

باعتبار هذه الشريحة تعد كبنية تحتية أساسية لنجاح الأداء القضائي والاداري، فلابد من الاهتمام بتكوينهم وتأهيلهم لتداعيات عصرنة أجهزة قطاع العدالة.

- **التكوين الإلزامي المنصوص عليه في القانون الأساسي لمستخدمي أمانات الضبط أو القانون الأساسي لموظفي الأسلاك المشتركة**: ويشمل عدة أنماط:

✓ **التكوين المتخصص (القاعدي):** تم الشروع في مراجعة القرارات الوزارية المشتركة المتضمنة مختلف أنماط التكوين لاسيما من حيث إعادة النظر في عدد الوحدات، الحجم الساعي، مدة التكوين، بغرض ضمان تكوين قاعدي ذو جودة وفعالية. حيث استفاد منه 739 موظفا.

-التكوين المتخصص على أساس المسابقة الخارجية: تابع خلال سنة 2023، ما يقارب 143 متربص تكوينا قاعديا بملحقة المدرسة الوطنية لمستخدمي أمانات الضبط بالحراش، وتم خلال سنة 2024 تكوين 222 متربص وذلك بعد الإعلان عن النتائج النهائية لمسابقة التوظيف الخارجي. **(https://www.mjustice.dz/ar/)**.

-التكوين المتخصص على أساس الشهادة: تثمينا للشهادات المتحصل عليها خلال المسار المهني للموظف بعد توظيفهم يتم العمل على ترقيتهم على أن يتابعوا تكوينا مسبقا للالتحاق بالرتبة الجديدة. وفي هذا الصدد تابع 100 موظف تكوينا للترقية خلال سنة 2023 بملحقة المدرسة الوطنية لمستخدمي أمانات الضبط بالحراش، كما تم برمجة خلال سنة 2024، تكوين 274 موظفا لترقيتهم إلى رتبة أمين قسم ضبط لمدة سنة، حيث يتم التكوين بشكل تناوبي (أسبوع في الشهر) ضمانا لحسن سير المرفق القضائي. **(https://www.mjustice.dz/ar/)** ، وللعلم أنه يتم حاليا بالتنسيق مع مصالح المديرية

العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الاداري، إعداد مشروع تكييف برامج التكوين المتخصص للترقية على أساس الشهادة باعتماد نمط التكوين عن بُعد.

✓ **التكوين التكميلي قبل الترقية الاختيارية** :خلال سنة 2024 تم اعتماد **"التكوين عن بعد"** وهذا في سياق عصرنة العدالة، حيث تم إنشاء أرضية الكترونية تكوينية مخصصة لذلك تحت الإشراف البيداغوجي للمدرسة الوطنية لمستخدمي أمانات الضبط، وفي هذا الصدد يتابع 248 مستخدم أمانة الضبط تكوينهم قبل الترقية عن بعد، بالإضافة إلى برمجة تكوين عن بعد لفائدة 126 موظف من الأسلاك المشتركة، لمدة تتراوح من ستة (6) أشهر إلى تسعة (9) أشهر، باستعمال أرضية الكترونية مخصصة لذلك تحت الإشراف البيداغوجي لجامعة التكوين المتواصل. **(https://www.mjustice.dz/ar/)**

المطلب السادس: تطوير وعصرنة المنشآت القضائية

شهد قطاع العدالة قفزة نوعية في مجال المنشآت والوسائل لكونه يحتل أولوية في سياسة الدولة الجزائرية، وذلك من خلال **الإمكانيات المالية** المعتبرة والعديد من **البرامج** التي استفاد منها القطاع في إطار **تجسيد إصلاح العدالة**، مما مكّن من انجاز عدد معتبر من المشاريع عبر كافة التراب الوطني سواء تلك المتعلقة بإنجاز هياكل جديدة أو تدعيم وتحسين الهياكل القائمة من خلال توسيعها، والعمل على تأهيلها وكذا تزويدها بوسائل العمل الحديثة والعصرية حتى تتماشى ومتطلبات العمل القضائي الالكتروني.

- **تدعيم المنشآت القضائية:**

✓ **الهياكل الجديدة** :لقد استلم قطاع العدالة **113**مشروعا إلى غاية نهاية سنة 2022، تشمل هياكل قضائية وإدارية وأخرى بيداغوجية (التكوين والبحث)، كما تم تهيئة **85** بناية لاحتضان مقرات قضائية وهيئات مختلفة عبر التراب الوطني.

✓ **تهيئة وترميم الهياكل الموجودة** :من أجل توفير ظروف حسنة لكافة الاسرة القضائية بما فيهم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

✓ **التوسيعات:** عرفت بعض الهياكل عمليات توسعة شملت **38** جهة قضائية عرفت توسيع مقراتها وهي موزعة كالتالي: 06 مجالس قضائية، 28 محكمة، 02 فروع محاكم، المدرسة الوطنية لأمناء الضبط بالدار البيضاء (الشطر الأول) المدرسة العليا للقضاء بالأبيار).

- **ابرام صفقات عمومية تعنى بالعدالة الالكترونية:**

لقد توجه قطاع العدالة الى ابرام ما يقارب **46 صفقة عمومية بعنوان سنة 2023** لفائدة مختلف

مصالح الجهات القضائية، بهدف الوصول الى عصرنتها وتفعيل الرقمنة بداخلها وهذا ما يجسده فحوى الصفقات المبرمة والغلاف المالي المخصص لهذا الغرض، حيث نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

جدول رقم (35): يوضح الصفقات المبرمة خلال السنة المالية 2023:

الرقم	مضمون (موضوع) الصفقة	المبلغ (دينار جزائري)
01	اقتناء 538 مموج كهربائي من صنف3 KVA و4437 مموج كهربائي من صنف500 VA	79.724.496,25 دج
02	اقتناء 276 آلة عد الأوراق النقدية .	50.908.200,00 دج
03	اقتناء 822 جهاز إعلام آلي و مموج (الحصة رقم 01)	159.541.158,00 دج
04	اقتناء 304 ماسح ضوئي (الحصة رقم 03)	18.847.696,00 دج
05	توفير الوصول المجاني والمفتوح إلى مركز النداء من خلال الرقم الأخضر10-78 لوزارة العدل ،وفقا لعقد مبرم مع مؤسسة اتصالات الجزائر.	1.785.000,00 دج
06	توفير الوصول المجاني والمفتوح إلى مركز النداء التابع لوزارة العدل، من خلال الرقم الأخضر10-78 لمستعملي خط جازي و كذا اقتناء حلSMS via . وفقا لعقد مبرم مع مؤسسة اتصالات الجزائر(جازي).	2.000.000,00 دج
07	التكفل بإتاوات الخطوط الهاتفية، تلكس و الخدمات المرتبطة باستهلاك GLTE 4 و شهادة SSL ، استئجار موزع VM ، بريد، ASDL، لفائدة وزارة العدل وفقا لعقد مبرم مع مؤسسة اتصالات الجزائر.	بمبلغ أدنى: 11.309438,59 دج ومبلغ أقصى: 16.293.513,35 دج
08	اقتناء مستهلكات الإعلام الآلي (الحصة رقم 02)	23.977.432,57 دج
09	وضع حيز الخدمة شبكة مواصلات سلكية و لا سلكية عن طريق استغلال موارد القمر الاصطناعي ALCOMSAT-1 وفقا لعقد مبرم مع مؤسسة اتصالات الجزائر.	167.298.623,57 دج
10	- إصلاح آلات النسخ، الفاكس والطابعات لفائدة وزارة العدل،	1.370.880,00 دج
11	توفير الوصول المجاني والمفتوح إلى مركز النداء التابع لوزارة العدل، من خلال الرقم الأخضر10-78 لمستعملي خط "أوريدو" وكذا اقتناء حلSMS via، وفقا لعقد مبرم مع مؤسسة اتصالات الجزائر.	2.000.000,00 دج
12	تنظيم برنامج تكوين إطارات وزارة العدل في مجال التسيير المالي لسنة 2023	1.205.200,00 دج
13	اقتناء لوازم و مستهلكات الإعلام الآلي (الحصة رقم 4)	11.190.000,01 دج
14	اقتناء مئة و عشرون (120) كاميرا للمحاضرة المرئية مع وضع أرضية للمحاضرة المرئية تتناسب مع الاحتياجات الحالية	139.944.000,00 دج
15	اقتناء 272 قرص صلب خارجي (الحصة رقم 04)	5.712.952,00 دج
16	اقتناء ثمانية (08) جهاز كمبيوتر و أربعة (04) آلات نسخ في إطار أشغال الدورة العادية 71 للمحكمة الإفريقية لحقوق الإنسان و الشعوب،	1.459.892,00 دج
17	اقتناء أربع مئة و خمسة (405) ماسح ضوئي -الحصة رقم 03	38.551.180,50 دج
18	اقتناء وحدات مركزية للحواسيب المركزية (الحصة رقم 03)،	1.212.610,00 دج
19	باقتناء آلات النسخ (الحصة رقم 01)	512.295,00 دج
20	توفير الوصول المجاني والمفتوح إلى مركز النداء التابع لوزارة العدل من خلال الرقم الأخضر10-78 لجميع زبائن "موبيليس" و كذا اقتناء حلSMS via ، وفقا لعقد مبرم مع مؤسسة موبيليس.	2.000.000,00 دج

21	دراسة و متابعة إنجاز مركز وقائي لأنظمة الإعلام الآلي بالجلفة؛	32.084.188,50 دج
22	اقتناء برنامج مضاد للفيروسات (الحصة رقم 03) .	1.521.712,50 دج.

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معطيات مأخوذة من الموقع الرسمي (https://www.mjustice.dz/ar/)

المطلب السابع: صُور التطور الالكتروني بقطاع العدالة في الجزائر

❖ **إنشاء مواقع وبوابات الكترونية:**

- **انجاز مواقع خاصة بالمجالس القضائية**: ولقد تم إدماجها ضمن أرضية وزارة العدل، تتضمن هذه المواقع معلومات حول كل مجلس قضائي على حدى، كما تم إنجاز **مواقع " واب "** للمؤسسات والهيئات القضائية التالية: (المحكمة العليا، مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها، مركز البحوث القانونية والقضائية).

الشكل رقم (44): الأرضية الالكترونية بوزارة العدل

المصدر: الموقع الرسمي (https://www.mjustice.dz/ar/)

- **إنشاء موقع الكتروني لوزارة العدل:**

تم إنشاء الموقع الالكتروني الخاص بوزارة العدل باللغتين العربية والفرنسية والذي يرمي إلى تزويد المواطن بمختلف المعلومات المتعلقة بالقطاع ومهامه وبرامجه ونشاطه وكذا الخدمات التي يقدمها من أجل التكفل والإجابة عن انشغالات المواطنين.

- **استحداث فضاءين بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل:**

✓ **انشغالات:** لتلقي انطباعات وتطلعات وانشغالات المواطنين عن بعد، بخصوص مختلف خدمات مرفق العدالة.

✓ **أقترح:** لتلقي اقتراحات ومساهمات المواطنين عن بعد، بخصوص تحسين نوعية خدمات مرفق العدالة.

- **إنشاء "بوابة القانون"**: تهدف هذه البوابة تمكين المواطنين من الولوج الى محتواها وذلك بتقديم معلومات قانونية عامة وخاصة، كما تمكنهم أيضا من الولوج إلى اجتهادات المحكمة العليا، وأخرى للاطلاع على مختلف المعاهدات التي تمت المصادقة عليها.-

- **إنشاء أرضية للتكوين عن بعد:** لتعزيز عمليات التكوين عن بعد.
- **إنشاء أرضية النيابة الإلكترونية "e-nyaba" :** لتفعيل الشكاوي الالكترونية
- **استحداث مركز للنداء** من خلال الرقم الأخضر.(78-10) .
- **انشاء الشباك الالكتروني والشباك الموحد:**

الشكل رقم (45): انشاء الشباك الالكتروني والشباك الموحد

المصدر:الموقع (https://www.mjustice.dz/ar/)

- **انشاء نافذة تتعلق بسبر الآراء:** وهي تعنى بتقديم احصائيات متعلقة بسبر الآراء حول كل من الموقع الجديد لوزارة العدل وكذا الخدمات الالكترونية المقدمة فكانت النتائج على النحو التالي **(https://www.mjustice.dz/ar/)**
- **<u>نتيجة استطلاع الرأي حول الموقع الجديد لوزارة العدل:</u>**
  - ✓ ممتاز - Excellent 44.54%
  - ✓ جيد جيدا -Très bien 13.30%
  - ✓ جيد - Bien 15.75 %
  - ✓ مقبول Acceptable 26.41%
- **<u>نتيجة استطلاع الرأي حول الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة العدل: (هل الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة ذات فعالية؟)</u>**
  - ✓ جيد جدا - Très bien 39.11%
  - ✓ جيد - Bien 17.50%
  - ✓ مقبول - Acceptable 15.13%
  - ✓ غير مرضي - Insatisfaisant 28.26%

❖ **<u>اعتماد أنظمة الكترونية متطورة تتماشى ورقمنه الخدمة القضائية. (نعمة بوعرقوب، أحلام سوداني، 2024):</u>**

- اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة المدنية المسوكة على مستوى المجالس القضائية، على غرار نظام متابعة وتسيير الملفات القضائية **SGDJ**، ونظام التسيير الالكتروني للوثائق الإدارية **GED**.

- استحداث نظام معلوماتي بيو متري، يقوم على استغلال خصائص البصمة البيو مترية.
- استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال.
- اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد، على الصعيدين الوطني والدولي.
- اعتماد تقنية السوار الالكتروني في مجال الرقابة القضائية.
- إحداث نظام تسيير معلوماتي للملف القضائي وملفات المحبوسين.

❖ **المنظومة المعلوماتية لتحسين أداء الإدارة القضائية:**

لقد مكنت المنظومة المعلوماتية المركزية في قطاع العدالة من تحسين وتبسيط الإجراءات القضائية والإدارية من خلال الاستخدام الأمثل للتكنولوجيات الحديثة والتي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- **رقمنة الوثائق القضائية**: تشمل هذه العملية تحويل الوثائق الورقية إلى نسخ إلكترونية، مما يسهل الوصول إليها وتبادلها بين الجهات القضائية المختلفة .يتم توقيع هذه الوثائق إلكترونيًا لضمان مصداقيتها وأمانها.
- **التوقيع الإلكتروني:** تم اعتماد تقنية التوقيع الإلكتروني لتصديق الوثائق القضائية والإدارية .هذا يتيح للمواطنين والمحامين الحصول على نسخ موقعة إلكترونيًا من الأحكام والقرارات القضائية عبر الإنترنت، مما يقلل من الحاجة إلى التنقل إلى المحاكم.
- **التواصل الإلكتروني**: يمكن للمواطنين تقديم طلبات تصحيح الأخطاء في سجلات الحالة المدنية عبر الإنترنت، وكذلك متابعة مآل القضايا والاطلاع على منطوق الأحكام من خلال البوابة الإلكترونية لوزارة العدل
- **المحاكمة عن بُعد** : تم تفعيل نظام المحاكمة عن بعد، مما يسمح بإجراء الجلسات القضائية عبر الفيديو، خاصة في الحالات الطارئة مثل جائحة كورونا.
- **البطاقة المهنية البيو مترية**: تسمح هذه البطاقة للسادة القضاة ومستخدمي قطاع العدالة، من الاطلاع على مسارهم المهني ومعرفة المستجدات الواردة عليه بصفة آنية، ولتجسيد ها تم الاعتماد على حل متكامل يمكّن من إنشاء وشخصنة بطاقة مؤمنة ذات شريحة تتيح تخزين البيانات الشخصية للمعني وكل المعلومات المتعلقة بمساره المهني، مع التوقيع الإلكتروني لهذه المعطيات بواسطة الحلول التقنية (PKI)الخاصة بوزارة العدل **(https://www.mjustice.dz/ar/) .**
- **خريطة توزيع الموظفين:** من أجل التوزيع الأمثل للقضاة ولكافة موظفي قطاع العدالة.
- **الجدول التحليلي للإحصائيات**: وهو خاص بجميع أنواع الإحصائيات بغية تحقيق تسيير استشرافي وتوقعي يقوم على معطيات علمية دقيقة.
- **سرعة الاستجابة:** وذلك من خلال سرعة الفصل في مختلف القضايا وكافة المسائل التي من شأنها تهم المواطن بالدرجة الأولى وسنأخذ مثالا على ذلك من خلال سرعة الفصل في الطعون المرفوعة للمحكمة

العليا. وهذا الجدول الموالي يبرز الاحصائيات المتعلقة بمدى حرص هذه الأخيرة، على الفصل في الطعون الذي من خلال استقراء معطياته، نجد فعالية الفصل في القضايا تجسدت منذ الشروع في عصرنة قطاع العدالة **(نعمة بوعرقوب، أحلام سوداني، 2024).**

جدول رقم (36): عدد الطعون المسجلة و المفصول فيها على مستوى المحكمة العليا خلال الفترة الممتدة من (2013 إلى غاية السداسي الأول من سنة 2023).

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
عدد الطعون المسجلة	77064	73335	81340	62338	69466	75167	81309	63375	83602	78854	46236
عدد الطعون المفصول فيها	53505	54345	83578	93815	76883	90006	72790	56795	77742	67276	65167

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لإحصائيات المحكمة العليا من موقع (https://www.mjustice.dz/ar/)

وعليه فان قطاع العدالة قد تمكّن من انتهاج سياسة استراتيجية للتحول الالكتروني للنهوض بمستوى الخدمات المقدمة من خلال :

- ✓ تفعيل العديد من المواقع الالكترونية.
- ✓ إحداث نظم خبيرة وبرمجيات لبلوغ خدمات الكترونية تتماشى وتطلعات المواطن.
- ✓ تجسيد العديد من المشاريع بغية الوصول إلى عدالة الكترونية بمعايير دولية.
- ✓ تفعيل الشبكة الوطنية للتنسيق مع المجالس القضائية في ضم الخصومات.
- ✓ توفير بنية تحتية رقمية من شأنها تعمل على تعزيز دقة البيانات الضخمة.
- ✓ تحسين سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة لمرتفقي قطاع العدالة.
- ✓ خلق أريحية في الوظائف اليومية من خلال توفر برمجيات وتطبيقات الكترونية مساعدة والتي من شأنها تحسن أداء كافة شرائح الأسرة القضائية **(نعمة بوعرقوب ،سوداني أحلام، 2024):**
- ✓ تعزيز اعتمادية الخدمات المعروضة كونها تتسم بالموثوقية، الشفافية، النزاهة والمساواة.
- ✓ تفعيل التقاضي الالكتروني بالتحول نحو المحاكمات عن بعد.
- ✓ التوجه نحو العقوبات البديلة كالسوار الالكتروني.
- ✓ العمل على ترشيد الخدمة المقدمة بخفض تكاليفها.
- ✓ العمل على تقريب الإدارة من المواطن لتحقيق الرضى والرفاهية الاجتماعية.
- ✓ الشفافية والموضوعية في الجدولة وتصفية القضايا.
- ✓ إضفاء تنوير أحسن على قرارات السياسة العامة.

خلاصة الفصل الثالث:

إن الجزائر قطعت شوطا لا بأس به في رقمنة قطاع العدالة من خلال جملة التغييرات والإصلاحات التي تبنتها على كافة الأصعدة بخطوات متناسقة ومتتابعة، حيث يُعد التحول الالكتروني في قطاع العدالة أحد أبرز المحاور الإصلاحية التي باشرتها الدولة الجزائرية منذ انشاء اللجنة الوطنية المنصبة لإصلاح قطاع العدالة سنة 1999 إلى غاية صدور القانون رقم 03/15 المتعلق بعصرنة قطاع العدالة، وصدور العديد من القوانين والمراسيم التي تحتضن التحول الالكتروني من أجل خلق بيئة الكترونية تواكب التطور الحاصل على الصعيد الدولي.

ولمعرفة مدى جاهزية التحول الالكتروني في الجزائر ومدى مواكبته للتطور على المستوى العالمي، تم عرض وتحليل أهم المؤشرات التي تعنى به خلال فترات زمنية مختلفة تتناسب وطبيعة كل مؤشر من أجل وضعها بين أيدي صناع القرار لإصلاح وتعديل السياسات العامة، وتتمثل هذه المؤشرات في كل من مؤشر خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، مؤشر التنمية الحكومية الالكترونية، مؤشر المشاركة الالكترونية، مؤشر التنمية البشرية، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة.

ومما سبق عرضه لاحظنا أن الجزائر بذلت جهودًا جدُ معتبرة لاسيما في الآونة الأخيرة، وهذا لتوفر الإرادة السياسية الداعمة للتحول الالكتروني، وبالتوجه لتعزيز البيئة الالكترونية الحاضنة للخدمات العمومية الالكترونية والتي أخذت مجرى التحسين، غير أنه لابد من بذل العديد من المجهودات للحاق بركب الدول المتقدمة على الصعيدين العربي والدولي.

ولأن دراستنا ترتكز بالدرجة الأولى على قطاع العدالة، فلقد حاولنا من خلال هذا الفصل إعطاء فكرة عن هيكلة وأجهزة هذا القطاع وكذا إبراز مظاهر التحول الالكتروني بداخله. بهدف التبني الأمثل للإدارة الالكترونية. إذ أصبح التوجه الالكتروني في قطاع العدالة توجها استراتيجيا لتعزيز علاقة الإدارة بالمواطن. وهذا لا يتأتى إلّا من خلال تعزيز البيئة الالكترونية الحاضنة للخدمات العمومية الالكترونية، أي لابد من توافر جملة من المتطلبات لتطبيقها، على غرار تجسيد العديد من المشاريع بغية الوصول إلى عدالة الكترونية بمعايير دولية مع توفير بنية تحتية رقمية تعمل على تعزيز دقة البيانات الضخمة في ظل موارد بشرية مُؤهلة لعملية التحول الالكتروني السلس، من أجل تقريب الإدارة من المواطن وتحقيق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية.

الفصل الرابع: واقع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس للفترة الممتدة من (2018-2023)

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: المصالح المنظمة لمجلس قضاء سوق أهراس

المبحث الثالث: متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس.

المبحث الرابع: دور التطبيقات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس

خلاصة الفصل

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن مجلس قضاء سوق أهراس

قبل استحداث مجلس قضاء سوق أهراس وطيلة 23 سنة، كانت محكمة سوق أهراس تابعة إقليميا إلى مجلس قضاء قالمة والذي تم استحداثه بناء على الأمر رقم **74-73 المؤرخ في 1974/07/12** والمتضمن إحداث مجالس قضائية، والتي كان عددها آنذاك 31 مجلسا قضائيا .

وبعد مساعي حثيثة من وزارة العدل الرامية إلى تخفيف الضغط على المجالس القضائية والمحاكم التابعة لها لتحقيق النوعية في التقاضي وتسهيل الإجراءات على المتقاضين وتقليص مدة البت في الملفات، تم صدور الأمر رقم **97-11 المؤرخ في 19 مارس 1997** والمتضمن التقسيم القضائي الجديد، حيث تم استحداث 17 مجلسا قضائيا جديدا ليصبح عددها 48 مجلسا ، تم توزيعهم على مختلف الولايات منهم مجلس قضاء سوق أهراس، وبموجب المرسوم **التنفيذي 98-63 المؤرخ في 1998/02/16** تم تحديد الاختصاص الإقليمي **لمجلس قضاء سوق أهراس** حيث يشرف على **03 محاكم موزعة** كمايلي :

- ✓ **محكمة سوق اهراس**: وتضم البلديات التالية "سوق أهراس، الحنانشة، الخضارة، المشروحة، أولاد مؤمن، أولاد إدريس، الحدادة، عين الزانة".
- ✓ **محكمة سدراتة:** وتضم البلديات التالية "سدراتة، أم العظائم، بئر بوحوش، مداوروش، سافل الويدان، الرقوبة، خميسة، واد الكبريت، ترقالت، الزوابي، عين سلطان ".
- ✓ **محكمة تاورة:** وتضم البلديات التالية "تاورة، الزعرورية، الذريعة، المراهنة، ويلان، سيدي فرج".
- ✓ وبالرغم من استحداث مجلس قضاء سوق أهراس في سنة **1997** إلا أنه تم تنصيبه فعليا بعد توفر الشروط الضرورية لسيره عملا بـ**المادة 10** من المرسوم المذكور سابقا من طرف **وزير العدل حافظ الأختام "الطيب لوح"** وذلك يوم **الخميس 2015/05/14** بمقر الفرع المدني لمحكمة سوق أهراس مؤقتا إلى أن يتم استكمال إشغال إنجاز مقر المجلس القضائي الجديد .

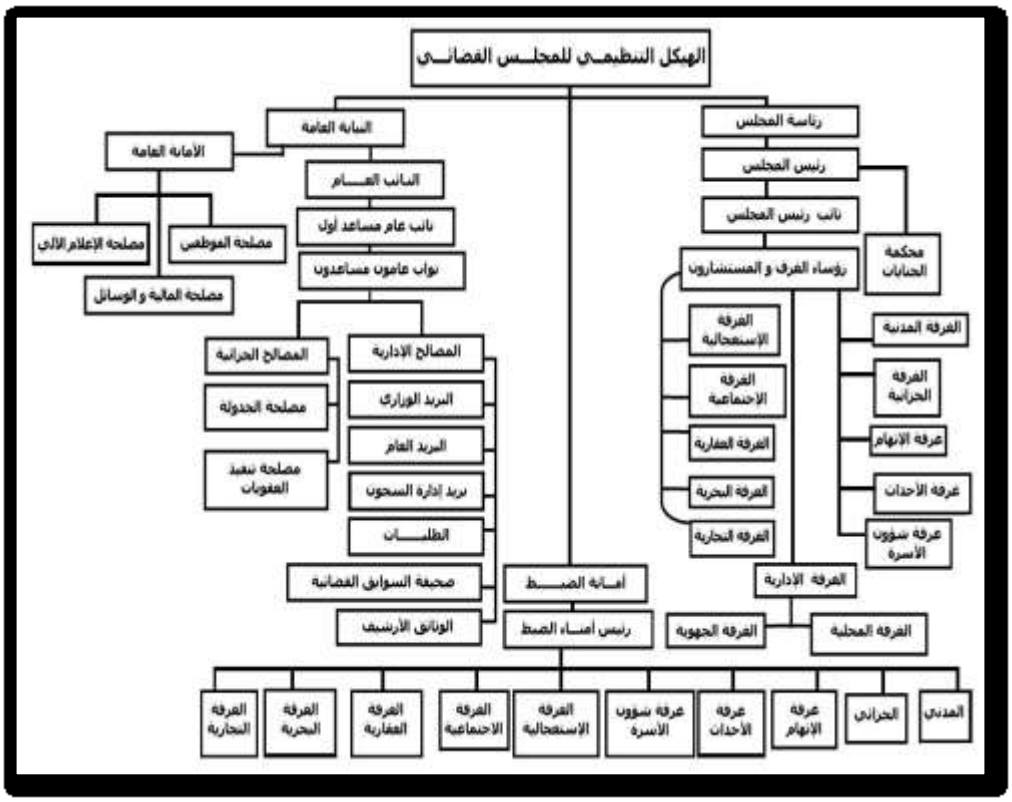
حيث وبتاريخ **الاثنين 2024/04/22** تم تدشين المبنى الجديد لمجلس قضاء سوق أهراس من طرف السيد وزير العدل حافظ الأختام "**عبد الرشيد طبي**"،والذي يضم 06 قاعات للجلسات إضافة إلى مختلف المرافق الضرورية التي تسهل وتضمن السير الحسن لمرفق العدالة سواء بالنسبة للمواطنين المتقاضين ومساعدي قطاع العدالة قصد ترقية الخدمات المقدمة (علما ان بداية العمل الفعلي كان بداية من شهر جانفي 2024).

ولقد تواصلت جهود وزارة العدل لتسهيل إجراءات التقاضي وتقريبها للمواطن ومقارنة بعدد السكان والنشاط القضائي تم توسيع دوائر اختصاص مجلس قضاء سوق أهراس بإضافة محكمة مداوروش والتي تم تدشينها بتاريخ 2024/04/22 وهذا تطبيقا للمرسوم التنفيذي 24-77 المؤرخ في 2024/02/08 المحدد لدوائر الاختصاص الإقليمي للمجالس القضائية والمحاكم التابعة لها كما يلي :

- ✓ **محكمة سوق أهراس**: وتضم بلدية "سوق أهراس، الحنانشة، الخضارة، المشروحة، أولاد مؤمن، أولاد إدريس، الحدادة، عين الزانة ".
- ✓ **محكمة سدراتة:** وتضم بلدية " سدراتة، أم العظائم، بئر بوحوش، سافل الويدان، خميسة، ترقالت، الزوابي، عين سلطان".
- ✓ **محكمة تاورة** وتضم بلدية " تاورة، الزعرورية، الذريعة، المراهنة، ويلان، سيدي فرج ".
- ✓ **محكمة مداوروش:** وتضم بلدية "مداوروش، الرقوبة، وادي الكبريت.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء سوق أهراس

الشكل رقم (46): يوضح الهيكل التنظيمي لمجلس قضاء سوق أهراس



المصدر: إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

المطلب الثالث: أهداف مجلس قضاء سوق أهراس

على غرار باقي المجالس الولائية يسعى مجلس قضاء سوق أهراس إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها على سبيل المثال :

- **أهداف اجتماعية**: تتجسد في كل من العناصر التالية:

✓ تعزيز العدالة الاجتماعية.

✓ السعي الحثيث لتسوية كافة النزاعات.

✓ تقريب الإدارة من المواطن تبعا للتقسيم الإقليمي للمجلس.

✓ تعزيز دور مرفق العدالة في القضاء نسبيا على مختلف الجرائم والآفات الاجتماعية.

- **أهداف سياسية وتشريعية:**

✓ ضمان تحقيق الاستقرار السياسي الناجم عن تحقيق العدل والمساواة.

✓ تقديم المقترحات ذات الصلة بالنظام القضائي.

✓ تعزيز الأمن بالتطبيق الصارم للقوانين والنصوص التنظيمية لمرفق القضاء.

✓ ابداء الرأي في مشاريع القوانين التي من الممكن استحداثها.

- **أهداف إدارية وتنظيمية :**

✓ الوصول إلى منهج عمل مؤسس على الكفاءة، وتمكين الأسرة القضائية من أداء عملها في ظل المسؤولية والمحاسبة والشفافية وإدارة الوقت.

✓ تنظيم شؤون السلطة القضائية.

✓ ضمان استقلال القضاء عن السلطات الأخرى.

✓ الإستغلال الأمثل للموارد البشرية و المالية .

✓ تحسين كفاءة النظام القضائي.

✓ تطوير برامج التدريب والتكوين المستمر للقضاة و الموظفين .

- **أهداف اقتصادية:**

✓ السعي لبناء اقتصاد قوي بتعزيز دور مرفق العدالة بتسوية كافة المحجوزات (المعادن النفيسة، المركبات.....).

✓ تحصيل مختلف المصاريف القضائية الناجمة عن المخالفات والغرامات القضائية المختلفة التي تدر عوائد مالية جد معتبرة لصالح الخزينة العمومية.

- ✓ المساهمة في الحد من جرائم تبييض الأموال وجرائم الفساد المالي .....الخ.
- **أهداف تقنية وتكنولوجية :**

- ✓ السعي للانفتاح داخل الوطن بإحداث ارضيات الكترونية للتعامل مع مختلف الإدارات العمومية للتكفل الأمثل بخدمات المجلس ومختلف مرافقه.
- ✓ السعي للتكفل الأمثل للطلب المتزايد على الخدمات القضائية الالكترونية مع مراعاة أحدث تقنيات الجودة في سائر مخرجاته.
- ✓ تعزيز دور الإدارة الالكترونية كمنهج اداري حديث في تقديم الخدمات المرفقية والقضائية بتطوير البنية التحتية الالكترونية .
- ✓ المساهمة في وضع رؤية استشرافية للحد من الاجرام وذلك من خلال تعزيز دور الرقمنة في الحصول على الاحصائيات المضبوطة (للقراءة الجيدة والوقوف على أهم العقبات).
- ✓ التوجه التدريجي نحو العالمية بتعزيز توجه الدولة الرامي لبناء جزائر جديدة من خلال تقديم أرقي الخدمات العمومية الالكترونية لحفظ كرامة المواطن وتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

المطلب الرابع : غرف المجلس القضائي - بسوق أهراس-

يُعد المجلس القضائي جهة استئناف للأحكام الصادرة عن المحاكم وكذا في الحالات الأخرى المنصوص عليها قانونا حيث يتكون المجلس القضائي من عدة غرف حددتها المادة 06 من القانون العضوي رقم 05-11 و التي سنتطرق إليها على التوالي :

- **الغرفة الجزائية :** تعتبر الغرفة الجزائية بالمجلس القضائي ، الجهة التي تستأنف أمامها الأحكام الحضورية الصادرة عن الجنح والمخالفات من المحاكم الابتدائية وتتكون من ثلاث مستشارين على الأقل، يعينون من قضاة المجلس حيث يقوم النائب العام أو أحد مساعديه بوظيفة النيابة العامة أما أعمال أمانة الضبط يؤديها أمين ضبط الجلسة، ويوجد على مستوى كل مجلس قضائي غرفتين جزائيتين إلى أربع غرف.
- **الغرفة المدنية:** الجهة التي تستأنف أمامها الأحكام الصادرة في القضايا المدنية كمنازعات عقد البيع والإيجار والوكالة ....
- **غرفة الاتهام :** تنظر غرفة الاتهام في استئناف أوامر قاضي التحقيق باعتبارها **درجة ثانية للتحقيق "جهة استئناف** "ولها في هذا الشأن أن تتخذ جميع الإجراءات للتحقيق التكميلي، كما تنظر في صحة

الإجراءات المرفوعة إليها وتقضي ببطلانها إن استدعى الأمر ذلك، ومن مهامها أيضا الفصل في طلبات رد الأشياء المحجوزة و مراقبة أعمال الضبطية القضائية .

- **الغرفة الاستعجالية** : الجهة التي تستأنف أمامها الأحكام **ذات الطابع** الاستعجالي دون المساس بأصل الحق .
- **غرفة شؤون الأسرة** : الجهة التي تستأنف أمامها الأحكام الصادرة عن قسم شؤون الأسرة فيما يتعلق بمراجعة قيمة المبالغ المالية والتعويضات المحكوم بها فقط ولا تنظر في حكم الطلاق الذي يعتبر نهائيا .
- **غرفة الأحداث:** الجهة التي تستأنف أمامها الأحكام المتعلقة بالأحداث وهم الأطفال الذين لم يبلغوا سن 18 سنة كاملة وتنظر أيضا في جنايات الأحداث .
- **الغرفة الاجتماعية:** الجهة التي تستأنف أمامها الأحكام المتعلقة بالنزاعات الفردية للعمل ونزاعات الضمان الاجتماعي والمنصوص عليها حصرا ضمن المادة 500 من ق إ م .
- **الغرفة العقارية:** الجهة التي تستأنف أمامها الأحكام المتعلقة بنزاعات الأملاك العقارية والتي يختص القسم العقاري بالنظر فيها كدرجة أولى والمحددة تفصيلا ضمن المواد من 511 إلى 517 من ق إ م .
- **الغرفة التجارية:** الجهة التي تستأنف أمامها الأحكام المتعلقة بالمنازعات التجارية والتي تم الفصل فيها بحكم ابتدائي .
- **محكمة الجنايات** : توجد على مستوى كل مجلس قضائي وتختص بالفصل في الأفعال الموصوفة بالجنايات وكذا الجنح والمخالفات المرتبطة بها.

المبحث الثاني: المصالح المنظمة لمجلس قضاء سوق أهراس

ارتأينا في هذا المبحث ان نتحدث عن أهم المصالح المنظمة لمجلس قضاء سوق أهراس بالتركيز على (**نوع القضايا الجزائية**) بهدف التعرف على سيرورة الإجراءات الإدارية والقضائية على مستوى مجلس قضاء -سوق اهراس- وهي كالتالي :

المطلب الأول: مصلحة الجدولة الجزائية

تبعا للمادة 49 من المرسوم التنفيذي 08-409 المؤرخ في 2008/12/24 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بمستخدمي أمانات الضبط للجهات القضائية، يسهر أمين الضبط المكلف بالمصلحة على متابعة نشاطها ،حيث يتلقى الملفات الجديدة المرتبطة بالقسم الجزائي(جنح أو مخالفات أو أحداث) التي تسلم له من الموظف المكلف بمصلحة الجدولة فيقوم مباشرة بالتحقق من عدد و نوعية الملفات المجدولة للجلسة، وكذا التحقق من الملفات التي بها الموقوفين والمتضمنة أدلة الإقناع ،ومن ثم تسجيل الملفات الجديدة بسجل جدولة القضايا في المادة الجزائية و كذا **بالتطبيقة الالكترونية** .

وبصفة خاصة فهو كذلك مسؤول على مسك الملفات القضائية والسهر على حسن تنظيمها وتشكيلها، وتتم هذه الإجراءات ورقيا (من خلال السجلات) والكترونيا بهدف الاحترازية أكثر فأكثر لحساسية هذا القطاع،وفيمايلي سنعرض السجلات المندرجة ضمن هذه المصلحة:

- ✓ **سجل جدولة القضايا** : ويتم فيه تدوين القضايا حسب تاريخ ورودها التسلسلي، وفقا لرقم كل قضية، اسم ولقب المتهم ،طبيعة الحكم "حضوري، غيابي"، التهمة المنسوبة له، تاريخ أول جلسة،تاريخ الحكم الصادر ضده في أول درجة. (أنظر ملحق رقم 01).
- ✓ **سجل المرافعات:** والذي يتم فيه تدوين القضايا المجدولة للمرافعات حسب رقمها التسلسلي، تاريخ أول جلسة، رقم القضية، نوعها، اسم ولقب المتهم،اسم ولقب محاميه إن وجد، اسم ولقب المسؤول المدني ومحاميه إن وجد، اسم ولقب الضحية ومحاميه، وأسماء وألقاب الشهود (أنظر ملحق رقم 02).
- ✓ **سجل تسليم الملفات للنيابة:** وهو سجل يفتح على مستوى كتابة ضبط المحكمة والمجلس يمضي من طرف النائب العام أو أحد مساعديه عند استلام وإرجاع الملفات ويحتوى على البيانات التالية: الرقم التسلسلي للملف حسب تاريخ وروده للمصلحة، رقم الملف وتاريخ الحكم، أسماء الأطراف،

تاريخ التسليم للنائب العام أو أحد مساعديه، توقيع المسلم والمستلم، تاريخ الإرجاع، وذكر الملاحظات إن وجدت (أنظر ملحق رقم 03).

- ✓ **سجل الجلسات:** وهو سجل يتضمن سير الجلسات أين يتم فيه تدوين المعلومات الخاصة بتشكيلة الجلسة "الرئيس، المساعدين، ممثل النيابة، كاتب الضبط، ويذكر فيه تاريخ الجلسة، ساعة الافتتاح وإختام الجلسة، عدد القضايا المسجلة، عدد القضايا القديمة والجديدة ، عدد القضايا المؤجلة، عدد القضايا التي تم الفصل فيها خلال الجلسة، عدد القضايا الموضوعة في المداولة، إضافة إلى المعلومات المتعلقة بالمتهم (موقوف أو غير موقوف)، التهمة المنسوبة إليه،الضحايا والمسؤول المدني والشهود، ويحدد الجهة التي سجلت الإستئناف، كما يدون في السجل تصريحات الأطراف، وطلبات النيابة، وفي الأخير يسجل منطوق القرار أو تاريخ التأجيل، والملاحظات إن وجدت ويوقع في الأخير كل من الكاتب ورئيس الجلسة (أنظر ملحق رقم 04).
- ✓ **سجل فهرسة الأحكام والقرارات القضائية:** يقوم أمين الضبط بتبليغ الأحكام والقرارات القضائية بواسطة التطبيقة الالكترونية وكتابة رقم الفهرس على حافظة الملف كما يمكنه طباعة هذا السجل والذي يتضمن الرقم التسلسلي للملف،رقم القضية،اسم ولقب المتهم،التهمة المنسوبة إليه ،طبيعة الحكم "حضوري/غيابي"، تاريخ النطق بالحكم ومنطوقه و الملاحظات إن وجدت. (أنظر ملحق رقم 05).
- ✓ **سجل تداول الملفات:** يعنى بتسجيل الملفات بين القاضي وأمين ضبط القسم المكلف والذي يمضي فيه رئيس الجلسة عند استلام وإرجاع تلك الملفات ويدون فيها أسباب التسليم سواء لكتابة حيثيات القرار أو الإمضاء عليه (أنظر ملحق رقم 06).

المطلب الثاني: مصلحة تنفيذ العقوبات

تقوم مصلحة تنفيذ العقوبات التي يسيرها أمناء ضبط مؤهلون قانونا وعلى دراية واسعة بإجراءات التنفيذ تحت إشراف النيابة العامة، بإعداد مستخرجات الأحكام والقرارات والأوامر النهائية التي استوفت آجال الطعن القانونية والتي تكون قابلة للتحصيل، والتي تتضمن غرامات ومصاريف ومن ثم يتم إرسالها إلى الموظف المكلف بعملية التحصيل للتنفيذ، وذلك بعد استكمال الإجراءات الابتدائية الواجبة قانونا وهي على التوالي :

- **تقييد الأحكام النهائية:** الصادرة عن مختلف الغرف (الجزائية، الأحداث، الجنايات وغرفة الإتهام) في السجل العام لتنفيذ العقوبات الخاصة بكل غرفة على حدى من طرف أمين الضبط ،كما يدون فيه المعلومات المتعلقة بالقرار(منطوقه،البيانات الخاصة بالمتهم، طبيعة الجرم وتاريخ التبليغ أو الإرسال لبطاقة مستخرج أمر بالقبض أو أمر بالإيداع ، وتاريخ الكف عن البحث) . **(أنظر ملحق رقم 07)** .

حيث يتم مراعاة طبيعة الفصل في الأحكام، فإذا كانت الأحكام حضورية صادرة عن المحكمة الابتدائية فتنفذ بعد انقضاء آجال الاستئناف، وأما إذا كانت نهائية أو صدرت من الدرجة الثانية فتنفذ بعد انقضاء أجال الطعن وتحرر البطاقة رقم 1، أما إذا صدرت الأحكام غيابيا أو حضوريا اعتباريا أو في غير مواجهة المتهم فلا يجوز تنفيذه إلا بعد تبليغه للمحكوم عليه، وهنا يقوم أمين الضبط بإجراءات التبليغ باستدعاء المحكوم عليهم غيابيا للحضور إلى المصلحة لتبليغهم شخصيا بالحكم أو بأي وسيلة أخرى طبقا للإجراءات الإدارية المتبعة.

المطلب الثالث: مصلحة المحجوزات

يسهر على تسيير المصلحة أمين ضبط رئيسي تحت إشراف النائب العام للمجلس، حيث تعمل على حفظ المحجوزات والمتمثلة في الأشياء المادية التي لها علاقة مباشرة بالجرائم المرتكبة والتي يتم ضبطها من طرف ضباط وأعوان الشرطة القضائية سواء في مسرح الجريمة أو بحوزة مرتكبيها أو المساهمين في الجريمة وكذا أدلة الإثبات، كما يتولى رئيس المصلحة بتسجيل المحجوز في دفتر المحجوزات الذي يحتوي على بيانات دقيقة (بطاقة تعريف المحجوز)، ثم إيداع هذا الاخير بالمكان المخصص لذلك بالمجلس.

وفي حالة تقديم طلب استرداد للمحجوزات من طرف المعنيين بالأمر، وتمت الموافقة على ذلك وفقا للإجراءات المعتمدة فان أمين الضبط المكلف يعد محضرا يبين فيه (تاريخ ضبط المحجوز، نوعه،اسم ولقب المتهم،رقم القضية،والتهمة). ويقوم بإمضاء المحضر كل من المعني بالأمر (طالب الاسترداد) وأمين الضبط والنائب العام ، كما ترفق نسخة من هذا المحضر بالملف الجزائي للدعوى، ومن ثم يقوم بضبط أدلة الإثبات في سجل أدلة الإقناع .

كما يتجسد دور رئيس أمناء الضبط عند التصرف في المحجوزات كمايلي:

- ✓ إذا كانت المحجوزات من الأشياء المحظورة تملكا أو تعاملا مثل المخدرات والأسلحة البيضاء فإنه يتم إتلافها من طرف رئيس أمناء الضبط والنائب العام وضابط الشرطة القضائية ويحرر في هذا الشأن

"**محضر إتلاف**" يحفظ بالملف،مع الإشارة أنه يتم ترك عينه منها إذا تم إتلافها قبل أن يحال الملف إلى قاض الحكم.

- ✓ بالنسبة للأسلحة النارية والذخيرة الحية فإنها تسلم إلى مصالح الدرك الوطني بموجب "**محضر تسليم محجوزات**" من طرف رئيس أمناء الضبط و يوقع عليه هذا الأخير رفقة النائب العام ورئيس كتيبة الدرك الوطني، على أن تقدم هذه المحجوزات للسلطة القضائية كلما طلبتها .
- ✓ بالنسبة للمعادن النفيسة والنقود فإنها تودع لدى الخزينة العمومية أو أحد البنوك بموجب "**محضر تسليم**" موقع من طرف رئيس أمناء الضبط والنائب العام و مدير الخزينة العمومية .
- ✓ بالنسبة للأشياء ذات القيمة فإنها تسلم إلى مديرية أملاك الدولة من أجل بيعها عن طريق المزاد العلني بموجب" **محضر**" يعده رئيس أمناء الضبط.
- ✓ بالنسبة للسيارات يتم وضعها محل الحجز بحظيرة البلدية (المحشر البلدي) ويكون المكلف بالحضيرة حارسا عليها إلى غاية تصفية الملف تحت مراقبة النائب العام ويحرر "**محضرا يوقعه المكلف بالحضيرة**".
- ✓ بالنسبة للوثائق الإدارية تسلم للإدارات التي صدرت عنها مثل بطاقات ا لتعريف، بموجب "**محضر تسليم**" يعده رئيس أمناء الضبط .

وتجدر الإشارة أنه على رئيس أمناء الضبط تسليم المحجوزات المصادرة إلى إدارة أملاك الدولة مرتين في السنة وهذا **قبل 01 أفريل و01 أكتوبر من السنة**، على أن تكون عملية **البيع قبل 15 جوان و15 ديسمبر** من السنة، أما بالنسبة للأشياء غير المصادرة والتي تسلم لإدارة أملاك الدولة فإن مداخيلها تودع بحساب الودائع بالخزينة من طرف رئيس أمناء الضبط.

المطلب الرابع: مصلحة التحصيل

تتكفل المصلحة بتحصيل الغرامات والمصاريف القضائية تحت إشراف النيابة العامة، بعد تلقيها مستخرجات الأوامر والأحكام والقرارات النهائية المعدة للتحصيل من مصلحة تنفيذ العقوبات، حيث يقوم الموظف المكلف بالتحصيل والمعين بموجب قرار من وزير العدل، والذي يساعده في أداء مهامه موظفون تحت تصرفه مباشرة باتخاذ كل الإجراءات القانونية تبعا لما هو منصوص عليه ضمن قانون الإجراءات الجزائية لاسيما المواد من 597 إلى 602 منه، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 17-120 المؤرخ في

2017-03-22 المحدد لشروط وكيفيات تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من قبل الجهات القضائية تبعا للخطوات التالية :

- بعد استلام المستخرجات وحافظة الإرسال من طرف الموظف المكلف بالتحصيل يقوم هذا الأخير بالتحقق من صحة البيانات ومن المبالغ المدونة ويؤشر عليها ، وتسمى بمرحلة التكفل la prise en charge
- يقوم بعد ذلك المكلف بالتحصيل بتسجيل كل هذه المستخرجات في سجل خاص بها(**سجل القيد العام**)، وبعدها يقوم بإرسال **إشعار بالدفع Avertissement** بكل وسيلة قانونية إلى المحكوم عليه يدعوه إلى تسديد مبلغ الغرامة والمصاريف القضائية ،حيث يتم التنويه إلى استفادة المعني من **تخفيض 10٪** من قيمة الغرامة في حالة تسديدها طوعا خلال مدة شهر من تاريخ إرسال الإشعار بالدفع، وعند التسديد الكلي يحرر المكلف بالتحصيل بطاقة شخصية للمسدد ترسل إلى مصلحة السوابق القضائية (طبقا للمادة 627 من قانون الإجراءات الجزائية).
- كما تجدر الإشارة أنه بحسب التطبيقات الالكترونية المفعلة ،يمكن للمحكوم عليه أن يسدد المستحقات المالية المطالب بها أمام أي جهة قضائية بتقديم الإشعار بالدفع وذلك لتخفيف العبء على المواطن والرقي بالخدمات المقدمة.

ولضمان حسن سير المصلحة بفاعلية وبدقة توجد عدة سجلات تقيد بها جميع نشاطات المصلحة حسب المهام المنوطة بها وهي كالتالي :

- ✓ **سجل المداخيل للغرامات والمصاريف القضائية: (انظر ملحق رقم08)**
- ✓ **سجل القيد العام**: لتسجيل المستخرجات المالية **(انظر ملحق رقم09)**
- ✓ **سجل أوامر الدفع بالتقسيط: (انظر ملحق رقم10)**
- ✓ **سجل الإشعارات بالدفع (انظر ملحق رقم 11)**

المطلب الخامس: مصلحة الطعن بالنقض

تتولى أمانة ضبط مصلحة الطعن بالنقض على مستوى المجلس القضائي تسجيل الطعون للأحكام (التي صدر في دائرة اختصاصه الحكم موضوع الطعن)، سواء بتصريح أو بعريضة تُقدم من طرف المعني بالأمر أي الطاعن أو عن طريق وكيل،بموجب وكالة رسمية أو محامي معتمد لدى المحكمة العليا عملا بنص المادة 560 من ق إ م، ثم يُقيد أمين الضبط الرئيسي التصريح أو العريضة ضمن سجل قيد الطعون

بالنقض حسب تاريخ وصولها ،والذي يكون مرقما وموقعا من طرف رئيس المجلس القضائي الذي يراقب مسكه دوريا تبعا لنص المادة 561 ق إ م، ويُعد أمين الضبط محضر التصريح (**نموذج معد في التطبيقية**) ويتضمن البيانات الآتية :

- ✓ إسم ولقب وموطن الطاعن وإذا تعلق الطعن بشخص معنوي بيان تسميته وطبيعته ومقره الاجتماعي وصفة ممثله القانوني أو الاتفاقي.
- ✓ إسم ولقب وموطن المطعون ضده أو ضدهم، وإذا تعلق الطعن بشخص معنوي بيان تسميته ومقره الاجتماعي.
- ✓ تاريخ وطبيعة القرار المطعون فيه، ثم يوقع المحضر حسب الحالة من طرف أمين الضبط الرئيسي أو أمين الضبط الذي يفوضه لهذا الغرض والقائم بالتصريح حيث تسلم نسخة منه إلى القائم بالتصريح بغرض تبليغه الرسمي للمطعون ضده (المادة 562 ق إ م).

ويحق للطاعن في أجل شهرين(02)من ابتداء من تاريخ التصريح بالطعن بالنقض إيداع عريضة الطعن على مستوى أمانة ضبط المجلس القضائي، والتي تقوم بالتأشير عليها وتسليمها له لتبليغها للمطعون لهم في أجل شهر من تاريخ إيداعها تبعا (لنص المادة 563-564 ق إ م)، ومن ثم يتم ارسال الملف عند انتهاء الآجال القانونية المحددة للأطراف المعنية لإيداع مذكراتهم من طرف أمين الضبط الرئيسي للمجلس القضائي مشكلا ومرفقا بملف القضية، وترسله إلى أمانة الضبط الرئيسية أو المركزية للمحكمة العليا الذي تحيله على الغرفة المختصة (حسب نص المادة 569 ق إ م) .

المطلب السادس : مصلحة السوابق القضائية

توجد على مستوى كل مجلس قضائي مصلحة لصحيفة السوابق القضائية يديرها أمين ضبط تحت إشراف النائب العام، حيث تختص هذه المصلحة بمسك صحيفة السوابق القضائية لجميع الأشخاص المولودين بدائرة اختصاص ذلك المجلس والمتمثلة في البطاقات رقم 01، وتسليم كشوف أو مستخرجات ما يسمى بالبطاقات رقم 02 و03، ويمكن عند الاقتضاء إحداث مصلحة لصحيفة السوابق القضائية على مستوى المحكمة، بقرار من وزير العدل، وهذا عملا (بنص المادة 619 ق إ ج). كما تم استحداث مصلحة مركزية لمصلحة السوابق القضائية تختص بمسك صحيفة السوابق القضائية للأشخاص المولودين خارج الإقليم الوطني ومسك صحيفة السوابق القضائية للأشخاص المعنوية وفقا (للمادة 620 ق إ ج).

- **تصنيف بطاقات السوابق القضائية :** نذكر منها مايلي :

- **صحيفة السوابق القضائية رقم 01** تطرقت إليها المادة 624 من ق إ ج " يكون كل حكم صادر بالإدانة و كل قرار أو أمر جزائي منصوص عليه في المادة 618 **موضوعا لقسيمة رقم 01** مستقلة يحررها أمين ضبط الجهة القضائية التي فصلت في الدعوى .

وتنشأ هذه القسيمة ويوقع عليها أمين الضبط ويؤشر عليها النائب العام بعد انتهاء الآجال المحددة حسب طبيعة الأحكام كالتالي :

- ✓ إذا صدر القرار حضوريا تنشأ الصحيفة **بمجرد صيرورة القرار نهائيا** .
- ✓ إذا كان الحكم غيابيا تنشأ الصحيفة **بعد مرور 15 يوما** من يوم تبليغ الحكم طبقا (لنص المواد 320-410-411-412 ق إ ج).
- ✓ إذا كان الحكم لمحكمة الجنايات تنشأ الصحيفة **بعد مرور 15 يوما** من يوم تبليغ الحكم الصادر طبقا (لنص المادة 345-347 ق إ ج).
- ✓ الأمر الجزائي إذا لم يتم الاعتراض عليه تنشأ الصحيفة **بعد مرور شهر واحد** من تبليغه .
- ✓ الغرامة الجزافية تنشأ الصحيفة بمجرد **صدور الأمر بالغرامة** .

- **صحيفة السوابق القضائية رقم 02 :** فهي بيان كامل بكل القسائم رقم 1 والخاصة بالشخص نفسه، وتسلم إلى النيابة والقضاة ووزير الدفاع الوطني ووزير الداخلية ومديري المؤسسات العقابية وإلى الإدارات العمومية تبعا لنص المادة 630 ق إ ج .

- **صحيفة السوابق القضائية رقم 03:** عرفتها المادة 632 من ق إ ج بأنها بيان الأحكام الصادرة من إحدى الجهات القضائية بالجمهورية في جناية أو جنحة قضت بعقوبات مقيدة للحرية تفوق شهرا واحدا وهي القسيمة التي تسلم للمواطنين المعنيين شخصيا تبعا لنص المادة 633 ق إ ج ، ولا تسلم إلى الغير إلا بوكالة خاصة و إذا كان الشخص متواجدا بالخارج تسلم له عبر مركز دبلوماسي أو قنصلي . ويمكن أيضا الحصول على القسيمة رقم 3 إلكترونيا ،على موقع وزارة العدل والمتمثل في **(https://www.mjustice.dz/ar/)** وتسلم للمعني بعد تقديمه شهادة ميلاده وطابع جبائي 30دج ووثيقة تثبت هويته. حيث يتم تسجيلها في **السجل الخاص بتسليم البطاقة رقم 03** الذي يحتوي مجموعة من البيانات أولها الرقم التسلسلي، بيانات المرجع العام، تاريخ طلب الشهادة، اسم ولقب المعني بالطلب ثم يدون تاريخ تحريرها وتاريخ التسليم أو الإرسال والملاحظات إن وجدت. **(أنظر الملحق رقم 12).**

- **صحيفة السوابق القضائية للأشخاص المعنوية : نظمتها المواد من 646 إلى المادة 654 ق أ ج :** فهي الصحيفة التي تتضمن ذكر العقوبات والجزاءات الخاصة بالشخص المعنوي الصادرة عن الجهات القضائية وتلك الصادرة عن الجهات القضائية الأجنبية التي تخطر بها السلطات الجزائرية في إطار التعاون و التي لم يمحها رد الاعتبار فتدون بالتفصيل، وفي حال عدم وجود أي عقوبة تسلم له الصحيفة وعليها عبارة "**لا شئ** ".

المبحث الثالث: متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس.

تُشكل الإدارة الالكترونية أحد أبرز التحولات الحديثة في التسيير الإداري ،حيث أصبحت النظم التقليدية غير قادرة على مواكبة التطورات التي يشهدها العالم الرقمي ومن أجل نجاح التبني الأمثل للتحول الإلكتروني كنمط حديث في الإدارة العمومية ، لابد من توافر جملة من المتطلبات لتحسين نوعية الخدمات المعروضة وهذا ماسيتم عرضه في هذا المبحث .

المطلب الأول :المتطلبات المالية

ارتأينا في دراستنا حول تشخيص واقع المتطلبات المالية المتوافرة على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس، ان يتم قياسها وفقا لمؤشرين هما على التوالي: مؤشر تجهيزات الإدارة الالكترونية ومؤشر الانفاق على عمليات التكوين والتأهيل في الإدارة الالكترونية على ان تتم الدراسة وفقا لإطار زمني محدد بست سنوات (2018 - 2023)، إستنادا لميزانية مجلس مجلس قضاء سوق أهراس لهاته السنوات. **(أنظر الملاحق رقم 15،14،13، 16، 17، 18)** .

- **مؤشرات القياس:**

حتى نتمكن من تحليل بيانات الميزانية المتعلقة بالمتطلبات المالية للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس لابد من تبويب المؤشرين المتعلقين بالدراسة على النحو التالي:

أولا : مؤشر تطور نسبة الانفاق على الادارة الالكترونية (يتم قياسه وفقا لأربع مؤشرات فرعية):

- ✓ **المؤشر الفرعي الأول** :مستوى الانفاق حول الاقتناء والصيانة للعتاد السمعي والبصري ،عتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس. من خلال **الباب 34 – 12 المادة 2.**
- ✓ **المؤشر الفرعي الثاني:** مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس. من خلال **الباب 34- 13 المادة 4 .**
- ✓ **المؤشر الفرعي الثالث:** مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت ،الانترانت **الباب 34-14 المادة 8**
- ✓ **المؤشر الفرعي الرابع** :مستوى الانفاق حول اقتناء و صيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ من خلال **الباب 34 – 12 المادة 1 .**

ثانيا: مؤشر تطور نسبة الانفاق على عمليات التكوين التأهيل يتم قياسه وفقا لـ:

- ✓ مستوى الانفاق حول تعويضات التدريب ونفقات التكوين على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس. **من خلال الباب 43 -11 المادة الوحيدة .**

- **مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال سنة 2018:**

جدول توضيحي رقم (37): لمستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال 2018 :

الباب/ المادة	تسمية نفقة تسيير المصالح	الاعتمادات المالية الممنوحة (أ)	الاعتمادات المالية الإضافية(ب)	الحركة الداخلية (ج)		مراجعة الاعتمادات أ+ب+ج	الالتزام بالصرف (مبلغ الاستهلاكات)	نسبة الاستهلاك
				بالزيادة	بالنقصان			
12-34 المادة :1	اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ .	400 000,00دج				400 000,00دج	399 956,00دج	99,89%
12 -34 المادة :2	اقتناء وصيانة للعتاد السمعي والبصري عتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي	300 000,00 دج				300 000,00 دج	299 975,50دج	99,99%
13-34 المادة :4	مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم و البرامج الخاصة بالإعلام الآلي	1 700 000,00 دج				1 700 000,00دج	1 006 253,29 دج	99,92%
14-34 المادة:8	مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت، الانترانت	2 162 800,00 دج				2 162 800,00 دج	2 162 800,00 دج	100%
المجموع الفرعي لمؤشر التجهيزات الالكترونية		3 869 800,00 دج				3 869 800,00 دج	3 868 984,79 دج	99,97%
11-43 المادة 11	تعويضات التدريب ونفقات التكوين	509 000,00 دج				509 000,00 دج	508 775,00دج	99,96%
المجموع الفرعي لمؤشر عمليات التكوين		509 000,00دج				509 000,00دج	508 775,00دج	99,96%
المجموع الاجمالي		4 378 800,00دج				4 378 800,00دج	4 377 759,79 دج	99,97%

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لميزانية مجلس قضاء سوق اهراس لسنة 2018.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق اهراس قد استفاد من اعتمادات جد هامة من طرف الوزارة الوصية بعنوان سنة **2018** حيث بلغت في مجملها قيمة **4 378 800,00 دج**، حيث سعت إدارة المجلس من خلال قراءتنا للحصص المعتمدة في كل مؤشر فرعي لتفعيل الرقمنة بداخله حيث بلغ **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التجهيزات الالكترونية** قيمة **3 868 984,79 دج** وهو مبلغ في غاية الأهمية والذي وافق نسبة **99,97%** من مجموع الاعتمادات المخصصة،حيث تم تسجيل أعلى حصة في مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت ،الانترانت بمبلغ قدر بـ **2 162 800,00 دج** ،ثم يليه مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي بمبلغ قدرت قيمته بـ

1 006 253,29دج، ثم يليه مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ بمبلغ قدرت قيمته **399 956,00دج** وأخيرا مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة للعتاد السمعي والبصري وعتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي بمبلغ قدرت قيمته **299 975,50دج**، وهو ما يؤكد السعي الحثيث لمجلس قضاء سوق اهراس لتبني الإدارة الالكترونية ورقمنة خدماته القضائية والإدارية.

ومن جهة أخرى نلاحظ أن **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التكوين والتأهيل في مجال الإدارة الالكترونية** للموارد البشرية بلغ قيمة **508 775،00دج** والذي وافق نسبة **99,96%** من مجموع الاعتمادات المخصصة، وهو ما يؤكد حرص إدارة مجلس قضاء سوق أهراس على تأهيل موردها البشري لمواكبة التغيرات المتسارعة في مجال الإدارة الالكترونية.

- **<u>مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال سنة 2019:</u>**

جدول توضيحي رقم (38): لمستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال 2019:

الباب/ المادة	تسمية نفقة تسيير المصالح	الاعتمادات المالية الممنوحة (أ)	الاعتمادات المالية الإضافية(ب)	الحركة الداخلية (ج)		مراجعة الاعتمادات أ+ب+ج	الالتزام بالصرف (مبلغ الاستهلاكات)	نسبة الاستهلاك
				بالزيادة	بالنقصان			
12-34 المادة :1	اقتناء و صيانة وإصلاح الأدوات والأثاث و آلات المكاتب وأدوات النسخ	350 000,00دج			210 000,00دج	140 000,00دج	140 000,00دج	100%
12 -34 المادة :2	اقتناء و صيانة للعتاد السمعي والبصري عتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي	350 000,00دج		210 000,00دج		650 000,00دج	447 559,59 دج	99,90%
13-34 المادة :4	مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي	952 580,00 دج				952 580,00 دج	946 800,00 دج	99,39%
14-34 المادة:8	مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت، الانترانت	2 208 000,00د ج				2 208 000,00دج	2 208 000,00د ج	100%
المجموع الفرعي لمؤشر التجهيزات الالكترونية		3 860 580,00 دج		210 000,00دج	210 000,00دج	3 860 580,00دج	3 854 247,60 دج	99,84%
11-43 المادة 1	تعويضات التدريب و نفقات التكوين	000,00 دج	146 000,00دج			146 000,00دج	145 789,00دج	99,86%
المجموع الفرعي لمؤشر عمليات التكوين		000,00 دج	146 000,00دج			146 000,00دج	145 789,00 دج	99,86%

المجموع الفرعي	3 860 580,00 دج	146 000,00دج	210 000,00دج	210 000,00دج	4 006 580,00دج	4 000 036,60 دج	
المجموع الإجمالي	4 006 580,00دج		210 000,00دج	210 000,00دج	4 006 580,00دج	4 000 036,60 دج	99,83%

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لميزانية مجلس قضاء سوق اهراس لسنة 2019.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق اهراس قد استفاد من اعتمادات جد هامة من طرف الوزارة الوصية بعنوان سنة **2019** حيث بلغت في مجملها قيمة **4 006 580,00 دج** ، حيث سعت إدارة المجلس من خلال قراءتنا للحصص المعتمدة في كل مؤشر فرعي لتفعيل الرقمنة بداخله حيث بلغ **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التجهيزات الالكترونية** قيمة **3 854 247,60 دج** وهو مبلغ في غاية الأهمية والذي وافق نسبة **99,84%** من مجموع الاعتمادات المخصصة ،حيث تم تسجيل أعلى حصة في مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت ،الانترانت بمبلغ قدر بـ **2 208 000,00 دج** ،ثم يليه مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي بمبلغ قدرت قيمته بـ **946 800,00 دج**، ليليه فيما بعد مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة عتاد السمعي والبصري وعتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي بمبلغ قدرت قيمته**559 477,60 دج** بعدما تم تحويل مبلغ إضافي قدر بـ **210 000,00دج** تم انقاصه من الباب رقم 12- 34 المادة 1 لتدعيم هذا المؤشر الفرعي، وهذا لتداعيات ضرورية وفقا لما اقتضته استراتيجية المجلس. وأخيرا نجد مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ بمبلغ قدرت قيمته **140 000,00دج**، وهذا ما يؤكد السعي الحثيث لمجلس قضاء سوق اهراس لتبني الإدارة الالكترونية و رقمنة خدماته القضائية و الإدارية .

ومن جهة أخرى نلاحظ أن **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التكوين والتأهيل في مجال الإدارة الالكترونية** للموارد البشرية بلغ قيمة **145 789,00دج** وهو مبلغ يتماشى نسبيا مع الاهتمام بعمليات التكوين والذي وافق نسبة **99,86%** وهو ما يؤكد حرص إدارة مجلس قضاء سوق اهراس على تأهيل موردها البشري لمواكبة التغيرات المتسارعة في مجال الإدارة الالكترونية.

- **مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال سنة 2020.**

جدول توضيحي رقم (39): لمستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس سنة 2020.

الباب /المادة	تسمية نفقة تسيير المصالح	الاعتمادات المالية الممنوحة (أ)	الاعتمادات المالية الإضافية (ب)	الحركة الداخلية (ج)		مراجعة الاعتمادات أ+ب+ج	الالتزام بالصرف (مبلغ الاستهلاكات)	نسبة الاستهلاك
				بالزيادة	بالنقصان			
12-34 المادة	اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات و الأثاث وآلات	150 000,00دج		90 122,96دج		240 122,96دج	240 122,96دج	100%

1:	المكاتب وأدوات النسخ .							
12 -34 المادة 2:	اقتناء و صيانة للعتاد السمعي والبصري عتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي	200 000,00دج			90 122,96دج	109 877,04دج	101 300,00دج	92,19%
13-34 المادة 4:	مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي	700 000,00دج				700 000,00دج	698 950,00دج	99,85%
14-34 المادة:8	مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت ،الانترانت	2 250 000,00دج			42 000,00دج	2 208 000,00 دج	2 208 000,00 دج	100%
المجموع الفرعي لمؤشر التجهيزات الالكترونية		3 300 000,00دج		90 122,96دج	132 122 ,96 دج	3 258 000,00 دج	3 248 372,96 دج	99,70%
11-43 المادة 1	تعويضات التدريب ونفقات التكوين	500 000,00دج				500 000,00دج	000,00 دج	00%
المجموع الفرعي لمؤشر عمليات التكوين		500 000,00دج				500 000,00دج	000,00 دج	00%
المجموع الإجمالي		3 800 000,00 دج		90 122,96دج	132 122 ,96 دج	3 758 000,00 دج	3 248 372,96 دج	86,44%

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لميزانية مجلس قضاء سوق اهراس لسنة 2020.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق اهراس قد استفاد من اعتمادات جد هامة من طرف الوزارة الوصية بعنوان سنة **2020** حيث بلغت في مجملها قيمة **3 800 000,00 دج**،حيث سعت إدارة المجلس من خلال قراءتنا للحصص المعتمدة في كل مؤشر فرعي لتفعيل الرقمنة بداخله حيث بلغ **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التجهيزات الالكترونية** قيمة **3 248 372,96 دج**، وهو مبلغ في غاية الأهمية والذي وافق نسبة **99,70%** من مجموع الاعتمادات المخصصة،حيث تم تسجيل اعلى حصة في مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت ،الانترانت بمبلغ قدر بـ **2 208 000,00 دج**،ثم يليه مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي بمبلغ قدرت قيمته بـ **698 950,00دج**، ليليه فيما بعد مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ بمبلغ قدرت قيمته **240 122,96دج** بعدما تم تحويل مبلغ إضافي قدر بـ **90 122,96دج** تم انقاصه من الباب رقم 12- 34 المادة 2 لتدعيم هذا المؤشر الفرعي، وهذا لتداعيات ضرورية وفقا لما اقتضته استراتيجية المجلس. وأخيرا نجد مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة عتاد السمعي والبصري وعتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي بمبلغ قدرت قيمته **101 300,00دج**، وهذا ما يؤكد السعي الحثيث لمجلس قضاء سوق اهراس لتبني الإدارة الالكترونية ورقمنة خدماته القضائية والإدارية.

ومن جهة أخرى، نلاحظ أن **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التكوين والتأهيل في مجال الإدارة الالكترونية** للموارد البشرية كان معدوما (مساو للصفر) من مجموع اعتمادات كانت مخصصة للغرض

بقيمة مساوية لـ 500 000,00دج، وهذا ما نرجعه لتداعيات جائحة كورونا و التوجه نحو التكوين عن بعد.

- **مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال سنة 2021.**

جدول توضيحي رقم (40): لمستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس 2021.

الباب/ المادة	تسمية نفقة تسيير المصالح	الاعتمادات المالية الممنوحة (أ)	الاعتمادات المالية الإضافية (ب)	الحركة الداخلية (ج)		مراجعة الاعتمادات أ+ب+ج	الالتزام بالصرف (مبلغ الاستهلاكات)	نسبة الاستهلاك
				بالزيادة	بالنقصان			
12-34 المادة 1:	اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ.	300 000,00دج		266 991,50دج		526 991,50دج	526 991,50دج	100%
12 -34 المادة 2:	اقتناء وصيانة للعتاد السمعي والبصري عتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي (تالكي ولكي)	300 000,00دج			266 991,50دج	73 008,50دج	72 600,00دج	99,44%
13-34 المادة 4:	مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي	1 100 000,00دج				1 100 000,00دج	1 100 099,00دج	99,92%
14-34 المادة:8	مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت، الانترانت	2 784 000,00دج				2 784 000,00دج	2 784 000,00دج	100%
المجموع الفرعي لمؤشر التجهيزات الالكترونية		4 484 000,00 دج		266 991,50دج	266 991,50دج	4 484 000,00 دج	4 482 691,50دج	99,97%
11-43 المادة 1	تعويضات التدريب ونفقات التكوين	197 664,77دج				197 664,77دج	54 000,00دج	27,32%
المجموع الفرعي لمؤشر عمليات التكوين		197 664,77دج				197 664,77دج	54 000,00دج	27,32%
المجموع الإجمالي		4 681 664,77 دج		266 991,50 دج	266 991,50دج	4 681 664,77 دج	4 536 691,50 دج	96,90%

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لميزانية مجلس قضاء سوق اهراس لسنة 2021.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق اهراس قد استفاد من اعتمادات جد هامة من طرف الوزارة الوصية بعنوان سنة 2021، حيث بلغت في مجملها قيمة **4 681 664,77 دج** ،حيث سعت إدارة المجلس من خلال قراءتنا للحصص المعتمدة في كل مؤشر فرعي لتفعيل الرقمنة بداخله حيث بلغ **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التجهيزات الالكترونية** قيمة **4 482 691,50 دج** وهو مبلغ في غاية الأهمية والذي وافق نسبة **99,97%** من مجموع الاعتمادات المخصصة،حيث تم تسجيل اعلى حصة في مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت، الانترانت بمبلغ قدر بـ **2 784 000,00دج**، ثم يليه مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي بمبلغ

قدرت قيمته بـ **1 100 099,00دج**، ليليه فيما بعد مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ بمبلغ قدرت قيمته **526 991,50دج** بعدما تم تحويل مبلغ إضافي قدر بـ **226 991,50دج** تم انقاصه من الباب رقم 12- 34 المادة 2 لتدعيم هذا المؤشر الفرعي، وهذا لتداعيات ضرورية وفقا لما اقتضته استراتيجية المجلس. وأخيرا نجد مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة عتاد السمعي والبصري وعتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي بمبلغ قدرت قيمته **72 600,00دج**، وهذا ما يؤكد السعي الحثيث لمجلس قضاء سوق اهراس لتبني الإدارة الالكترونية ورقمنة خدماته القضائية والإدارية.

ومن جهة أخرى نلاحظ أن مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التكوين والتأهيل في مجال الإدارة الالكترونية للموارد البشرية بلغ قيمة**54 000,00دج**، وهذا ما نرجعه لتداعيات جائحة كورونا والتوجه نحو التكوين عن بعد.

- **مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال سنة 2022.**

جدول توضيحي رقم (41): لمستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس سنة 2022.

الباب/ المادة	تسمية نفقة تسيير المصالح	الاعتمادات المالية الممنوحة (أ)	الاعتمادات المالية الإضافية (ب)	الحركة الداخلية (ج)		مراجعة الاعتمادات أ+ب+ج	الالتزام بالصرف (مبلغ الاستهلاكات)	نسبة الاستهلاك
				بالزيادة	بالنقصان			
12-34 المادة :1	اقتناء و صيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ .	300 000,00دج		150 000,00دج		450 000,00دج	424 000,00دج	94,22%
12 -34 المادة :2	اقتناء و صيانة للعتاد السمعي والبصري عتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي	300 000,00دج			150 000,00دج	150 000,00دج	000,00 دج	00%
13-34 المادة :4	مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي	900 000,00 دج	300 000,00دج	420 000,00دج		1 620 000,00دج	1 540 597,80دج	95,09%
14-34 المادة:8	مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت، الانترانت	900 000,00دج				900 000,00دج	880 000,00دج	97,78%
المجموع الفرعي لمؤشر التجهيزات الالكترونية		2 400 000,00 دج	300 000,00دج	570 000,00 دج	150 000,00دج	3 120 000,00 دج	2 844 597,80 دج	91,17%
11-43 المادة 1	تعويضات التدريب ونفقات التكوين	205 508,52دج				205 508,52دج	120 000,00دج	58,39%
المجموع الفرعي لمؤشر عمليات التكوين		205 508,52دج				205 508,52دج	120 000,00دج	58,39%

المجموع الفرعي	2 605 508,52	300 000,00دج	570 000,00 دج	150 000,00دج	3 325 508,52 دج	2 964 597,78 دج	
المجموع الإجمالي	2 905 508,52 دج		570 000,00 دج	150 000,00دج	3 325 508,52 دج	2 964 597,78 دج	89,14%

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لميزانية مجلس قضاء سوق اهراس لسنة 2022.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق اهراس قد استفاد من اعتمادات جد هامة من طرف الوزارة الوصية بعنوان سنة **2022** حيث بلغت في مجملها قيمة **2 905 508,52دج**، وهذا بعد استفادة المجلس من اعتمادات تكميلية إضافية قدرت **300 000,00دج**، حيث سعت إدارة المجلس من خلال قراءتنا للحصص المعتمدة في كل مؤشر فرعي لتفعيل الرقمنة بداخله حيث بلغ **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التجهيزات الالكترونية** قيمة **2 844 597,80** دج وهو مبلغ في غاية الأهمية والذي وافق نسبة **91,17%** من مجموع الاعتمادات المخصصة، حيث تم تسجيل أعلى حصة في مستوى الانفاق حول مستوى الانفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي بمبلغ قدر بـ **1 540 597,80دج** بعدما تم تحويل مبلغ إضافي قدر **420 000,00دج** لتدعيم هذا المؤشر الفرعي وهذا لتداعيات ضرورية وفقا لما اقتضته استراتيجية المجلس ،ثم يليه مستوى الانفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت، الانترانت بمبلغ قدر بـ **880 000،00 دج** ، ليليه فيما بعد مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ بمبلغ قدرت قيمته **424 000,00دج** بعدما تم تحويل مبلغ إضافي قدر بـ **150 000,00دج** تم انقاصه من الباب رقم 12- 34 المادة 2 لتدعيم هذا المؤشر الفرعي، وهذا لتداعيات ضرورية وفقا لما اقتضته استراتيجية المجلس. وأخيرا نجد مستوى الانفاق حول اقتناء وصيانة عتاد السمعي والبصري وعتاد الإعلام الآلي و عتاد الاتصال السلكي واللاسلكي بقيمة معدومة (وفقا لما ذكر سالفا نتيجة تحويل المبلغ بكامله). وهذا ما يؤكد السعي الحثيث لمجلس قضاء سوق اهراس لتبني الإدارة الالكترونية ورقمنة خدماته القضائية و الإدارية .

ومن جهة أخرى نلاحظ أن **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التكوين والتأهيل في مجال الإدارة الالكترونية** للموارد البشرية بلغ قيمة **120 000,00دج** والذي وافق نسبة **58,39%** من مجموع الاعتمادات المخصصة، وهو ما يؤكد حرص إدارة مجلس قضاء سوق اهراس على تأهيل موردها البشري لمواكبة التغيرات المتسارعة في مجال الإدارة الالكترونية.

- **مستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال سنة 2023:(ميزانية البرامج وفقا للقانون العضوي 15/18)**

جدول توضيحي رقم (42): لمستوى الانفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس سنة 2023

الصنف	تسمية نفقة تسيير المصالح	الاعتمادات المالية الممنوحة (أ)	الاعتمادات المالية الإضافية (ب)	الحركة الداخلية (ج)		الاعتمادات المرجعية أ+ب+ج	الالتزام بالصرف (مبلغ الاستهلاكات)	نسبة الاستهلاك
				بالزيادة	بالنقصان			

25 200	صيانة وتصليح الآلات والمعدات والتجهيزات	900 000,00دج				900 000,00دج	900 000,00دج	100%
27 300	المعدات والتجهيزات الصغيرة ومستهلكات الاعلام الآلي	2 630 622,00دج				2 630 622,00دج	2 630 622,00دج	100%
27 700	مصاريف الاتصالات	4 000 000,00دج		700 000,00دج		4 700 000,00دج	4 700 000,00دج	100%
المجموع الفرعي لمؤشر التجهيزات الالكترونية		7 530 622,00 دج		700 000,00دج		8 230 622,00 دج	8 230 622,00 دج	100%
29 000	خدمات التكوين والتمهين	174 378,00دج				174 378,00دج	00,00 دج	00%
المجموع الفرعي لمؤشر عمليات التكوين		174 378,00دج				174 378,00دج	00,00 دج	00%
المجموع الإجمالي		7 705 000 ,00 دج		700 000,00دج		8 405 000,00 دج	8 230 622,00 دج	97,92%

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لميزانية مجلس قضاء سوق اهراس لسنة 2023.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق اهراس قد استفاد من اعتمادات جد هامة من طرف الوزارة الوصية بعنوان سنة **2023** حيث بلغت في مجملها قيمة **7 705 000 ,00 دج** ،حيث سعت إدارة المجلس من خلال قراءتنا للحصص المعتمدة في كل مؤشر فرعي لتفعيل الرقمنة بداخله حيث بلغ **مستوى الانفاق الخاص بمؤشر التجهيزات الالكترونية** قيمة **8 230 622,00 دج** بعدما تم تحويل مبلغ إضافي قدر بـ **700 000,00دج**، وهو مبلغ في غاية الأهمية والذي وافق نسبة **100%** من مجموع الاعتمادات المخصصة، حيث تم تسجيل اعلى حصة في مستوى الانفاق حول مصاريف الاتصالات بمبلغ قدر بـ **4 700 000,00دج** ليليه فيما بعد مستوى الانفاق حول المعدات والتجهيزات الصغيرة ومستهلكات الاعلام الآلي بمبلغ قدر بـ**2 630 622,00دج**، وأخيرا نجد مستوى الانفاق حول صيانة وتصليح الآلات والمعدات والتجهيزات بمبلغ قدر بـ **900 000,00دج** وهذا ما يؤكد السعي الحثيث لمجلس قضاء سوق أهراس لتبني الإدارة الالكترونية ورقمنة خدماته القضائية والإدارية .

ومن جهة أخرى نجد أن **مستوى الانفاق على مؤشر التكوين والتأهيل في مجال الإدارة الالكترونية** للموارد البشرية كان معدوما (مساو للصفر) من مجموع اعتمادات كانت مخصصة للغرض بقيمة مساوية لـ **174 378,00دج**، وهذا ما نرجعه للتوجه نحو التكوين عن بعد.

المطلب الثاني: المتطلبات البشرية

يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على غرار باقي المجالس القضائية الولائية الأخرى على مجموعة متكاملة من الموارد البشرية المؤلفة من قضاة و موظفين اداريين وتقنيين وأعوان مصالح بالإضافة الى وجود دعم من طرف الاسلاك الأمنية على غرار موظفي الشرطة، وكذا ممثلين عن المؤسسات العقابية

بالإضافة الى تواجد فئة مساعدي قطاع العدالة لاسيما فئة المحامين لطبيعة حجم عملهم المجسد فعليا ضمن هذه الفئة .

وعليه سوف تتم دراستنا حول مطلب المتطلبات البشرية من خلال **خمس مؤشرات** خلال فترة الدراسة (2018 - 2023).

أولا :مؤشر تطور تعداد القضاة و الموظفين الاداريين والتقنيين وأعوان المصالح

حيث يتم قياسه وفقا لمؤشرين فرعيين هما على التوالي:

- ✓ مؤشر تطور تعداد القضاة
- ✓ مؤشر تطور تعداد الموظفين الاداريين والتقنيين وأعوان المصالح

ثانيا : مؤشر حيازة المناصب العليا

ثالثا :مؤشر الشهادات التعليمية : حيث يتم قياسه وفقا لمؤشرين فرعيين هما على التوالي:

- ✓ مؤشر الشهادات العلمية التي يحوزها الموظفون .
- ✓ مؤشر الشهادات العلمية التي تحصل عليها الموظفون بعد التوظيف.

رابعا :مؤشر التوظيف: حيث يتم قياسه وفقا لمؤشرين فرعيين هما على التوالي:

- ✓ مؤشر التوظيف الخارجي للموظفين.
- ✓ مؤشر التوظيف الداخلي للموظفين (بحسب نوع الترقيات).

خامسا : مؤشر العمليات التكوينية : (للموظفين)

أولا مؤشر تطور تعداد القضاة و الموظفين الاداريين والتقنيين وأعوان المصالح :

- ✓ **مؤشر تطور تعداد القضاة:**

جدول رقم(43): توضيحي لتطور تعداد القضاة خلال فترة الدراسة (2018 – 2023):

عدد القضاة	2018	2019	2020	2021	2022	2023
المجلس القضائي	27	38	26	37	25	32
محكمة سوق أهراس	30	36	22	25	22	23
محكمة سدراتة	13	14	13	22	14	18
محكمة تاورة	15	12	10	10	9	11
المجموع	**85**	**100**	**71**	**94**	**70**	**84**

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق اهراس

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن وتيرة التطور في تعداد القضاة متباينة من سنة لأخرى، حيث تم تسجيل ارتفاع ملحوظ سنة 2019 بالمقارنة بسنة 2018، حيث بلغ تعداد القضاة 100 قاض

وهو أعلى قيمة مسجلة في فترة الدراسة إذ كان عددهم في سنة 2018 يقدر بـ 85 قاضي، لينخفض عددهم في سنة 2020 إلى 71 قاض، ثم ليرتفع فيما بعد في سنة 2021 الى 94 قاض، أما في سنة 2022 انخفض تعداد هم الى 70 قاض فقط وهو أدنى قيمة مسجلة في فترة الدراسة، واخيرا تم تسجيل ارتفاع ملحوظ نسبيا سنة 2023 حيث اصبح تعدادهم 84 قاض وهذا التغيير السنوي في عدد القضاة نرجعه إلى الحركية الدائمة لهذه الفئة عبر مختلف هياكل وزارة العدل حسب الاستراتيجية المتبعة مركزيا في ذات السياق.

✓ **مؤشر تطور تعداد الموظفين الاداريين والتقنيين وأعوان المصالح:**

جدول رقم (44): توضيحي لتطور تعداد الموظفين الاداريين والتقنيين وأعوان المصالح للمجلس ومختلف المحاكم التابعة له خلال فترة الدراسة (2018 – 2023).

عدد الموظفين حسب الرتبة	2018	2019	2020	2021	2022	2023	المجموع
أمين قسم ضبط رئيسي	3	1	0	0	0	0	4
مهندس رئيسي في الإعلام الألي	1	1	0	1	0	0	3
أمين قسم ضبط	4	1	2	8	2	0	17
مهندس دولة في الإعلام الآلي	0	1	0	1	0	0	2
متصرف	0	4	0	1	2	0	7
وثائقي أمين محفوظات	0	1	0	2	0	0	3
مهندس دولة في الإحصائيات	0	0	0	0	0	1	1
أمين ضبط رئيسي	0	0	0	0	3	0	3
أمين ضبط	19	3	4	12	15	6	59
معاون أمين ضبط	9	0	4	2	2	0	17
عون أمانة الضبط	0	1	0	0	0	0	1
عون حفظ البيانات	0	0	0	1	0	0	1
وثائقي أمين محفوظات رئيسي	0	0	0	2	0	0	2
مساعد مهندس مستوى 1في الإحصائيات	0	0	0	0	1	0	1
تقني سام في الإعلام الألي	0	0	0	0	0	0	0
كاتب	1	0	0	1	1	0	3
سائق سيارة من المستوى الأول	0	0	0	1	1	0	2
وثائقي أمين محفوظات محلل	0	0	0	0	0	0	0
محاسب إداري رئيسي	0	0	0	0	0	0	0
تقني في الإعلام الألي	0	2	0	0	0	0	2
عون إدارة	0	1	0	0	0	0	1
حاجب رئيسي	0	0	0	1	2	0	3

عامل مهني من المستوى الأول	0	0	0	2	0	2	0
عون خدمة من المستوى الأول	0	0	2	2	0	0	4
عون وقاية من المستوى الأول	2	0	0	1	1	8	12
حارس	1	1	0	0	2	0	4
عون خدمة من المستوى الأول بالتوقيت الجزئي	0	0	0	0	1	0	1
المجموع	40	17	10	37	36	14	156

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق اهراس

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان تعداد الموظفين بمجلس قضاء سوق اهراس بمختلف هياكله في تطور نسبي كل سنة، حيث بلغ تعدادهم 143 موظف في سنة 2023 ،وهذا راجع لتزايد حجم العمل المرتبط ارتباطا وثيقا بكثرة عدد القضايا المسجلة وهذا بُغية تحسين مستوى الخدمات الموجهة بالدرجة الأولى للمواطن الكريم وفقا للاستراتيجية المتبعة مركزيا.

ثانيا : مؤشر حيازة المناصب العليا:

جدول رقم (45): يوضح المناصب العليا بالمجلس ومختلف المحاكم التابعة له موقوفة بتاريخ 2023/12/31.

الجهة	الرتبة	تسمية المنصب النوعي	العدد
مجلس قضاء سوق أهراس	مساعد مهندس مستوى 2 في الإحصائيات	المكلف بالبرامج الإحصائية	01
	أمين قسم ضبط رئيسي	رئيس المصالح الادارية	01
	أمين قسم ضبط	رئيس مصلحة الإعلام والتوجيه	01
	مهندس رئيسي في الإعلام الألي	مسؤول الشبكة	01
	أمين ضبط رئيسي	رئيس أمانة ضبط القسم الجزائي	01
	أمين ضبط رئيسي	رئيس أمانة ضبط القسم المدني	01
	أمين قسم ضبط رئيسي	رئيس أمانة ضبط محكمة الجنايات الاستئنافية	01
	أمين قسم ضبط	رئيس مصلحة المالية و الوسائل العامة	01
	أمين قسم ضبط	رئيس مصلحة الموظفين و التكوين	01
	مهندس دولة في الإعلام الآلي	مسؤول الشبكة	01
المجموع			10
محكمة سوق أهراس	أمين قسم ضبط	رئيس المصالح الادارية	01
	أمين قسم ضبط رئيسي	رئيس مصلحة الإعلام و التوجيه	01
	أمين ضبط رئيسي	رئيس أمانة ضبط قسم الجنح	01
	أمين قسم ضبط	رئيس أمانة ضبط القسم التجاري	01
	أمين قسم ضبط	رئيس أمانة ضبط القسم العقاري	01
	أمين قسم ضبط	رئيس أمانة ضبط القسم الاجتماعي	01
	أمين قسم ضبط	رئيس أمانة ضبط قسم المخالفات	01

	أمين قسم ضبط	رئيس أمانة ضبط غرفة التحقيق	01
	أمين قسم ضبط	رئيس أمانة ضبط القسم المدني	01
المجموع			09
محكمة سدراتة	أمين قسم ضبط رئيسي	رئيس أمانة ضبط القسم التجاري	01
	أمين قسم ضبط رئيسي	رئيس أمانة ضبط القسم المدني	01
	أمين قسم ضبط رئيسي	رئيس أمانة ضبط الجهة القضائية	01
المجموع			03
محكمة تاورة	أمين قسم ضبط	رئيس أمانة ضبط القسم الجزائي	01
	أمين قسم ضبط	رئيس أمانة ضبط الجهة القضائية	01
المجموع			02
المجموع العام			24

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق اهراس

نلاحظ من خلال هذا الجدول هناك تنوع في المناصب العليا بحسب الجهة القضائية التي بلغت في مجموعها **24** منصبا ، حيث سجلنا 10 مناصب بمجلس قضاء سوق أهراس، وهي متنوعة بحسب طبيعة رتب الموظفين سواء التقنية منها أو الإدارية، كما تم تسجيل 09 مناصب بمحكمة سوق اهراس و03 مناصب بمحكمة سدراته وسجلنا منصبين فقط بمحكمة تاورة وهذا طبقا لما اعتمدته وزارة العدل من مناصب عليا بحسب طبيعة الجهة القضائية ،الراجع بالدرجة الأولى إلى طبيعة وحجم العمل المعالج فيها، وهذا ما يؤكد على الإهتمام الواضح بتحفيز الكفاءات من أجل إدارة عصرية تواكب طرق التسيير العمومي الحديث الأمر الذي سيخلق تنافسية بين الموظفين على المناصب العليا،والتي حتما ستكون للأجدر والأكثر كفاءة مما يؤدي بالضرورة لتحسين الآداء ومن ثم تقديم خدمة عمومية مرموقة تضاهي تطلعات المواطن الكريم.

ثالثا: مؤشر التوظيف

يكون وفقا لمؤشرين (مؤشر التوظيف الخارجي و مؤشر التوظيف الداخلي)

✓ **مؤشر التوظيف الخارجي:** يكون عن طريق مسابقة خارجية تفتحها وزارة العدل بناء على طلب تعده مختلف المجالس والمحاكم التابعة لها متضمنا الاحتياجات في الموارد البشرية .

جدول رقم (46): مؤشر التوظيف الخارجي لسنة 2023

المناصب	العدد	التوزيع	الرتبة	الجهة القضائية
	01	01	أمين قسم ضبط	فرع مداوروش
	04	02		فرع مداوروش

أسلاك أمانات الضبط		02	أمين ضبط	مجلس قضاء سوق اهراس
	05	02	معاون أمين ضبط	فرع مداوروش
		03		مجلس قضاء سوق اهراس
الأعوان المتعاقدين	10	08	عون وقاية من المستوى الأول	مجلس قضاء سوق اهراس

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق اهراس

نلاحظ من خلال هذا الجدول المبين أعلاه أن التوظيف الخارجي الذي نظمه مجلس قضاء سوق اهراس بعنوان السنة المالية 2023 تم وفقا للمراسيم والمناشير المنظمة قانونا وفقا لتداعيات كل سلك سواء بالنسبة لسلك أمانات الضبط أو سلك الأعوان المتعاقدين، كما نلاحظ التوزيع العقلاني للمناصب المالية على مختلف هياكل مجلس قضاء سوق اهراس ،كما أنه قد خُصصت خمس مناصب لفرع مداوروش والذي سيُفعّل خلال سنة 2024 و هي رؤية استباقية في التسيير الاداري .

✓ **مؤشر التوظيف الداخلي:** يكون عن طريق تنظيم ترقيات داخلية منظمة من طرف الوزارة الوصية بحسب الشروط التنظيمية للالتحاق بالرتب الأعلى للترقية **(الامتحانات المهنية /ترقية على أساس الشهادة /ترقية اختيارية)**، ولقد تمكن العديد من الموظفين من الترقية وهذا بحسب الشروط القانونية اللازمة بوتيرة متباطئة في ظل شح المناصب المالية للسنوات الأخيرة، وتبقى الجهد مبذولة من طرف جميع الجهات المختصة الى حين تعديل بعض آليات الترقية حتى تكون الفرصة للجميع لاسيما أصحاب الخبرة المهنية وأصحاب الشهادات لتسوية مساراتهم المهنية.

رابعا :مؤشر حيازة الشهادات التعليمية:

✓ **مؤشر الشهادات التي يحوزها الموظفون (عند التوظيف):**

جدول توضيحي رقم (47): للشهادات التي يحوزها موظفو مجلس قضاء سوق اهراس بمختلف محاكمه للفترة (2018 – 2023):

تسمية الشهادة	العدد
ماستر إعلام آلي	02
ليسانس إعلام آلي	03
ليسانس حقوق	34
ليسانس رياضيات	01
ليسانس محاسبة	01
ليسانس علم المكتبات و التوثيق	04
تقني سام في إعلام آلي	07
بكالوريا	25
شهادات مختلفة في الإعلام الآلي (تقني /تحكم ...)	32
المجموع	**109**

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق اهراس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مجلس قضاء سوق أهراس بمختلف هياكله و الأجهزة التابعة له أي مختلف المحاكم التي تندرج ضمن مسؤوليته، يتضمن موردا بشريا كفؤا لحيازته على شهادات متنوعة بحسب طبيعة المنصب المشغول حيث بلغ تعداد الموظفين الذين يحوزون على شهادات خلال عملية توظيفهم 109 موظف من بينهم 44 موظفا يحوزون على شهادة في الاعلام الآلي وهو ما يؤكد حرص مجلس قضاء سوق أهراس على جذب واستقطاب مختلف الفئات المثقفة لتسيير مصالحه والذي سينعكس حتما على مردودية العمل المعالج يوميا ومن ثم تعزيز علاقة الإدارة بالمواطن.

✓ **مؤشر حيازة الموظفين للشهادات بعد التوظيف:**

جدول توضيحي رقم (48): للشهادات المتحصل عليها بعد التوظيف بمجلس قضاء سوق أهراس بمختلف محاكمه

الجهة	العدد	تسمية الشهادات
مجلس قضاء سوق اهراس	09	- ماستر رياضيات - ليسانس في الحقوق - الدراسات الجامعية التطبيقية
محكمة سوق اهراس	02	- ماستر إعلام ألي -ليسانس في الحقوق
محكمة تاورة	01	-ليسانس في الحقوق
محكمة سدراتة	03	-ليسانس في الحقوق
المجموع	15	

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق اهراس

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق أهراس بمختلف هياكله والأجهزة التابعة له أي مختلف المحاكم التي تندرج ضمنه يعمد الى تحسين مستوى موظفيه وذلك بانتهاج سياسة تشجيعية وتحفيزية لهم بغية مواصلتهم لتكوينهم الاكاديمي والمهني، سواء على مستوى الجامعات أو مراكز التكوين المتخصصة من خلال عقد إتفاقيات مُبرمة في ذات السياق والذي سيُتوج في الأخير بترقيات داخلية للموظفين على غرار الترقية على أساس الشهادة وكذا في إمكانية تقلدهم لمناصب نوعية تتلاءم مع شهاداتهم ورتبهم، مما سيؤدي حتما إلى تحسين مستوى الخدمات العمومية الموجهة بالدرجة الأولى للمواطن الكريم وبلوغ الأهداف المسطرة .

خامسا : مؤشر عمليات التكوين

وفقا لنص المادة 36 من المرسوم التنفيذي رقم 08-409 المؤرخ في 2008/12/24 المتضمن القانون

الأساسي الخاص بمستخدمي أمانات الضبط للجهات القضائية ،والتي تضمنت مدونة الأسلاك الخاصة بمستخدمي أمانات الضبط وهما سلكين:

- **سلك أمناء أقسام الضبط:** ويشمل الرتب التالية بحسب المادة 37 من ذات المرسوم السالف الذكر:
  - ✓ أمين قسم ضبط : يخضع لتكوين متخصص مدته سنة (01) .
  - ✓ أمين قسم ضبط رئيسي : يخضع لتكوين تحضيري مدته 03 أشهر "عند التوظيف عن طريق المسابقات".
  - ✓ أمين قسم الضبط الرئيسي الأول
- **سلك أمناء الضبط:** يشمل الرتب التالية :
  - ✓ عون أمانة الضبط: يخضع لتكوين تحضيري مدته 03 أشهر.
  - ✓ معاون أمين ضبط: يخضع لتكوين متخصص مدته سنة (01)
  - ✓ أمين ضبط: يخضع لتكوين متخصص مدته سنتين (02)
  - ✓ أمين ضبط رئيسي

وتسهر على عملية التكوين **المدرسة الوطنية لمستخدمي أمانة الضبط**، كما تسهر أيضا على تطبيق القرارين الوزاريين المشتركين المؤرخين في **22 أوت 2012**، المحددين لكيفيات تنظيم التكوين التكميلي قبل الترقية إلى بعض رتب مستخدمي أمانات الضبط للجهات القضائية ومدته ومحتوى برامجه، وكذا القرار المحدد للتكوين التحضيري لشغل بعض رتب مستخدمي أمانات الضبط للجهات القضائية ومدته ومحتوى برامجه .

وتشمل عمليات التكوين التي يستفيد منها **مستخدمو أمانات الضبط** بناء على المادة **25** من المرسوم التنفيذي رقم **08-409** المذكور أعلاه مايلي:

1- التكوين المتخصص "القاعدي " :

أ – التكوين المتخصص على أساس مسابقة خارجية.

ب- التكوين المتخصص قبل الترقية على أساس الشهادة. بالإضافة الى :

- ✓ التكوين التكميلي المسبق للإدماج "المادة 60 من المرسوم التنفيذي ".
- ✓ التكوين قبل الترقية (على أساس الامتحان المهني أو الترقية الاختيارية).
- ✓ التكوين التحضيري لشغل منصب.

2- **التكوين المستمر وتحسين المستوى على المستوى المحلي** : ويشمل التظاهرات، المداخلات، أيام دراسية، ورشات عمل، أيام تدريبية بمقر الجهات القضائية.

3- **التكوين التخصصي:** الغاية من عمليات التكوين المبرمجة هي تحسين المدارك العلمية للموظفين وكفاءاتهم المهنية بالإضافة إلى التكوين المتخصص الذي يهدف لتلبية حاجيات العدالة تحت الإشراف البيداغوجي للمدرسة الوطنية لمستخدمي أمانات الضبط، حيث تبرمج حسب المستجدات التي يشهدها العمل القضائي للوصول به إلى تحسين الخدمات المؤداة وتسهيل الإجراءات على المواطن، لاسيما عند استحداث تطبيقات جديدة تستدعي قيام الموظفين المعنيين بها بدورات تكوينية في هذا المجال. نذكر على سبيل المثال استحداث خدمة الرسائل القصيرة **SMS**، التي تم العمل بها بناء على تعليمة صادرة عن وزارة العدل سنة 2020، الهدف منها إعلام المواطنين المباشرين للخصام بأنفسهم أو محاميهم ، وكذا ممثلي الإدارات بمآل قضاياهم بإعلامهم عبر إرسال رسائل قصيرة في أرقام هواتفهم ،حيث يتم إعلامهم بتاريخ الجلسات ، التأجيلات مآل شكواهم ، من طرف أمانة الضبط المختصة ، حيث لاقت هذه التطبيقية استحسانا كبيرا من طرف جميع الأطراف المعنية نظير الخدمات المقدمة والتي تتم بسرعة وبكل أريحية .

4- **التكوين الداخلي** : سعى مجلس قضاء سوق أهراس الى تفعيل تكوين الموظفين تقنيا من طرف مهندسي الدولة في الإعلام الآلي التابعين للمجلس من خلال جلسات تكوينية دورية وفقا للمستجدات التي تم احداثها من طرف الوزالرة الوصية، وهذا لمتابعة آداء مهامهم و الوقوف على جميع الإشكالات التي تعترضهم ، كما تندرج تحت عاتق هؤلاء المهندسين في الاعلام الآلي مسؤولية منح كلمة المرور لجميع الموظفين المعنيين بالتطبيقات الالكترونية بغية تمكينهم من الاستخدام الأمثل لها وحفاظا على امن وسرية كافة المعلومات .

- **التكوين عن بعد** : تجدر الإشارة أن بعد جائحة كوفيد، تم تفعيل التكوين عن بعد ، حيث تم إعداد برامج تتوافق مع رتب الموظفين (الإداريين و التقنيين)، وذلك عن طريق الولوج إلى موقع وزارة العدل حسب أرقام سرية لكل متكون، حيث يشتمل على دروس نظرية وتطبيقية وتقيم هذه الأخيرة من خلال برمجة لقاءات شهرية للوقوف على مدى نجاعة التكوين والتكفل بكل الصعوبات وحلها في حينها .

جدول توضيحي رقم (49): لعدد المتكونين حضوريا و عن بعد بمجلس قضاء سوق اهراس بمختلف محاكمه موقوفة بتاريخ 17-08-2023.

الرتب	عدد المتكونين حضوريا	عدد المتكونين عن بعد
أمين ضبط	53	08
امين ضبط رئيسي	07	00
أمين قسم ضبط	26	18
أمين قسم ضبط رئيسي	06	00
تقني سامي في الإعلام الألي	01	00
تقني في الإعلام الألي	02	00
عون إدارة	01	00
عون أمانة الضبط	14	00
عون حفظ البيانات	03	00
كاتب	03	00
متصرف	07	00
مساعد مهندس مستوى 1 في الإحصائيات	01	00
مساعد مهندس مستوى 1 في الإعلام الألي	04	00
مساعد مهندس مستوى 2 في الإحصائيات	01	00
معاون أمين ضبط	32	07
مهندس دولة في الإعلام الألي	02	00
مهندس رئيسي في الإعلام الألي	03	00
وثائقي أمين محفوظات	01	00
وثائقي أمين محفوظات رئيسي	01	00
وثائقي أمين محفوظات محلل	02	00
المجموع	170	33

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق اهراس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مجلس قضاء سوق أهراس بمختلف هياكله أي المحاكم التي تندرج ضمنه، يتبنى استراتيجية واضحة المعالم في تكوين الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح بمختلف أسلاك انتمائهم بغية تحسين مستواهم وكذا لتجديد معارفهم سواء حضوريا أو عن بعد وفقا لما تفتضيه الاستراتيجية المتبعة على غرار ترشيد النفقات وفقا لتوجه وزارة العدل.

جدول توضيحي رقم (50): للدورات التكوينية عن بعد لفائدة موظفي مجلس سوق أهراس(منذ 2019 الى غاية 2023)

السنة	تاريخ الدورة التكوينية	موضوع الدورة التكوينية	رتب الموظفين
2019	الدورة الاولى	أمين الضبط المدني	أمين قسم ضبط
	الدورة الثانية	دور أمين الضبط في مصلحة التقديمات	أمين قسم ضبط

2020	الأولى بتاريخ 2020/03/07	دور أمين الضبط في التحقيق	أمين ضبط
	الدورة الثانية بتاريخ 2020/08/23	-الأقطاب الجزائية . - الأرشيف القضائي - تنفيذ القرارات الإدارية -مهام المحكمة الإدارية -دور أمين ضبط غرفة الاتهام	
2021	2021/05/30	-دور أمين الضبط في مصلحة التحقيق - دور أمين الضبط في مصلحة تنفيذ العقوبات - طرق الطعن العادية وغير العادية	
2022	دورة 16 جانفي 2022	-دور أمين الضبط في النيابة -دور أمين الضبط في تنفيذ العقوبات. -طرق الطعن العادية وغير العادية	
	دورة 6 فيفري 2022	-الطرق البديلة لحل النزاعات ودور أمين الضبط فيها. -دور أمين الضبط في محكمة الجنايات	أمين قسم ضبط
	دورة 07 مارس 2022	-تحصيل الغرامات و المصاريف القضائية -الحالة المدنية -تقرير حول رد الاعتبار القانوني	أمناء الضبط
	دورة 04 جويلية 2022	-دور أمين بط غرفة التحقيق -طرق الطعن المختلفة -رد الاعتبار القانوني والقضائي -تسيير مصلحة الحالة المدنية على مستوى المحكمة -الطعن بالنقض في المادة الجزائية	أمين الضبط
	دورة 8 سبتمبر 2022	-تسيير مصلحة تنفيذ العقوبات -إجراءات تحضير الدورة الجنائية بطلان إجراءات التحقيق -الطرق البديلة لحل المنازعات ودور أمين ضبط فيها -دور أمين ضبط غرفة الإتهام -دور أمين ضبط لدى غرفة التحقيق -خصوصية وإجراءات محاكمة الأحداث في التشريع الجزائري -قاضي تطبيق العقوبات وعلاقته بالمؤسسة. - دور أمين الضبط في تسيير مصلحة المحجوزات	-أمين قسم ضبط (معاون أمين ضبط)
	دورة 04 ديسمبر 2022	-دور أمين ضبط كمساعد وكيل الجمهورية -دور أمين ضبط على مستوى المحكمة الإداري	أمين ضبط
2023	دورة تكوينية وفقا	-التحرير الإداري	متصرف

	لاتفاقية مبرمة مع مراكز التكوين المهني	-الاعلام الآلي	معاون أمين ضبط عون أمانة الضبط امين ضبط

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق اهراس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مجلس قضاء سوق أهراس بمختلف هياكله يسعى لاعتماد التكوين عن بعد وهو ما يدعم السياسة المنتهجة من طرف الوزارة الوصية بغية ترشيد النفقات وكذا مراعاة للظروف الشخصية للموظفين ،ولقد لاحظنا تنوعا لابأس به في محاور ومواضيع التكوين سنويا والذي يتناسب مع رتب الموظفين بحسب سلك انتمائهم والذي حتما سينعكس بالإيجاب على مستوى الخدمات العمومية الموجهة للمواطن الكريم.

المطلب الثالث: المتطلبات الإدارية والتنظيمية

لقد إعتمدنا في دراستنا لهذا المطلب على **ثلاث مؤشرات** وهي على التوالي:

أولا : مؤشر عدد الهياكل المعنية بالإدارة الالكترونية (الهيكل الالكتروني التنظيمي للمجلس).

ثانيا :مؤشر توزيع الموظفين بالمصالح المنظمة للمجلس لاسيما الهياكل المعنية بالإدارة الالكترونية.

ثالثا :مؤشر تنميط ووضوح الإجراءات التنظيمية بالمجلس.

أولا : مؤشر عدد الهياكل المعنية بالإدارة الالكترونية :

جدول رقم (51): يوضح عدد الهياكل المعنية بالإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس

تسمية الهياكل الالكترونية	عدد المكاتب
خلية الاعلام الآلي	2
خلية الإحصاء والاستشراف	1
الشباك الالكتروني	2
الشباك الموحد	8
خلية الارشفة الالكترونية	1
خلية الرقن	2
خلية الاعلام و التوجيه	1
المجموع	17

ثانيا :مؤشر توزيع الموظفين بالمصالح المنظمة للمجلس لاسيما الهياكل المعنية بالإدارة الالكترونية:

جدول رقم (52): يوضح توزيع الموظفين بمجلس قضاء سوق اهراس بحسب المصالح

تسمية المصلحة	الرتبة /الوظيفة	العدد
رئاسة المجلس	رئيس المجلس	01

النيابة العامة	النائب العام للمجلس	01
الأمانة العامة	-الأمين العام للمجلس	01
	نائب مساعد	01
	نائب مساعد	01
أمانة رئاسة المجلس	-أمين قسم ضبط - امين ضبط	02
أمانة النائب العام	-أمين ضبط -أمين ضبط رئيسي	02
أمانة البريد العام	-أمين ضبط - معاون أمين ضبط -متصرف	03
رئاسة أمانة الضبط	أمين ضبط رئيسي	01
مصلحة الجدولة	-أمين قسم ضبط رئيسي - أمين قسم ضبط -معاون أمين ضبط	03
مصلحة السوابق القضائية	-معاون أمين ضبط -أمين ضبط	02
مصلحة الحالة المدنية	-أمين قسم ضبط	01
مصلحة تنفيذ العقوبات	-أمين ضبط -أمين ضبط - أمين قسم ضبط -أمين ضبط	04
مصلحة السوابق القضائية	-معاون أمين ضبط -أمين ضبط	02
مصلحة التحصيل	-أمين ضبط رئيسي -عون أمانة ضبط -مساعد مهندس مستوى 01 في الإعلام الآلي - عون أمانة ضبط	04
مصلحة الطعون الجنائية	أمين قسم ضبط	01
مصلحة الطعون الجزائية	أمين قسم ضبط أمين قسم ضبط أمين ضبط	03
الطعون المدنية	أمين قسم ضبط	01
المساعدة القضائية	معاون أمين ضبط	01
الغرف الجزائية مع غرفة الأحداث	أمين قسم ضبط أمين قسم ضبط أمين ضبط رئيسي	03
الغرفة المدنية	أمين ضبط أمين ضبط	02
غرفة الاتهام	أمين قسم ضبط	01
جدولة غرفة الاتهام	عون أمانة الضبط	01
قاضي تطبيق العقوبات	معاون أمين ضبط +نائب مساعد	01

بريد السجون	معاون أمين ضبط	01
أدلة الإثبات	أمين قسم ضبط	01
مصلحة الإحصائيات	مهندس في الإحصائيات	01
مصلحة الأرشيف	وثائقي أمين محفوظات	01
مصلحة الإعلام الآلي	- مهندس رئيسي في الإعلام الآلي - مهندس دولة في الإعلام الآلي	02
شباك المحامين	معاون أمين ضبط	01
مصلحة الرقن	عون حفظ بيانات عون حفظ بيانات	02
مصلحة المالية و الوسائل العامة	أمين قسم ضبط معاون أمين ضبط متصرف	03
مصلحة الموظفين والتكوين	أمين قسم ضبط أمين ضبط	02
محكمة الجنايات الاستئنافية	أمين قسم ضبط رئيسي	01
محكمة الجنايات الابتدائية	أمين قسم ضبط	01
الإعلام و التوجيه	أمين قسم ضبط	01
مكتب الامن الداخلي	-عون وقاية من المستوى الأول - عون خدمة من المستوى الأول -عامل مهني من المستوى الأول -حارس -حاجب رئيسي	11 4 2 4 3
حظيرة السيارات	-سائق	2

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن توزيع الموظفين بمجلس قضاء سوق أهراس هو توزيعٌ عقلانيٌ حسب ما تفتضيه ضرورة المصلحة بمختلف هياكله والأجهزة التابعة له .

جدول توضيحي رقم (53): لعدد الموظفين بالهياكل التي تُعنى بالإدارة الالكترونية على مستوى مجلس سوق أهراس

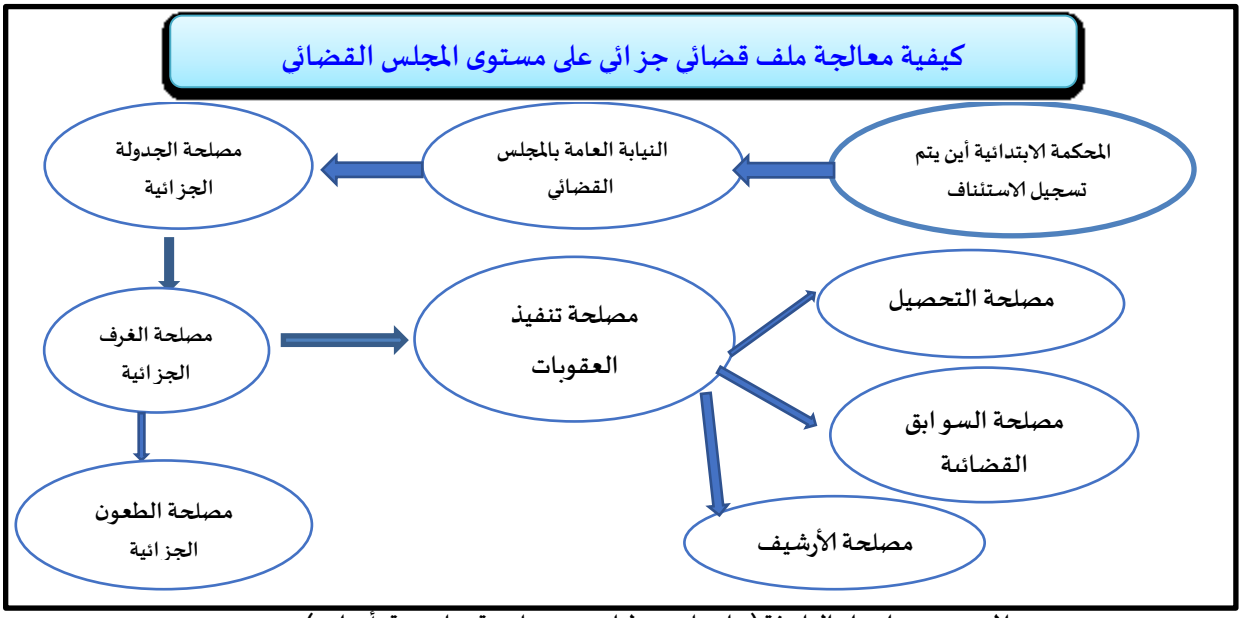
تسمية الهياكل الالكترونية	عدد الموظفين
خلية الاعلام الآلي	2
خلية الإحصاء والاستشراف	1
الشباك الالكتروني	2
الشباك الموحد	8
خلية الارشفة الالكترونية	1
خلية الرقن	2
خلية الاعلام والتوجيه	1
المجموع	17

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على بيانات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مجلس قضاء سوق أهراس توجد به هياكل تنظيمية تعنى بتبني الإدارة الالكترونية لمواكبة عصرنة الخدمة العمومية .

ثالثا: مؤشر تنميط ووضوح الإجراءات التنظيمية بالمجلس: (نأخذ كمثال القضية الجزائية)

الشكل رقم (47): كيفية معالجة ملف قضائي جزائي على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس



المصدر: من اعداد الباحثة (بناء على معطيات من مجلس قضاء سوق أهراس)

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان كيفية المعالجة لملف القضية الجزائية يكون كما يلي :

أولا: على مستوى النيابة العامة (على مستوى الجدولة الجزائية) :

يتم إرسال الملف القضائي المستأنف فيه إلى النيابة العامة مُرفقا بجدول إرسال، حيث يتم مراقبة الملفات من حيث العدد ورقم الفهرس للتأكد من توافقها مع الجدول المرفق،أين تتم معالجة الملفات وفقا للخطوات التالية :

- ✓ التأشير على جدول الإرسال (المرفق بالملفات) وتسليم نسخة منه للنيابة العامة.
- ✓ فصل الملفات بحسب طبيعة المتهمين (الموقوفين / غير الموقوفين).
- ✓ تسليم الملفات للنائب العام لتحديد تواريخ الجلسات.
- ✓ تسجيل الملفات في التطبيقة الالكترونية(SGDJ).
- ✓ استخراج تكاليف بالحضور للمعنيين بالأمر و كشف تسديد المصاريف القضائية و فقا لجداول خاصة.

- ✓ إعداد جداول إرسال خاصة بالتكاليف بالحضور حسب الجهات المرسل إليها (إدارات،جمارك، تجارة، متهمين – ضحايا – أطراف مدنية .....).
- ✓ تحديد أول جلسة لكل ملف بحسب طبيعة القضية في آجال تقدر بـ 10 أيام إلى أجل أقصاه 80 يوما.
- ✓ الحاق التبليغات المنجزة من طرف المحضرين القضائيين بكل ملف.
- ✓ تسليم ملفات الجلسات كاملة للغرفة الجزائية.

ثانيا: على مستوى الغرف الجزائية

- ✓ مراقبة الملفات من حيث العدد و رقم الفهرس للتأكد من توافقها مع الجدول المرفق.
- ✓ تسجيل الملفات في سجل النيابة العامة و سجل رئاسة المجلس قبل الجلسة .
- ✓ تكوين الجلسة .
- ✓ إستخراج الموقوفين و فق جداول ترسل لمصالح الأمن الوطني و الدرك الوطني .
- ✓ فهرسة القرارات الصادرة و التأجيلات بعد الجلسة .
- ✓ المراقبة والتدقيق في القرارات والمنطوق الصادر من أجل التأشير على ذلك، لإتاحة إمكانية إستخراجها من طرف المحامين والمواطنين على مستوى الشباك الموحد وهذا في أجل أقصاه 15 يوما ابتداء من تاريخ النطق بالقرار.
- ✓ تسليم ملف الجلسة لمصلحة تنفيذ العقوبات التي بدورها تقوم باجراءا ت التنفيذ والتبليغ بحسب الحالة (مصلحة التحصيل/مصلحة السوابق القضائية/مصلحة الأرشيف)..

المطلب الرابع: المتطلبات التقنية والأمنية

- ✓ **المتطلبات التقنية** :سيتم عرضها من خلال الوقوف على أهم التجهيزات التقنية التي يحتويها مجلس قضاء سوق اهراس (القطب الجديد) .

جدول توضيحي رقم (54): للتجهيزات التقنية الموجودة في مجلس قضاء سوق اهراس موقوفة بتاريخ 2024/06/30.

تسمية التجهيزات الالكترونية	العدد
عدد أجهزة الحاسوب	76
عدد الطابعات	61
عدد الماسح الضوئي	14
عدد آلات النسخ	07
أجهزة المحاكمات عن بعد	02

أجهزة الارشفة الالكترونية serveur secoure /poste autonome/ PDR extrême/CD Rom / CD Semaine .	/
مضاد الفيروسات: Kaspersky Endpoint Security	76
عدد الهواتف	38
عدد اللوحات الاشهارية الالكترونية	02

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معطيات من خلية الاحصاء بمجلس قضاء سوق أهراس

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق اهراس قد عمد إلى هيكلة مختلف مصالحه بالأجهزة التقنية لمواكبة التبني الناجح للإدارة الالكترونية من أجهزة حاسوب وكذا أجهزة الاعلام الآلي كالماسح الضوئي والطابعات وآلات النسخ وأجهزة المحاكمات عن بعد وأجهزة الارشفة الالكترونية وهي متنوعة (يوميا ،أسبوعيا،شهريا) للاحترازية من وقوع أي خلل تقني.

- ✓ **المتطلبات الأمنية**: نظرا لحساسية قطاع العدالة نجد ان الوزارة الوصية هي التي تحرص على تأمين الأنظمة المعلوماتية وذلك بمضاعفة اليقظة و الالتزام بجميع التدابير الاحترازية لوقاية البرمجيات من البرامج الخبيثة وغيرها من التهديدات المحتملة التي تنطوي عليها البرامج التجسسية من خطورة على كيان الدولة وهياكلها .وعليه فان الوزارة الوصية هي التي تتكفل بتثبيت الجدران النارية Firewall (Pare-feu) و**التشفير Cryptage** : الذي يحقق وظائف الأمن الثلاثة وهي: السرية والتكاملية وتوفير المعلومات .

المبحث الرابع: دور التطبيقات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس

بإعتبار المجلس القضائي أحد الواجهات الأساسية لقطاع العدالة ،والذي يعكس التطور المتسارع في التحول الرقمي وذلك من خلال الإعتماد على التكنولوجيات الحديثة كالبرمجيات والنُظم الخبيرة لتيسير وتبسيط مختلف الإجراءات الإدارية والرفع من كفاءتها ، فلقد ارتأينا في هذا المبحث أن نقف على الدور الذي تلعبه التطبيقات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس من خلال مؤشرات وآليات مستحدثة تعكس التوجه الالكتروني بالمجلس.

المطلب الأول: تحسين سرعة تقديم الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس

ولقد حاولنا من خلال هذا المطلب الوقوف على أهم مؤشرين للدراسة وهما على التوالي:

أولا: مؤشر نسبة احترام المواعيد.

ثانيا: مؤشر متوسط سرعة الاستجابة.

أولا: مؤشر نسبة إحترام المواعيد:

إرتأينا من خلال هذا المؤشر معرفة مدى إحترام إدارة مجلس قضاء سوق أهراس لنسب المعالجة في طلبات مختلف الوثائق الإدارية والقضائية وكذا الشكاوي المحالة عليها وفقا للجداول المبينة أدناه.

جدول رقم (55): يوضح نسبة إحترام المواعيد في تقديم طلبات شهادة الجنسية على مستوى هياكل مجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023):

طلبات شهادة الجنسية				
السنة	الجهة القضائية	عدد الطلبات الواردة	عدد الشهادات المنجزة	عدد الشهادات المسلمة
2018	محكمة سوق اهراس	23874	23874	23874
	محكمة سدراتة	15034	15034	15034
	محكمة تاورة	5287	5287	3964
	المجموع	44195	44195	42872
2019	محكمة سوق اهراس	28715	28715	28715
	محكمة سدراتة	22914	22914	22914
	محكمة تاورة	10969	10969	9882
	المجموع	62598	62598	61511
2020	محكمة سوق اهراس	17027	17027	17027
	محكمة سدراتة	14936	14936	14936
	محكمة تاورة	7254	7254	5925
	المجموع	39217	39217	37888
2021	محكمة سوق اهراس	15045	15045	14011

	محكمة سدراتة	10687	10687	10687
	محكمة تاورة	5876	5876	5154
	المجموع	31608	31608	29852
2022	محكمة سوق اهراس	24862	24862	20441
	محكمة سدراتة	18575	18575	18575
	محكمة تاورة	9514	9514	8533
	المجموع	52951	52951	47549
2023	محكمة سوق اهراس	31422	31422	17072
	محكمة سدراتة	18103	18103	18103
	محكمة تاورة	9378	9378	8321
	المجموع	58903	58903	43496

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معلومات من خلية الإحصاء بمجلس قضاء سوق أهراس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة إحترام المواعيد بمجلس قضاء سوق اهراس في إعداد شهادات الجنسية على مستوى الهياكل التابعة له بلغت نسبة 100% في فترة الدراسة.

جدول رقم (56): يوضح نسبة احترام المواعيد في تقديم طلبات شهادة الجنسية للأبناء المولودين من أم جزائرية على مستوى هياكل مجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023):

طلبات شهادة الجنسية للأبناء المولودين من أم جزائرية				
السنة	الجهة القضائية	عدد الطلبات الواردة	عدد الشهادات المنجزة	عدد الشهادات المسلمة
2018	محكمة سوق أهراس	220	220	220
	محكمة سدراتة	80	80	80
	محكمة تاورة	27	27	25
	المجموع	327	327	325
2019	محكمة سوق أهراس	295	295	295
	محكمة سدراتة	159	159	159
	محكمة تاورة	169	169	168
	المجموع	623	623	622
2020	محكمة سوق أهراس	263	263	263
	محكمة سدراتة	166	166	166
	محكمة تاورة	111	111	111
	المجموع	540	540	540
2021	محكمة سوق أهراس	235	235	221
	محكمة سدراتة	122	122	122
	محكمة تاورة	108	108	103
	المجموع	465	465	446
2022	محكمة سوق اهراس	446	446	446
	محكمة سدراتة	215	215	215

	محكمة تاورة	345	345	315
	المجموع	1006	1006	976
2023	محكمة سوق أهراس	1427	1427	1427
	محكمة سدراتة	457	457	457
	محكمة تاورة	496	496	496
	المجموع	2380	2380	2380

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معلومات من خلية الإحصاء بمجلس قضاء سوق أهراس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة إحترام المواعيد بمجلس قضاء سوق أهراس في إعداد شهادات الجنسية للأبناء المولودين من أم جزائرية على مستوى الهياكل التابعة له بلغت نسبة 100% في فترة الدراسة.

جدول رقم (57): يوضح طلبات الصحيفة رقم 02 من طرف مختلف الهيئات العمومية خلال فترة الدراسة (2018-2023)

السنة	الجهة القضائية	طلبات الإدارات العمومية	طلبات الجهات القضائية (على مستوى المجلس)	طلبات البعثات الدبلوماسية	المجموع	المنجزة
2018	المجلس القضائي	1	726	0	727	727
	محكمة سوق أهراس	19	5754	0	5773	5773
	محكمة سدراتة	43	2395	0	2438	2438
	محكمة تاورة	150	986	0	1136	1136
	المجموع	213	9861	0	10074	10074
2019	المجلس القضائي	0	608	0	608	608
	محكمة سوق اهراس	17	5730	0	5747	5747
	محكمة سدراتة	6	2560	0	2566	2566
	محكمة تاورة	360	717	0	1077	1077
	المجموع	383	9615	0	9998	9998
2020	المجلس القضائي	0	554	0	554	554
	محكمة سوق أهراس	1	7395	0	7396	7396
	محكمة سدراتة	33	1716	0	1749	1749
	محكمة تاورة	574	661	0	1235	1235
	المجموع	608	10326	0	10934	10934
2021	المجلس القضائي	71	721	0	792	792
	محكمة سوق اهراس	49	12597	0	12646	12580
	محكمة سدراتة	426	5357	0	5783	5052
	محكمة تاورة	2275	1391	0	3666	3666
	المجموع	2821	20066	0	22887	22090

2022	المجلس القضائي	68	949	0	1017	1017
	محكمة سوق أهراس	1041	8394	0	9435	9435
	محكمة سدراتة	2645	3443	0	6088	5908
	محكمة تاورة	2400	2971	0	5371	5371
	المجموع	6154	15757	0	21911	21731
2023	المجلس القضائي	38	731	0	769	769
	محكمة سوق أهراس	669	7400	0	8069	8069
	محكمة سدراتة	3231	2877	0	6108	6108
	محكمة تاورة	1703	2044	0	3747	3747
	المجموع	5641	13052	0	18693	18693

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معلومات من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة إحترام المواعيد بمجلس قضاء سوق اهراس بمختلف هياكله في إعداد الصحيفة رقم 02 لمختلف الهيئات العمومية بلغت نسبة 100% في فترة الدراسة.

جدول رقم (58): يوضح طلبات الصحيفة رقم 03 من طرف المولودين بالجزائر والمولودين بالخارج خلال فترة الدراسة (2018-2023)

السنة	الجهة القضائية	طلبات المولودين بالجزائر	طلبات المولودين بالخارج	المجموع	المنجزة
2018	المجلس القضائي	387	0	387	387
	محكمة سوق أهراس	26583	42	26625	26625
	محكمة سدراتة	29166	2	29168	29168
	محكمة تاورة	6746	5	6751	6751
	المجموع	62882	49	62931	62931
2019	المجلس القضائي	234	1	235	235
	محكمة سوق أهراس	22244	28	22272	22272
	محكمة سدراتة	28834	4	28838	28838
	محكمة تاورة	7525	17	7542	7542
	المجموع	58837	50	58887	58887
2020	المجلس القضائي	784	0	784	784
	محكمة سوق أهراس	14854	20	14874	14874
	محكمة سدراتة	19184	1	19185	19185
	محكمة تاورة	6027	0	6027	6027
	المجموع	40849	21	40870	40870
2021	المجلس القضائي	167	0	167	167
	محكمة سوق أهراس	4320	6	4326	4326
	محكمة سدراتة	11606	5	11611	11611
	محكمة تاورة	2992	0	2992	2992

	المجموع	19085	11	19096	19096
2022	المجلس القضائي	198	0	198	198
	محكمة سوق أهراس	2682	3	2685	2685
	محكمة سدراتة	10388	3	10391	10391
	محكمة تاورة	2532	4	2536	2536
	المجموع	15800	10	15810	15810
2023	المجلس القضائي	104	0	104	104
	محكمة سوق أهراس	3438	2	3440	3440
	محكمة سدراتة	12152	2	12154	12154
	محكمة تاورة	2139	1	2140	2140
	المجموع	17833	5	17838	17838

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معلومات من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة إحترام المواعيد بمجلس قضاء سوق اهراس بمختلف هياكله في اعداد الصحيفة رقم 03 من طرف المولودين بالجزائر والمولودين بالخارج بلغت نسبة 100% في فترة الدراسة.

جدول رقم (59): يوضح نسبة المعالجة في الشكاوي المقدمة على مستوى هياكل مجلس قضاء سوق أهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023)

السنة	الجهة القضائية	الرصيد المتبقي للشكاوي	الشكاوي المسجلة	المجموع	الشكاوي المتصرف فيها	الشكاوي المتبقية	نسبة احترام المواعيد
2018	محكمة سوق أهراس	0	3623	3623	3623	0	
	محكمة سدراتة	0	1443	1443	1443	0	
	محكمة تاورة	0	449	449	449	0	
	المجموع	0	5515	5515	5515	0	100%
2019	محكمة سوق أهراس	0	3039	3039	3039	0	
	محكمة سدراتة	0	1681	1681	1681	0	
	محكمة تاورة	0	688	688	688	0	
	المجموع	0	5408	5408	5408	0	100%
2020	محكمة سوق أهراس	0	2589	2589	1789	800	
	محكمة سدراتة	0	1484	1484	1484	0	
	محكمة تاورة	0	744	744	608	136	
	المجموع	0	4817	4817	3881	936	80,57%
2021	محكمة سوق أهراس	800	3519	4319	3259	1060	
	محكمة سدراتة	0	1584	1584	1584	0	
	محكمة تاورة	136	3371	3507	3168	339	
	المجموع	936	8474	9410	8011	1399	85,13%
2022	محكمة سوق أهراس	1060	3256	4316	3866	450	
	محكمة سدراتة	0	1933	1933	1933	0	
	محكمة تاورة	339	1464	1803	1548	255	

	المجموع	1399	6653	8052	7347	705	91,24%
2023	محكمة سوق أهراس	450	2725	3175	2016	1159	
	محكمة سدراتة	0	2227	2227	2227	0	
	محكمة تاورة	255	792	1047	795	252	
	المجموع	705	5744	6449	5038	1411	78,12%

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معلومات من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة المعالجة في الشكاوي المقدمة على مستوى هياكل مجلس قضاء سوق أهراس بلغت 100% في سنتي 2018 و2019، كما أنها بلغت نسب جد معتبرة في السنوات المتبقية خلال فترة الدراسة حيث تراوحت بين 78,12% كأدنى قيمة تم تسجيلها سنة 2023 وقيمة 91,24% خلال سنة 2022.بينما تقاربت النسبة خلال سنتي 2020 و2021 حيث تم تسجيل 80,57% و 85,13% على التوالي .

جدول رقم (60): يوضح نسبة الفصل في القضايا الجزائية على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023)

السنة	نوع المواد	القضايا المجدولة			القضايا المفصولة	القضايا الباقية	نسبة الفصل في القضايا
		الباقية	المسجلة	المجموع			
2018	الغرف الجزائية	265	3592	3857	3569	288	
	غرفة الأحداث	1	45	46	44	2	
	المجموع	266	3637	3903	3613	290	92,57%
2019	الغرف الجزائية	288	5040	5328	4307	1021	
	غرفة الأحداث	2	66	68	56	12	
	المجموع	290	5106	5396	4363	1033	80,86%
2020	الغرف الجزائية	1021	3659	4680	3921	759	
	غرفة الأحداث	12	56	68	58	10	
	المجموع	1033	3715	4748	3979	769	83,80%
2021	الغرف الجزائية	759	5763	6522	5035	1487	
	غرفة الأحداث	10	79	89	77	12	
	المجموع	769	5842	6611	5112	1499	77,33%
2022	الغرف الجزائية	1487	8401	9888	7328	2560	
	غرفة الأحداث	12	101	113	86	27	
	المجموع	1499	8502	10001	7414	2587	74,13%
2023	الغرف الجزائية	2560	4546	7106	6131	975	
	غرفة الأحداث	27	159	186	182	4	
	المجموع	2587	4705	7292	6313	979	86,57%

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معلومات من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة الفصل في القضايا الجزائية على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس متباينة من سنة لأخرى حيث لاحظنا اعلى نسبة في سنة 2018 بـ92,57% بمجموع قضايا مجدولة يقدر بـ 3903 قضية بينما في سنة 2019 انخفضت النسبة لتصبح 80,86% بمجموع قضايا مجدولة يقدر بـ5396 قضية، ثم لترتفع النسبة قليلا في سنة 2020 لتبلغ قيمة 83,80% بمجموع قضايا مجدولة يقدر بـ4748 قضية، كما لاحظنا في كل من سنة 2021 و 2022 انخفاضا تدريجيا في نسب الاستجابة حيث بلغتا 77,33% و 74,13% بمجموع قضايا مجدولة قدرتا على التوالي 6611 و10001 قضية، بينما في سنة 2023 ارتفعت نسبة الفصل في القضايا الجزائية لتبلغ 86,57% بمجموع قضايا مجدولة بلغت 7292 قضية.

ومما سبق نلاحظ ان هناك علاقة عكسية في نسب الاستجابة مع عدد القضايا المجدولة وهذا ما يؤكده مقابلة أدنى نسبة في الفصل في القضايا مع اعلى عدد في القضايا المجدولة (74,13% , 10001 قضية).

جدول رقم (61): يوضح نسبة الفصل في القضايا المدنية على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018-2023)

السنة	نوع المواد	القضايا المجدولة	القضايا المفصولة	القضايا المتبقية	نسبة الفصل في القضايا
2018	الاستعجالي	76	69	7	90,79%
	المدني	201	171	30	85,07%
	العقاري	390	329	61	84,36%
	الاجتماعي	65	54	11	83,08%
	شؤون الاسرة	357	315	42	88,24%
	التجاري	47	37	10	78,72%
	المجموع	1136	975	161	85,83%
2019	الاستعجالي	58	56	02	96,55%
	المدني	131	112	19	85,50%
	العقاري	302	249	53	82,45%
	الاجتماعي	45	39	6	86,67%
	شؤون الاسرة	325	209	116	64,31%
	التجاري	53	37	16	69,81%
	المجموع	914	702	212	76,81%
2020	الاستعجالي	31	26	5	83,87%
	المدني	108	85	23	78,70%
	العقاري	292	246	46	84,25%
	الاجتماعي	50	41	09	82,00%

	شؤون الاسرة	385	292	93	75,84%
	التجاري	49	40	09	81,63%%
	المجموع	915	730	185	79,78%
2021	الاستعجالي	81	64	17	79,01%
	المدني	116	101	15	87,07%
	العقاري	403	311	92	77,17%
	الاجتماعي	126	90	36	71,43%
	شؤون الاسرة	400	354	46	88,50%
	التجاري	44	40	04	90,91%
	المجموع	1170	960	210	82,05%
2022	الاستعجالي	76	66	10	86,84%
	المدني	158	129	29	81,65%
	العقاري	464	384	80	82,76%
	الاجتماعي	111	99	12	89,19%
	شؤون الاسرة	387	326	61	84,24%
	التجاري	44	35	09	79,55%
	المجموع	1240	1039	201	83,79%
2023	الاستعجالي	64	56	08	87,50%
	المدني	150	118	32	78,67%
	العقاري	429	309	120	72,03%
	الاجتماعي	70	61	09	87,14%
	شؤون الاسرة	351	305	46	86,89%
	التجاري	48	36	12	75,00%
	المجموع	1112	885	227	79,59%

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معلومات من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة المعالجة في نشاط الغرف المدنية بمجلس قضاء سوق اهراس بحسب المواد المكونة لها من استعجالي ومدني وعقاري واجتماعي وشؤون اسرة وتجاري خلال فترة الدراسة (2018-2019) قد تراوحت بين 85,83% سنة 2018 ، 76,81% سنة 2019، 79,78% سنة 2020، 83,79% سنة 2021، 83,79% سنة 2022 و79,59% سنة 2023. حيث لاحظنا أن اعلى النسب سجلت في القضايا ذات الطابع الاستعجالي وشؤون الاسرة والاجتماعية وهذا ما يدل على حرص مجلس قضاء سوق أهراس بالاهتمام بالجانب الإنساني في القضايا،وكذا الاهتمام باحترام مواعيد القضايا وهذا ما نستشفه من النسب المذكورة سابقا.

جدول رقم (62): يوضح نسبة الفصل في ادلة الاقناع (المحجوزات) خلال فترة الدراسة (2018-2023)

السنة	الباقي من السنة السابقة	عدد المحجوزات المسجلة	عدد المحجوزات المفصولة	المحجوزات المتبقية	النسبة
2018	108	144	155	97	61,51%
2019	97	114	84	127	39,81%

74,67%	57	168	98	127	2020
40,35%	170	115	228	57	2021
47,07%	443	394	667	170	2022
75,41%	209	641	407	443	2023

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معلومات من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة الفصل في المحجوزات (ادلة الاقناع) على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة بلغت نسب جد معتبرة خاصة سنة 2023 بتسجيل أعلى نسبة حيث بلغت قيمتها 75,41% وهي متقاربة مع ما تم تسجيله سنة 2020 بقيمة 74,67% كما تم تسجيل نسبة 61,51% بينما انخفضت النسب في كل من سنوات 2019، 2021 و2022 حيث بلغت 39,81% ؛ 40,35% و 47,07% على التوالي وهي عموما نسب جد هامة يتماشى وسياسة الدولة في ضرورة التعجيل في الفصل في المحجوزات لأصحابها أو للجهات العمومية المختصة بحسب طبيعة الحكم.

ثانيا: مؤشر متوسط سرعة الاستجابة

إرتأينا في دراستنا من خلال هذا المؤشر إلى الوقوف على مدى سرعة إدارة مجلس قضاء سوق اهراس في الفصل في القضايا ،حيث تمت الدراسة على نوع واحد من القضايا وهو القضايا الجزائية وللوقوف أكثر على إستخلاص نتائج متوسط سرعة الاستجابة تم تفعيل المعاينة خلال فترة تتمثل في : **يوم،أسبوع، وشهر (نوفمبر2023) .**

جدول رقم (63): يوضح سرعة الاستجابة في الملف الجزائي بمجلس سوق أهراس (خلال يوم من شهر نوفمبر2023)

التاريخ	تاريخ التسجيل	تاريخ الجلسة	سرعة الاستجابة في الملف الجزائي	
			بالأيام	بالأشهر
2023/11/02	02/11/2023	29/01/2024	88	3
	02/11/2023	05/02/2024	95	3
	02/11/2023	14/02/2024	104	3
	02/11/2023	05/02/2024	95	3
	02/11/2023	14/02/2024	104	3
	02/11/2023	18/02/2024	108	4
	02/11/2023	12/11/2023	10	0
	02/11/2023	26/11/2023	24	1
	02/11/2023	26/11/2023	24	1
	02/11/2023	26/11/2023	24	1
	02/11/2023	26/11/2023	24	1
	02/11/2023	26/11/2023	24	1

	02/11/2023	11/12/2023	39	1
	02/11/2023	19/02/2024	109	4
	02/11/2023	19/02/2024	109	4
	02/11/2023	25/02/2024	115	4
	02/11/2023	03/03/2024	122	4
	02/11/2023	03/03/2024	122	4
المجموع (1)		18 جلسة	122	4

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معلومات من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

جدول رقم (64): يوضح سرعة الإستجابة في الملف الجزائي بمجلس قضاء سوق أهراس (خلال أربع أسابيع من شهر نوفمبر 2023)

التاريخ	الفترة الممتدة من إلى	عدد الجلسات	سرعة الإستجابة في الملف الجزائي	
			بالأيام	بالأشهر
الأسبوع الاول	من2023/11/05 الى 2023/11/09	97	93	3
الأسبوع الثاني	من2023/11/12 الى 2023/11/16	72	87	3
الأسبوع الثالث	من2023/11/19 الى 2023/11/23	27	64	2
الأسبوع الرابع	من2023/11/26 الى 2023/11/30	59	74	3
المجموع (2)		155	80	3
المجموع العام (1) + (2) خلال شهر نوفمبر		273	88	03

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معلومات من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن متوسط سرعة الإستجابة للفصل في القضايا الجزائية خلال شهر نوفمبر من سنة 2023 كمثال إعتمدناه للدراسة منذ تاريخ تسجيل القضية إلى غاية الفصل النهائي فيها، أن هناك إختلافا كبيرا في معدل متوسط الإستجابة لبعض القضايا، حيث سجلنا أفضل متوسط للإستجابة الذي بلغ **يومين** وهو المعبر عنه بقيمة **الصفر في الشهر**، وهذا راجع للطابع الإستعجالي لهذه القضايا على غرار قضايا الأسرة مثل عدم تسديد النفقة أو قضايا متهمين أو ضحايا موظفين أو قضايا الموقوفين قانونيا، كما تم تسجيل أقصى معدل لمتوسط الاستجابة بـ **4 أشهر** لبعض القضايا التي تم التأجيل فيها لتداعيات الجلسات (معارضة/طعن بالنقض /.....) ،مما يستوجب العديد من المراحل المتتابعة والمتناسقة كإستدعاء الخبراء ،أو الإرجاء حتى يتم الفصل فيها من طرف المحكمة العليا بعد

الطعن بالنقض، وكذلك هو الأمر بالنسبة لقضايا إسترداد المحجوزات (سيارات بالخصوص أو وثائق سيارة) إلى غير ذلك من تداعيات أخرى .

ولقد توصلنا من خلال الجدول أعلاه إلى أن معدل متوسط سرعة الاستجابة خلال شهر نوفمبر من سنة 2023 في القضايا الجزائية بلغ **مدة 88 يوم** أي ما يقارب **ثلاثة أشهر**، وهو في اعتقادنا معدل لابأس به بالنظر إلى عدد القضايا المسجلة والبالغ عددها **273 قضية** والتي تمت برمجتها وفقا لاطار زمني يُراعى فيه نوع القضايا لاسيما ذات الطابع الإستعجالي، وهذا ما يدل على مرونة التسيير الإداري والقضائي على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس .

المطلب الثاني: تفعيل المحاكمات عن بعد (التقاضي الالكتروني)

جدول رقم (65): يوضح أطراف و عدد المحاكمات عن بعد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس خلال الفترة الممتدة (من 2021 إلى غاية 2023)

تسمية المؤسسات	2021	2022	2023
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل الأغواط	8	14	0
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل أم البواقي	0	1	0
مؤسسة الوقاية عين البيضاء	1	5	7
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل تازولت	1	0	0
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بجاية (واد غير)	0	0	2
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بسكرة (أولاد جلال)	1	10	4
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بئر العاتر ولاية تبسة	40	39	44
مؤسسة إعادة التربية الحمامات ولاية تبسة	0	14	6
مؤسسة الوقاية الشريعة ولاية تبسة	41	57	44
مؤسسة الوقاية العوينات ولاية تبسة	8	25	45
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل تيارت	0	1	0
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل الحراش الجزائر	0	0	3
مؤسسة إعادة التربية عين ولمان(سطيف)	0	0	0
مؤسسة إعادة التربية حمادي كرومة ولاية (سكيكدة)	0	2	0
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل البوني ولاية عنابة	23	31	25
مؤسسة إعادة التربية عنابة	3	0	2
مؤسسة إعادة التربية بوزعرورة ولاية سكيكدة	0	6	3
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بن جراح ولاية قالمة	71	94	178
مؤسسة الوقاية قالمة	14	38	23
مؤسسة الوقاية بوشقوف ولاية قالمة	4	0	4
مؤسسة إعادة التربية قسنطينة	2	0	0

مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بوالصوف ولاية قسنطينة	0	0	1
مؤسسة الوقاية المنيعة (غرداية)	0	10	0
مؤسسة الوقاية برج بوعريريج	3	0	0
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل عين خيارولاية الطارف	0	0	3
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بابارخنشلة	0	9	20
مؤسسة إعادة التربية سوق أهراس	848	1	1
مؤسسة الوقاية سدراتة ولاية سوق أهراس	311	399	0
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل القليعة	0	0	1
مؤسسة الوقاية تجنانت	0	0	0
مؤسسة الوقاية الشلف	0	0	1
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل الأغواط	0	1	0
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل البليدة	0	0	1
مؤسسة إعادة التربية الشلف	0	1	0
مؤسسة إعادة التربية اريس ولاية باتنة	0	1	0
مؤسسة اعادة التربية الذرعان ولاية عنابة	0	0	1
مؤسسة الوقاية واد الزناتي ولاية قالمة	0	0	5
مؤسسة إعادة التربية الخروب ولاية قسنطينة	0	0	3
مؤسسة إعادة التربية بوسعادة	0	0	2
مركز إعادة التأهيل المنيعة	0	0	1
مؤسسة إعادة التربية سعيدة	0	0	1
مركز العبور	0	0	1
مؤسسة إعادة التربية والتأهيل بشار	0	1	0
مؤسسة الوقاية شلغوم العيد ولاية قسنطينة	0	0	2
مؤسسة إعادة التربية عين الحجرولاية سعيدة	0	0	2
المجموع	1379	760	436

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معطيات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق أهراس فعّل بصورة واضحة التقاضي الالكتروني من خلال المحاكمات عن بُعد (المحاكمة الالكترونية) ،خاصة في ظل جائحة كوفيد 19 ،حيث تم تسجيل **1379 محاكمة عن بُعد** خلال سنة 2021 ،وهي أقصى قيمة مسجلة في الثلاث سنوات الأخيرة، ثم لينخفض عدد المحاكمات عن بعد خلال سنة 2022 حيث بلغ 760 محاكمة، وأخيرا في سنة 2023 سجلنا 436 محاكمة .

كما لاحظنا أن إدارة مجلس قضاء سوق أهراس وسّعت في نطاق ومجال المحاكمات عن بُعد على المستوى الوطني والجهوي، حيث لم يقتصر الأمر على ذلك فحسب بل تم تفعيلها حتى على النطاق المحلي، وهذا ما يدل على السعي الحثيث للمجلس على تبني الإدارة الالكترونية وهذا لزيادة الوعي للتوجه نحو

تفعيل الرقمنة، الأمر الذي سيؤدي حتما إلى ترشيد النفقات وخفض تكاليف المحاكمة وبلوغ العدالة الالكترونية.

المطلب الثالث : تفعيل آليات التحصيل الالكتروني

لقد كان في إستحداث مصلحة التحصيل على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس الأثر الواضح على تحسين ونوعية خدماته لاسيما بتفعيل التطبيقات الالكترونية التي يسّرت على الموظفين آداء مهامهم وتبسيط مختلف الإجراءات والتي نلتمسها في هذه النقاط :

- ✓ تحصيل مختلف المبالغ المالية (الغرامات والمصاريف القضائية) وفقا للإشعارات الصادرة عن نفس الجهة القضائية أو عن جهات قضائية أخرى (الجهة المصدرة للإشعار بالدفع).
- ✓ التعامل مع الأشخاص المعنيين بالغرامات والمصاريف القضائية أي المحكوم عليهم عند الامتثال أمام الجهات القضائية حيث سيستفيدون من جملة من الإمتيازات نذكر منها:
  - إمكانية التسديد على مستوى أي جهة قضائية عبر الوطن.
  - الإستفادة من تخفيض بنسبة 10 %من أصل الغرامة في حالة الإمتثال في أجل 30 يوم.
  - إمكانية تسديد مبلغ الغرامة بالتقسيط.
  - الإستفادة من رد الإعتبار بقوة القانون.

جدول رقم (66): يوضح وضعية تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية بمجلس قضاء سوق اهراس خلال فترة الدراسة (2018- 2023)

السنة	العدد الإجمالي للمبالغ المراد تحصيلها (دج)	مجموع المبالغ المحصلة (دج) (الغرامات المسددة + المصاريف القضائية)	مجموع المبالغ المالية التي خضعت للتخفيض بنسبة 10 %	عدد المستخرجات المحصلة التي خضعت لتخفيض بنسبة 10 %	عدد المستخرجات الباقية للتسديد في إطار التقسيط	نسبة التحصيل
2018	159 679 744,74	23 097 172,00	944 208,00	315	1494	15,55%
2019	433 142 881,27	19 934 607,32	938 496,48	255	1629	5,05%
2020	225 649 393,14	10 450 900,00	544 400,00	169	1685	5,24%
2021	308 601 640,10	12 065 638,40	605 900,00	240	3190	4,50%
2022	256 460 760,30	9 942 345,76	505 363,18	268	3684	4,44%
2023	325 431 567,25	14 414 798,15	673 581 ,60	246	3481	5,58%

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معطيات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجلس قضاء سوق اهراس فعّل بصورة واضحة آلية تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية وهذا من خلال الوقوف على العدد الإجمالي للمبالغ المُراد

تحصيلها ،حيث سجلنا أكبر مبلغ سنة 2019 والمقدر بـ **433 142 881,27** دج، كما سجلنا أعلى مبلغ للتحصيل سنة 2018 والمقدر بـ **23 097 172,00** دج والذي يوافق أعلى نسبة للتحصيل مقدرة بـ **15,55%** بعدد **315** من المستخرجات المُحصلة والتي خضعت لتخفيض بنسبة 10 % ،كما لاحظنا تفاوتًا في نسب التحصيل للسنوات المطبقة في الدراسة وهذا ما نُرجعه لكل من العدد الإجمالي للمبالغ المُراد تحصيلها وإلى عدد المستخرجات الباقية للتسديد في إطار التقسيط .

المطلب الرابع: تفعيل الإدارة الالكترونية في التسيير الإداري و القضائي.

أولا: تفعيل الإدارة الالكترونية في التسيير الإداري:

بُغية تسريع وتيرة الاستجابة في تقديم الخدمة العمومية تم إستحداث العديد من التطبيقات لمسايرة تداعيات التطور التكنولوجي الرقمي وضعت تحت تصرف رؤساء المصالح أين يتم الولوج إليها بإستعمال كلمة المرور نذكر من بينها على سبيل المثال لا الحصر:

- **تطبيقة تسيير المسار المهني للموظفين "أسلاك مشتركة، أسلاك الأمانة العامة، المتعاقدين ":** وهي متعلقة بكل الجوانب الوظيفية أي المسار المهني من "ترقية في الرتبة، الترقية في الدرجة، الغيابات، العطل السنوية، "عطلة الأمومة، شهادة العمل، طبيعة العمل .....حيث تمكن هذه التطبيقة من إدراج كافة المعلومات الشخصية للموظف (الوضعية العائلية،الأزواج، الأبناء، المصالح التي اشتغل بها والمناصب النوعية التي تولاها ....).**(أنظر محلق رقم 19)**
- **تطبيقة كشف الراتب الشهري والسنوي للقضاة وللموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح:** مكنّت هذه التطبيقية من منح كل الفئات الوظيفية من قضاة وموظفين إداريين وتقنيين وأعوان المصالح من الحصول على كشوف رواتبهم شهريا ومتى استدعت الضرورة وفقا لتداعيات شخصية (كشوف فصلية،سنوية .) مع تخصيص سجل للاستلام والامضاء. **(أنظر محلق رقم 20)**.
- **تطبيقات خاصة بالميزانية:** بُغية المتابعة والتقييم الأمثل للميزانية، تم تفعيل هذه التطبيقات لتحسين آداء موظفي مصلحة الميزانية والسعي للضبط الأمثل للقوائم المالية وفقا للعمليات التسييرية المتبعة قانونا بُغية تسهيل التعامل مع الهيئات الرقابية لاسيما المراقب الميزانياتي للولاية وكذا أمين الخزينة العمومية للولاية و من ثم الوصول إلى إستشراف أمثل من طرف الأمانة العامة للمجلس حول البرنامج الذي سيُعتمد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس بالوقوف على أهم

الإحتياجات الضرورية التي تتماشى مع النتائج الواجب الوصول إليها. أنظر النموذج **(أنظر ملحق رقم 21).**

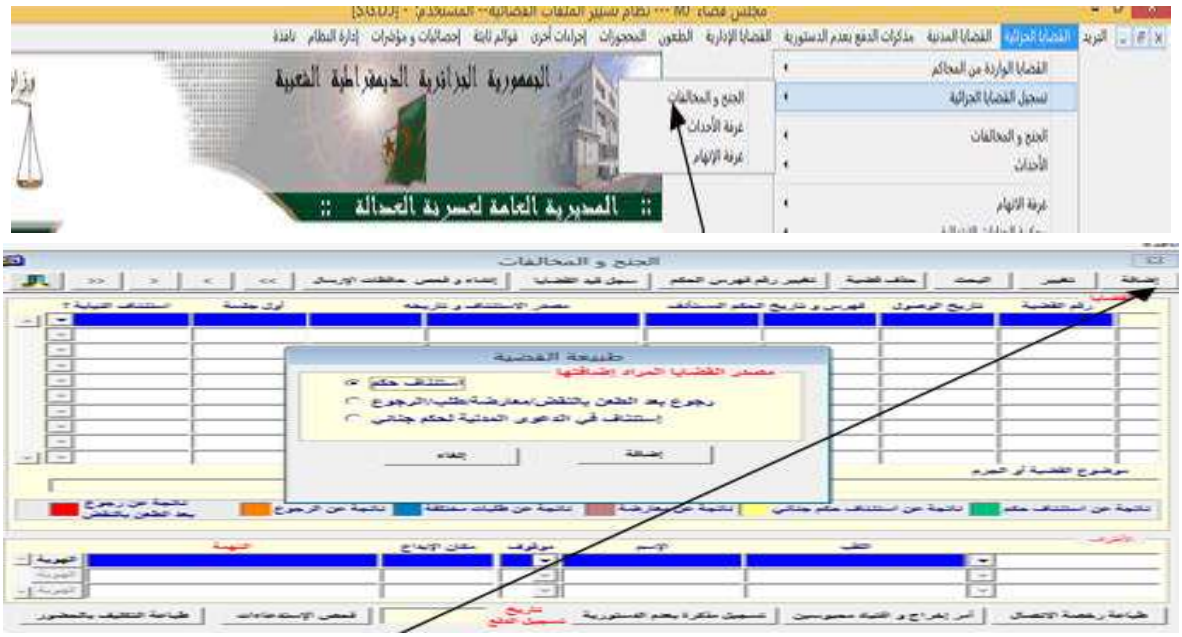
- ✓ ميزانية التسيير.
- ✓ ميزانية البرامج.
- ✓ ميزانية التجهيز.
- ✓ تطبيقية تسيير الديون .
- ✓ تطبيقية تسيير حضيرة السيارات.

ثانيا: تفعيل الإدارة الالكترونية في التسيير القضائي:

على إثر تفعيل النظام الالكتروني لتسير الملف القضائي **Sjdg** ،تحسنت معه نوعية الخدمات القضائية الموجهة بالدرجة الأولى للمواطن الكريم من حيث سرعة تقديم الخدمة وكذلك خفض تكلفتها إذ أن رقمنة الإجراءات القضائية قربت الإدارة من المواطن وخففت العبء عليه في مصاريف التنقل. وسنتناول في هذه النقطة الثانية من هذا المطلب مثالًا واحدًا من القضايا وهو القضايا الجزائية وفقا للمراحل الواجب تتبعها (تسجيل القضايا محل الاستئناف، جدولة القضايا, تكوين الجلسات، تتبع الجلسات ,فهرسة القرارات و تحرير القرارات)،وفيمايلي عرض لسيرورة الإجراءات في الملف القضائي الكترونيا **(حسب نوافذ الأشكال من Sjdg والمبينة أدناه)**.

<u>سيرورة الإجراءات إلكترونيا (للقضايا الجزائية)</u>

في النافذة أعلاه، تظهر قضايا الجنح والمخالفات المستأنفة والواردة من مختلف المحاكم.



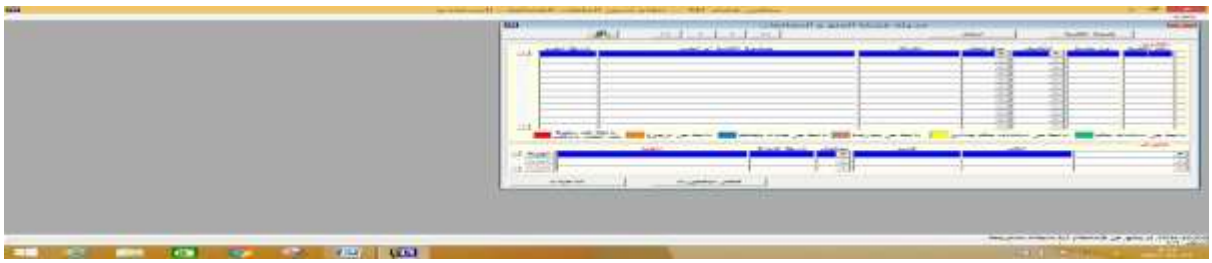
وبالولوج إلى واجهة تسجيل القضايا الجزائية والنقر على الجنح المخالفات، تظهر النافذة أدناه التي تتضمن مختلف الملفات (**أنظر المصادر المشار إليها بألوان مختلفة**).

وبالنقر على خانة إضافة يتم إختيار مصدر الملف المراد إضافته كما هو مبين في الصورة (**نختار على سبيل المثال استئناف الحكم**).

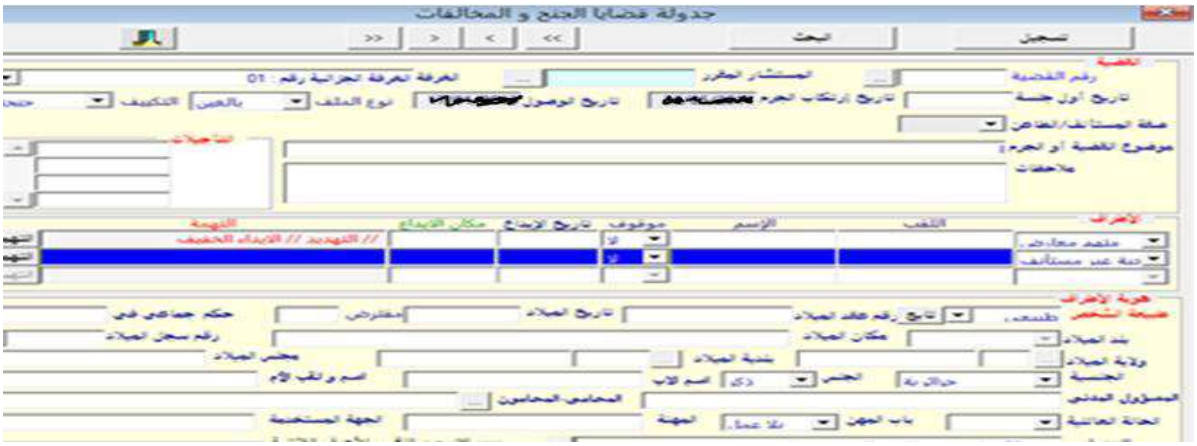
كما يمكن طباعة كل من رخصة الاتصال، أمر إخراج وإقتياد المحبوسين ،طباعة التكليف بالحضور.

كما يمكن أيضا طباعة سجل القضايا كما هو مبين أعلاه

تبين هذه الواجهة الخطوات والمراحل التي يتبعها أمين ضبط الجلسة **(جدولة القضايا, تكوين الجلسات، تتبع الجلسات ,فهرسة القرارات و تحرير القرارات)** .



حيث يتم البحث عن القضية المعنية بواسطة عوامل البحث المتاحة ثم النقر على خانة **جدولة القضية.**



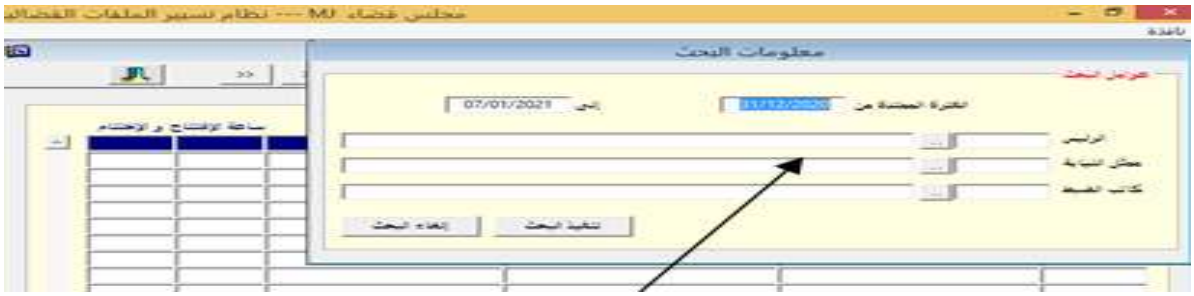
تتيح النافذة المعنونة بجدولة قضايا الجنح و المخالفات ،إختيار المستشار المقرر من القائمة، ومراجعة كل المعلومات الخاصة بالقضية و التأكد منها لاسيما الأطراف و هويتهم الكاملة ثم يتم التسجيل.

وبالنقر على تكوين الجلسات تظهر هذه النافذة المعنونة تكوين جلسات الجنح المخالفات **(أنظر في الأسفل).**

-أين يتم إختيار التشكيلة من القوائم أعلاه كما هو مبين،**(تاريخ الجلسة , الغرفة, القاعة, ساعة الافتتاح)** ثم النقر على خانة تكوين الجلسة ,فتظهر قضايا الجلسة .

-بإمكان أمين الضبط طباعة كل من أمر إخراج وإقتياد المحبوسين، ورقة الجلسة (الجدول كما هو مبين).

-وبالنقر على واجهة تتبع الجلسات تظهر النافذة أدناه:



-يتم البحث عن الجلسة بواسطة عوامل البحث المتاحة كما هو مبين ,ثم النقر على **خانة تتبع الجلسة.**

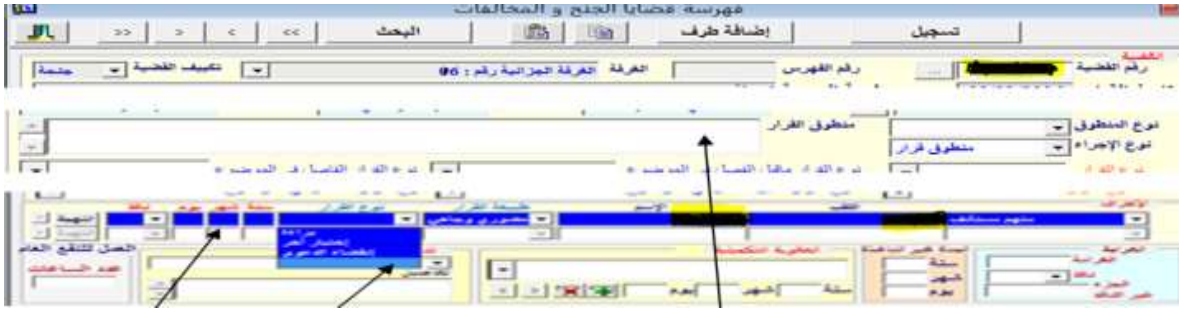
-في نافذة تتبع الجلسات أعلاه ,يتم إختيار مآل قضايا الجلسة بالنقر على **نتج عنها**, تحديد **نوع القرارونوع المنطوق** كما هو مبين, وعند الانتهاء يتم النقر على خانة تسجيل.

-إذا نتج عن القضية منطوق قرار(**قرار ما قبل الفصل في الموضوع)** يتم النقر على الخانة المعنونة، **نوع القرارما قبل الفصل**، لإختيار أحد القرارات الموجودة في القائمة.

-إذا نتج عن القضية منطوق قرار (**قرار فاصل في الموضوع)** يتم النقر على الخانة المعنونة ,**نوع القرار الفاصل في الموضوع** لإختيار أحد الخيارات الموجودة في القائمة .(وفي كل مرة يتم المراجعة وحفظ المعلومات بالتسجيل).

-وبالنقر على واجهة فهرسة القرارات تظهر النافذة المعنونة ب **فهرسة قضايا الجنح و المخالفات**

-تتضمن النافذة جدول القضايا المراد فهرستها ,حيث يتم إختيار القضية أو البحث عنها بالنقر على خانة البحث و الإستعانة بأحد المعايير المتاحة للبحث , تنفيذ البحث ثم النقر على خانة **فهرسة القرار**.



-في نافذة **فهرسة القضايا** , يتم كتابة **القرار** في الحقل المخصص له, بإختيار **نوع القرار** من القائمة (براءة ،إختيار آخر، إنقضاء الدعوى)، **كتابة عقوبة (الحبس)** بالأرقام في الخانات الملونة بالأحمر (**سنة ,شهر ,يوم**) وإختيار **النافذ أو غير نافذ**، أما الجزء غير نافذ من العقوبة يكتب في الشق المعنون ب **المدة غير نافذة** بالنسبة للغرامة في الحقل المخصص لها. بالنسبة للعقوبة التكميلية، أو تدابير الأمن يتم اختيارها من القائمة .

ثم يتم التأكد من المعلومات، ويتم حفظها وتسجيلها .

-بالضغط على خانة التحييث، يتم البحث بتاريخ الجلسة أو برقم الفهرس، يتم في الخانة الموجودة على الهامش، ويتم الحفظ بالضغط على **تسجيل** ثم الرجوع لاستكمال المراحل التالية(**طبع**، **توقيع**، **تسجيل**) بنفس الخطوات.

كا يُمكن **طباعة السجل الخاص بالفهرسة** :

وبالنقر على واجهة تحرير القرارات تظهر النافذة المعنونة بتحرير **فهرسة قرارات غرف الجنح والمخالفات**.

كما يتم البحث عن القضية المراد تحريرها, ويتم تسجيل كل من **بيان الوقائع بالمجلس** (ولهذه الأسباب ومن أجلها)،ثم التأكد من المعلومات المسجلة وأخيرا يتم حفظها بالنقر على **خانة التسجيل**.

المطلب الخامس: الخدمات القضائية الالكترونية المعروضة على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس

لقد تعزز مجلس قضاء سوق اهراس بخدمات قضائية جد مرموقة منذ تفعيل الشباك الموحد وكذا الشباك الالكتروني المواكبان لتطلعات كافة شرائح الاسرة القضائية لاسيما المواطن الكريم الذي يحظى باستقبال جيد وتوجيه حسن من طرف موظفي واعوان مصلحة الاعلام والتوجيه، حيث تتم مساعدته في اخذ وصل خاص بنوع الخدمة التي يحتاجها والتوجه مباشرة للشباك المعني بتقديم هاته الأخيرة ومن ثم الجلوس في قاعة جد مهيأة وانتظار الإعلان عن الرقم الذي يحوزه عبر شاشات الكترونية واضحة للجميع لتجسيد مبدأ الشفافية والقضاء على البيروقراطية السلبية.

ومن أهم الخدمات الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس المجسدة في خدمات كل من الشباك الموحد و الشباك الالكتروني مايلي:

- ✓ تسليم النسخ العادية للأحكام والقرارات الصادرة عن مختلف الجهات القضائية عبر قطر الوطن .
- ✓ تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم 03 المصادق عليها.
- ✓ تسجيل استئناف في حكم جنائي ابتدائي .
- ✓ تسجيل الطعن بالنقض في قرار مدني .
- ✓ تسجيل معارضة في قرار جزائي (غيابي).

- ✓ تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية .
- ✓ صندوق النفقة.
- ✓ تسليم شهادة عدم الطعن بالنقض في قرار جزائي .
- ✓ البحث والاطلاع على الطعون بالمحكمة العليا .
- ✓ تسليم شهادة عدم الاستئناف في حكم مدني .
- ✓ تبليغ قرارات غيابية .
- ✓ المساعدة القضائية.
- ✓ الاعلام والتوجيه.
- ✓ تسليم النسخ التنفيذية للقرارات الجزائية و الاحكام الجنائية الصادرة عن المجلس القضائي.
- ✓ الاطلاع على مآل مختلف القضايا الجزائية والمدنية من مختلف الجهات القضائية عبر قطر الوطن.
- ✓ تسليم رخص الاتصال الخاصة بالمحبوسين .
- ✓ تسجيل استئناف في حكم مدني .
- ✓ تسجيل طعن بالنقض في حكم جنائي استئنافي .
- ✓ تسجيل معارضة في حكم جنائي غيابي.
- ✓ الأفراج المشروط.
- ✓ الاطلاع على مآل مختلف القضايا الجزائية والمدنية بالمجلس القضائي.
- ✓ إيداع وتسليم الخبرات.
- ✓ خدمات أخرى.

خلاصة الفصل الرابع

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مجلس قضاء سوق أهراس كما تم التركيز على مختلف مصالحه والتي تمت معاينتها ميدانيا (على أرض الواقع)، والتي حاولنا من خلالها عرض التنظيم الداخلي للمجلس وأهم المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية (المالية، التنظيمية، البشرية والتقنية) وفقا لجملة من المؤشرات التي تُجسد واقع الإستثمار في الإدارة الالكترونية وكذا مؤشرات هي الأخرى بدورها تُجسد مستوى التحسين في الخدمة العمومية .

فمن خلال تحليلنا **لمؤشرات توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية** على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس، بدءً من **المؤشرين الرئيسيين المتعلقين بالمتطلبات المالية**،حيث أن أولهما يتمثل في **مؤشر تطور نسبة الإنفاق على الإدارة الالكترونية** و تم قياسه وفقا لأربع مؤشرات فرعية تُمثل كل من (مستوى الإنفاق حول الاقتناء والصيانة للعتاد السمعي والبصري ،عتاد الإعلام الآلي وعتاد الإتصال السلكي واللاسلكي، مستوى الإنفاق حول إقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي، مستوى الإنفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت، الأنترانت، مستوى الإنفاق حول إقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ) ،في حين أن ثانيهما يتمثل في **مؤشر تطور نسبة الإنفاق على عمليات التكوين والتأهيل**. حيث سجلنا في قيم الإنفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية (التقنية و البشرية) **تطورا واضحا** خلال السنوات (2018،2019،2021 ،2023) **وانخفاضا** خلال السنتين (2020،2022)، حيث بلغ قيمة **4 377 759،79 دج** خلال سنة 2018،في حين بلغ قيمة **4 000 036،60 دج** خلال سنة 2019 ،وبقيمة **3 248 372،96 دج** خلال سنة 2020 ،لترتفع قيمته وتصبح **4 536 691،50 دج** خلال سنة 2021 ،ثم لتنخفض قيمته وتصبح **2 964 587،78 دج** خلال سنة 2022 ،ثم لترتفع خلال سنة 2023 وتصبح قيمته **8 230 622،00 دج** . وهو ما يؤكد على تبني مجلس قضاء سوق أهراس استراتيجة توسعية من خلال تعزيز موقعه الجديد (المستلم في بداية سنة 2024) ،ويُبّرر هذا الإنفاق بكونه استثمارا ضروريا لتحسين البنية التحتية الرقمية للمجلس،بما يسهم في تيسير الوصول إلى خدماته الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء بداخله وتعزيز المشاركة الإلكترونية للمواطن بالتوجه نحو الحوكمة الإلكترونية.

كما سجلنا من خلال تحليلنا لمؤشر توافر **المتطلبات البشرية** التي تم قياسها وفقا **لخمس مؤشرات رئيسية (مؤشر تطور تعداد الموظفين الاداريين والتقنيين ،مؤشر حيازة المناصب العليا،مؤشر الشهادات التعليمية،مؤشر التوظيف،مؤشر العمليات التكوينية)**، وكذا لمؤشر توافر **المتطلبات الإدارية و التنظيمية** والتي تم قياسها من خلال **ثلاث مؤشرات رئيسية(مؤشر عدد الهياكل المعنية**

بالإدارة الالكترونية ،مؤشر توزيع الموظفين بالمصالح على مستوى المنظمة،مؤشر تنميط ووضوح الإجراءات التنظيمية بالمنظمة). وكذا مؤشر توافر المتطلبات التقنية والأمنية ،إهتماما كبيرا من طرف إدارة مجلس قضاء سوق أهراس بتأهيل موردها البشري وفقا للعديد من الدورات التكوينية و التدريبية في هذا السياق، كما تسعى دوما لتبني إستراتيجية لتحفيز هذا المورد والعمل على خلق أريحية في أداء مهامه ،بالتوجه الإلكتروني في الوظائف اليومية إعتمادا على مختلف التجهيزات التقنية الحديثة على مستوى كل من الشباك الإلكتروني و الشباك الموّحد في ظل تعزيز آليات الأمن المعلوماتي.

وكما هو الحال من خلال تحليلنا **لمؤشرات تحسين الخدمة العمومية** على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس ،والتي تم قياسها من خلال **المؤشرين الرئيسيين (نسبة إحترام المواعيد، متوسط سرعة الاستجابة)**، حيث لاحظنا من خلال تحليلنا **لمؤشر نسبة إحترام المواعيد** في تقديم مختلف الطلبات المتمثلة في كل من (شهادة الجنسية،بطاقة الصحيفة رقم 2،بطاقة الصحيفة رقم 3) بلغت **نسبة 100%**، في حين بلغت **نسبة إحترام المواعيد** للفصل في الشكاوي المقدمة **(12،78% كحد أدنى، 100% كحد أقصى)**،وفي الفصل في القضايا الجزائية بلغت **(74،13% كحد أدنى، 57،92% كحد أقصى)** ،أما في الفصل في القضايا المدنية**(76،81% كحد أدنى، 83،85% كحد أقصى)** وكذا بالنسبة للفصل في المحجوزات **(81،39% كحد أدنى، 41،75% كحد أقصى)**،وتُعد هذه النسب جدُ معقولة تتماشى والتوجه الإلكتروني إلّا أنه يجب الإهتمام أكثر بنسب الفصل في المحجوزات التي ستعود حتما بالنفع على المواطن ومختلف الأجهزة العمومية ذات الصلة .

كما لاحظنا من خلال تحليلنا **لمؤشر متوسط سرعة الإستجابة** والذي تناولنا فيه مثالا عن سرعة الإستجابة للفصل في القضايا الجزائية (منذ تاريخ تسجيل القضية إلى غاية الفصل النهائي فيها)خلال شهر نوفمبر من سنة 2023، إختلافا كبيرا في معدل متوسط الإستجابة لبعض القضايا، حيث سجلنا أفضل متوسط للإستجابة قُدّر **بيومين** وهو المعبّر عنه بقيمة **الصفر في الشهر**، وهذا مايُؤكد حرص المجلس على تسوية القضايا ذات الطابع الإستعجالي ، كما تم تسجيل أقصى معدل لمتوسط الاستجابة قُدّر بـ**4 أشهر** لبعض القضايا التي تم التأجيل فيها لتداعيات الجلسات (معارضة،طعن بالنقض،الإرجاء) التي تستوجب العديد من المراحل المتتابعة والمتناسقة كإستدعاء الخبراء ،أو الإرجاء حتى يتم الفصل فيها من طرف المحكمة العليا ، وكذا هو الأمر بالنسبة لقضايا إسترداد المحجوزات إلى غير ذلك من تداعيات أخرى.أما عن المتوسط الإجمالي **لمتوسط سرعة الإستجابة** للفصل في القضايا الجزائية خلال شهر نوفمبر قُدّر بـ**88 يوما** أي ما يقارب **ثلاثة أشهر** ،وهو في إعتقادنا معدل لابأس به بالنظر إلى عدد القضايا

المسجلة والبالغ عددها **273 قضية** ،والتي تمت برمجتها وفقا لإطارٍ زمني يُراعى فيه نوع القضايا لاسيما ذات الطابع الإستعجالي، وهذا ما يدل على **مرونة التسيير الإداري و القضائي** على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس.

ومن خلال المؤشرات التي تم عرضها سواء التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية أو تحسين الخدمة العمومية، لاحظنا أن مجلس قضاء سوق أهراس يحوز على بيئة إلكترونية جدُ مُعتبرة تُعد كحاضنة لكافة الخدمات العمومية الإلكترونية و التي أسهمت بشكل فعّال في تقريب الإدارة من المواطن، من خلال نسب سرعة الفصل في القضايا ،وكذا توجه إدارة المجلس لتفعيل **المحاكمات عن بُعد** لاسيما منذ جائحة كوفيد وذلك منذ **سنة 2021** أين تم تسجيل **1379 محاكمة عن بُعد** ،وهي أقصى قيمة مسجلة في الثلاث سنوات الأخيرة ، كما لاحظنا أن هناك تحسينا في مستوى الخدمة العمومية المقدمة من خلال إحترام المواعيد وسرعة الإستجابة إلى غير ذلك من مظاهر التحول الالكتروني والتي كُلها تصب في صالح النفع العام وتحقيق العدالة الاجتماعية.

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية لدورالإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس

المبحث الأول: منهج الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة المواطنين

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة مساعدي قطاع العدالة

المبحث الرابع : عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة القضاة

المبحث الخامس: عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة الموظفين

المبحث الأول: منهج الدراسة الميدانية

يعد اختيار المنهجية المناسبة في بناء البحث العلمي خطوة أساسية ،إذ تتيح للباحث تحديد الإطار الذي سيتم من خلاله تحليل الإشكالية المطروحة، ومن أجل الإحاطة الدقيقة بموضوع دراستنا ، تم إستخدام العديد من أدوات البحث من أجل فهم الدور الذي تلعبه المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية في تحسين أبعاد الخدمة العمومية من حيث (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية).

وعليه سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التعريف بكل من المجتمع الإحصائي والعينة الإحصائية، نظام المعاينة، النموذج المستخدم، منهج و أداة الدراسة وأساليب التحليل الاحصائي .

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

تعد المنهجية الإحصائية من الدعائم الأساسية التي تستند إليها الدراسات الميدانية، كما يعد تحديد المجتمع الاحصائي والعينة خطوة أساسية لضمان دقة و موضوعية التحليل . وعليه سوف نتعرف من خلال هذه المطلب على كل من المجتمع الإحصائي والعينة المدروسة المعتمدين في دراستنا وهما على النحو التالي :

أولا: مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وقد تألف المجتمع المستهدف للدراسة من أربع فئات وهم على التوالي: المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين والذي بلغ عدده (**587 فردا**) كما هو مبين في الجدول أدناه.

و الجدير بالذكر أن المجتمع الاحصائي لفئة المواطنين يصعب تحديده بدقة ،وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا على المجتمع الاحصائي الممثل فقط لمجلس قضاء سوق أهراس ، مع الحرص على تمثيل هذه الفئة تمثيلا يضمن التوازن في العينة المدروسة .

الجدول رقم (67): يبين التعداد الاجمالي لشرائح المجتمع الاحصائي

الرقم	شرائح المجتمع الاحصائي	العدد	النسبة
01	المواطنين.	70	11.93
02	مساعدي قطاع العدالة.	268	45.65
03	القضاة.	84	14.31
04	الموظفين.	165	28.11
	المجموع	587	%100

المصدر:من اعداد الباحثة

وفيما يلي عرض تفصيلي لعدد المجتمع الاحصائي بحسب الفئات المستهدفة :

- **المجتمع الاحصائي لفئة المواطنين :** كما سبق ذكره بخصوص عدم امكانية ضبط المجتمع الاحصائي لفئة المواطنين، فلقد تم التعامل مع هذا الأخير وفقا للمجتمع الممثل فقط على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس وعليه فإن النسب التي تم احتسابها لتمثيل حصص تركيبة المجتمع الاحصائي تظهر قيمة المجتمع الممثل فقط لشريحة المواطنين و البالغ عددهم **70 فردا .**
- **المجتمع الاحصائي لفئة مساعدي قطاع العدالة:** بلغ تعدادهذه الفئة **268 فردا** موزعين بحسب وظائفهم كما هو مبين في الجدول أدناه:

جدول رقم (68): يوضح العدد الإجمالي لمساعدي قطاع العدالة (بحسب وظائفهم لسنة 2023)

الوظيفة	العدد
محضر قضائي	12
محامون	192
موثق	18
المترجمون	3
الخبراء	34
الهندسة المدنية / الهندسة المدنية و العقار	12
الهندسة المدنية / الهندسة المدنية و العقار	12
هندسة معمارية	10
محاسبة/محاسبة وضرائب	06
تقييمات	01
البناء	01
ميكانيك	01
المناجم وفحص السيارات	06
جراحة العظام والرضوض	01
عقاري	02
أشغال عمومية	01
فلاحة	03
الطب البيطري	03
الأمراض العقلية و النفسية والطب الشرعي	02
علاقات العمل والأجور	01
محافظو البيع بالمزايدة	3
وسطاء قضائيون	6
المجموع	268

المصدر: من اعداد الباحثة تبعا لمعطيات مأخوذة من الموقع الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس

- **المجتمع الاحصائي لفئة القضاة:** بلغ تعدادهم **84 قاض** موزعين بحسب الجهة القضائية، كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول رقم (69): يوضح العدد الإجمالي للقضاة بحسب الجهة القضائية لسنة 2023.

توزيع القضاة بحسب الجهة القضائية	عدد القضاة لسنة 2023
مجلس قضاء سوق اهراس	32
محكمة سوق أهراس	23
محكمة سدراتة	18
محكمة تاورة	11
المجموع	84

المصدر: من اعداد الباحثة تبعا لمعطيات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

- **المجتمع الاحصائي لفئة الموظفين:** حيث بلغ تعدادهم **165 موظفا** موزعين بحسب رتبهم و سلك انتمائهم كالآتي :

جدول رقم (70): يوضح عدد الموظفين بمجلس قضاء سوق أهراس

الرتبة	العدد	سلك الانتماء
أمين ضبط رئيسي	4	أسلاك أمانة الضبط
أمين ضبط	55	
أمين قسم ضبط	25	
عون أمانة الضبط	14	
معاون أمين ضبط	35	
مهندس دولة رئيسي في الإعلام الآلي	3	الأسلاك المشتركة والتقنية
مهندس دولة في الإعلام الآلي	02	
مساعد مهندس في الإعلام الآلي مستوى 1	4	
مساعد مهندس في الإحصاء مستوى 2	1	
مساعد مهندس في الإحصاء مستوى 1	1	
متصرف	6	
محاسب إداري رئيسي	1	
وثائقي أمين محفوظات رئيسي	2	
وثائقي أمين محفوظات محلل	1	
وثائقي أمين محفوظات	1	
تقني سامي إعلام آلي	1	
تقني إعلام آلي	2	
عون إدارة	1	
كاتب	3	
عون حفظ البيانات	3	
المجموع الفرعي 1	165	

المصدر: من اعداد الباحثة تبعا لمعطيات مأخوذة من إدارة مجلس قضاء سوق أهراس

ثانيا: العينة الإحصائية

- **عينة المواطنين :**

تم اختيار العينة بطريقة **عشوائية**، حيث تم توزيع 70 استمارة على المواطنين المتواجدين على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس، واعتمدنا على طريقة التسليم المباشر وذلك لتوفير الوقت، وبعد الفحص الدقيق لهاته الاستمارات، تم استبعاد 20 استمارة نظرا لعدم استكمال الإجابات على بعض الفقرات وكذا لميل مختلف الإجابات نحو اتجاه واحد فقط، تبعا لسلم ليكارت الخماسي المعد للدراسة، وعليه تم الحصول على عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي والذي بلغ 50 استمارة أي أن **حجم العينة 50 فردا**.

وفيما يلي ملخص الاستبيانات الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل:

الجدول رقم (71): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان لفئة المواطنين

البيان	التكرار	النسبة %
عدد الاستمارات الموزعة	70	%100
عدد الاستمارات الملغاة (المستبعدة)	20	%28،57
عدد الاستمارات القابلة للدراسة حجم العينة (n)	50	% 71،43

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على فرزالاستمارات

- **عينة مساعدي قطاع العدالة:**

تم اختيار العينة بطريقة **عشوائية**، حيث تم توزيع 80 استمارة على مساعدي قطاع العدالة المتواجدين على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس، واعتمدنا على طريقة التسليم المباشر وكذا عن طريق الارسال الالكتروني للبعض، وبعد الفحص الدقيق لهاته الاستمارات، تم استبعاد 30 استمارة نظرا لعدم استكمال الإجابات على بعض الفقرات وعليه تم الحصول على عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي والذي بلغ 50 استمارة أي أن **حجم العينة 50 فردا**.

وفيما يلي ملخص الاستبيانات الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل:

الجدول رقم (72): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان لفئة مساعدي قطاع العدالة

البيان	التكرار	النسبة %
عدد الاستمارات الموزعة	80	%100
عدد الاستمارات الملغاة (المستبعدة)	30	%37،50
عدد الاستمارات القابلة للدراسة حجم العينة (n)	50	% 62،50

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على فرزالاستمارات

- **عينة القضاة :**

تم اختيار العينة بطريقة **عشوائية**، حيث تم توزيع 35 استمارة على القضاة المتواجدين على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس، واعتمدنا على طريقة التسليم المباشر وكذا عن طريق الارسال الالكتروني لبعض القضاة، وبعد الفحص الدقيق لهاته الاستمارات، تم استبعاد 20 استمارة نظرا لتحفظ بعض القضاة بعدم التجاوب (عدم الرد)، وعليه تم الحصول على عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي والذي بلغ 15 استمارة أي أن **حجم العينة 15فردا**.

وفيما يلي ملخص الاستبيانات الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل:

الجدول رقم (73): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان

البيان	التكرار	النسبة %
عدد الاستمارات الموزعة	35	%100
عدد الاستمارات الملغاة (المستبعدة)	20	%57،14
عدد الاستمارات القابلة للدراسة حجم العينة (n)	15	% 42،86

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على فرزالاستمارات

- **عينة الموظفين:**

تم اختيار العينة بطريقة **عشوائية**، حيث تم توزيع 50 استمارة على الموظفين المتواجدين على مستوى مجلس قضاء سوق اهراس، واعتمدنا على طريقة التسليم المباشر وذلك لتوفير الوقت ، وبعد الفحص الدقيق لهاته الاستمارات، تم إستبعاد 08 استمارات نظرا لعدم استكمال الإجابات على بعض الفقرات وعليه تم الحصول على عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي والذي بلغ 42 استمارة أي أن **حجم العينة 42 فردا**.

وفيما يلي ملخص الاستبيانات الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل:

الجدول رقم (74): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان لفئة الموظفين

البيان	التكرار	النسبة %
عدد الاستمارات الموزعة	50	%100
عدد الاستمارات الملغاة (المستبعدة)	08	%16
عدد الاستمارات القابلة للدراسة حجم العينة (n)	42	%84

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على فرزالاستمارات

المطلب الثاني : نظام المعاينة

- **كيفية المعاينة:** لقد تمت المعاينة على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس باعتباره وحدة إدارية وقضائية تمثل واجهة من واجهات قطاع العدالة، حيث تم القيام بالتعرف على أهم مصالح مجلس قضاء سوق أهراس والتقرب من المسؤولين الممثلين في كل من (رئيس المجلس والنائب العام، النواب المساعدون، مندوب المحامين)، وكذا التقرب من مهندسي خلية الرقمنة وكذا رؤساء مختلف المصالح للتعرف أكثر عن مدى توفر البنية التحتية للإدارة الالكترونية من جهة ومن جهة أخرى للتعرف على نوعية الخدمات الالكترونية المقدمة لكافة المتعاملين مع قطاع العدالة.
- **نوع العينة:** لقد تم إختيار العينات الممثلة لكافة الأسرة القضائية حتى نتمكن من تحليل أوجه نظر مختلفة تبعا لاختلاف مواقعهم تجاه الخدمة العمومية الالكترونية وتم الإعتماد على أربع عينات مذكورين آنفا، حيث تم إنتقاءهم بطريقة عشوائية.
- **طريقة المعاينة:** تم الاعتماد على على المعاينة المباشرة في الميدان من خلال :

- إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين (رئيس المجلس والنائب العام، النواب المساعدون، مندوب المحامين، مندوب المحضرين القضائيين)، مهندسي خلية الرقمنة وكذا رؤساء مختلف المصالح ومختلف الموظفين الإداريين والتقنيين .
- توزيع الاستمارات على مختلف العينات، إذ تم تخصيص استمارة خاصة لكل عينة مدروسة.
- فترة الاستجواب على الاستمارات : كانت هذا الاستجواب على فترتين:

الفترة الأولى : منذ جانفي 2024 م إلى غاية فيفري 2024 م.

الفترة الثانية : منذ أفريل 2024 م إلى غاية ماي 2024 م

المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية

- **نموذج الدراسة :**

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا وانطلاقا من نماذج تحسين الخدمة العمومية التي تم عرضها في الفصل الثاني ارتأينا ان تكون أبعاد الدراسة للمتغيرات كمايلي :

❖ **المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية):** فوفقا للنموذج الأمريكي الذي بيّن كيفية التحول نحو تقديم الخدمات إلكترونيا، وذلك من خلال توفر جملة من العناصر وهي على التوالي:

- توفر الإرادة السياسية الداعمة للتحول الالكتروني في تقديم الخدمة العمومية.
- توفر الوعي المجتمعي ونمو مجتمع المعلومات.
- تمويل مشاريع التحول الالكتروني.
- استكمال البناء التشريعي والقانوني.

ومن هذا المنطلق تعرضنا في دراستنا المتعلقة بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر –دراسة حالة مجلس قضاء سوق أهراس _ لجملة من المتطلبات التي تم ذكرها في الفصل الرابع، لاسيما المتطلبات المالية، وقد تم تحليلها إحصائيا وفقا لمؤشرات تبني الإدارة الالكترونية وذلك تبعا للميزانيات المالية (2018-2023)، كما تمت الإشارة لتوفر الإرادة السياسية من خلال الحديث عن كل من مشروع الإدارة الالكترونية ومشروع الرقمنة وكذا من خلال توجه الوزارة الوصية (وزارة العدل) لسن قوانين وتنظيمات تسهم في البناء التشريعي للتحول الالكتروني.

وللوقوف عن مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية ارتأينا أن تكون أبعاد **المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية)** من خلال البعدين التاليين :

- **البعد الأول**: المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية
- **البعد الثاني** : المتطلبات البشرية.

❖ **المتغير التابع (الخدمة العمومية):** فوفقا لنموذجي **SERVPERF/ SERVQUAL**، نجد أن تحسين الخدمة العمومية في هذين النموذجين يرتكز بالأساس على جودة الخدمة المقدمة.

فنموذج SERVQUAL (1988) يصطلح عليه "**بنموذج تحليل الفجوات**"وينسب هذا النموذج الى الثلاثي الشهير **(Berry ,Parasurraman,Zeitthman)** ، بينما نموذج **SERVPERF** (1992) هو "**نموذج الأداء الفعلي**" وهو ينسب للباحثين **(Joseph Cronin and Steven Taylor).**

ولقد إعتمد هذان النموذجان على نفس الأبعاد المتعلقة بتحسين الخدمة المقدمة من خلال خمسة أبعاد وهي:

- الإعتمادية.
- الإستجابة.
- التعاطف.

- الأمان.
- الملموسية.

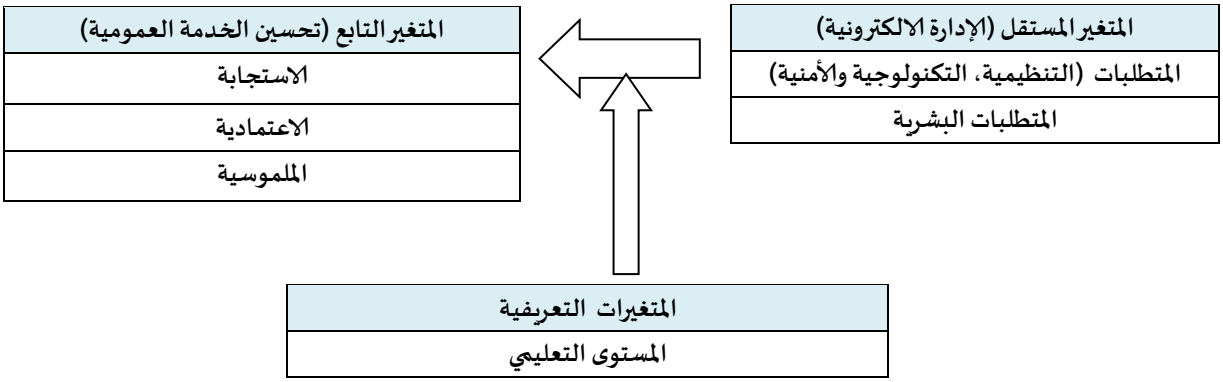
ولقد ارتأينا في دراستنا أن نقلص عدد الأبعاد إلى ثلاثة فقط، وإدماج كل من بعدي التعاطف والأمان ضمن بعد الإعتمادية ،كون دراستنا الميدانية تتم على مستوى إدارة عمومية (مجلس قضاء سوق أهراس) وبالتالي فهذين العنصرين يجسدان لنا مدى إعتمادية الخدمات.

وللوقوف على مستوى تحسين الخدمات العمومية بمؤسسة الدراسة ارتأينا أن تكون أبعاد المتغير التابع وفقا **للأبعاد الثلاثة** التالية:

- **البعد الأول**: الاستجابة.
- **البعد الثاني**: الاعتمادية.
- **البعد الثالث**: الملموسية.

ووفقا لما سبق ذكره يمكننا ان نخلص لنموذج الدراسة وفقا للشكل الموالي:

الشكل رقم (48) : نموذج الدراسة الميدانية



المصدر: من اعداد الباحثة بالإستناد على النموذج الأمريكي
ونموذجي SERVPERF/ SERVQUAL

- **التعريف الاجرائي للمتغيرات :**

❖ **<u>المتغير المستقل : المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية</u> :**

✓ **المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية :** هي كل المتطلبات الواجب توفرها في مؤسسة الدراسة والتي من شأنها سوف تدعم التبني الناجح للإدارة الالكترونية سواء تعلق الامر:

- **المتطلبات التنظيمية:** وذلك من خلال مرونة الهياكل التنظيمة ووضوح سيرورة الإجراءات الإدارية والتنظيمية لكافة متعاملي قطاع العدالة بالإضافة الى التوجه المستمر نحو إدراج التكنولوجيات الحديثة للمعلومات في أسلوب العمل الإداري والقضائي في ظل توافر المواقع والبوابات الالكترونية.
- **المتطلبات التكنولوجية:** وذلك من خلال **توفر البنية التحتية التقنية للإدارة الالكترونية** أي توفر كل من أجهزة الاعلام الآلي، الشبكات، البرمجيات والتطبيقات الالكترونية التي من شأنها تحول االأعمال اليدوية الى أعمال الكترونية تتسم بالحداثة والتكنولوجيا الرقمية.
- **المتطلبات الأمنية:** وذلك من خلال توفركافة وسائل الحماية الإلكترونية (مضادات الفيروسات، التشفير الالكتروني، الأرشفة الالكترونية .....)، للحفاظ على أمن الوثائق الإدارية والقضائية لاسيما في قطاع العدالة الذي يتسم بالسرية و الخصوصية .

✓ **المتطلبات البشرية:** هي كل المتطلبات الواجب توفرها في مؤسسة الدراسة والتي من شأنها سوف تدعم التبني الناجح للإدارة الالكترونية من خلال وفرة المورد البشري وكذا الاهتمام بعملية تأهيله وذلك بالإعتماد على برامج تدريبية وتكوينات سواء داخل مؤسسة الدراسة أو على المستوى المركزي (الوزارة الوصية)، أو بالتربصات الميدانية خارج الوطن من أجل تعزيز مهام الموارد البشرية في ظل إدارة الكترونية تستوجب مورد بشري كفء على دراية تامة بالمستجدات الالكترونية. مع ضرورة حرص الإدارة العليا من جهة على استقطاب أفضل الموارد البشرية خاصة بعد إستحداث آليات التوظيف الالكتروني، ومن جهة أخرى ضرورة المحافضة على هذا المورد البشري وذلك بالاهتمام بالمسار المهني لهذا الأخير، لاسيما بتعزيز آليات الترقية (رتب الترقية،حيازة مناصب عليا....) مع ضرورة تبني سياسة التحفيز وهذا يتم من خلال وضع سياسة أجور تتلاءم مع المجهودات المبذولة.

❖ **<u>المتغير التابع : تحسين الخدمة العمومية</u>**

لتقييم دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من قبل مؤسسة الدراسة ارتاينا ان يتم قياسها وفقا لثلاثة أبعاد رئيسية هي كالتالي :

✓ **الاستجابة:** وذلك من خلال سرعة إستجابة الموظفين لطلبات كافة الأسرة القضائية وذلك بتوفر المعلومات في حينها ،الأمر الذي تعزز من خلال حيازة مؤسسة الدراسة لقاعدة بيانات هامة جدا، بالإضافة إلى العمل على تقديم خدمات فورية من الشباك الموحد ،والتي من شأنها

تعزز التوجه نحو تقديم خدمات إلكترونية لتسريع وتيرة جدولة القضايا ،بالإضافة إلى إستجابة المجلس القضائي بتعزيز إجراءات المحاكمة عن بعد وذلك لتسريع المحاكمات الذي بالضرورة سيؤدي إلى تسريع الفصل في مختلف القضايا ،و هذا بهدف القضاء على الطوابير وتقديم خدمات آنية من دون مماطلة أو تأخير.

- ✓ **الاعتمادية:** وذلك من خلال تقديم خدمات يتطلع لها كافة المتعاملين لاسيما المواطنين، حيث لابد ان تكون هذه الخدمات تتسم بالمصداقية والموثوقية ،وذلك بأن تحترم الخصوصية والسرية في كافة التعاملات الالكترونية، مع ضرورة الحرص على تسهيل تقديم هذه الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيدين،أي بمعنى تبسيط طريقة تقديمها حتى تسهل عملية فهمها، بالإضافة إلى ضرورة تقديمها بكل شفافية أمام جميع المتعاملين لتحقيق العدل والمساواة لاسيما في قطاع العدالة الذي من واجبه تقديم خدمات عمومية من شأنها تعزز العدالة الإجتماعية والنفع العام، في ظل الدور الفعال للهيئات الرقابية ،التي هي بدورها تتجه لتفعيل عمليات التقييم والتقويم بهدف التحسين المستمر لخدمات مرفق العدالة.
- ✓ **الملموسية:** للوقوف على مدى ملومسية الخدمات الإلكترونية المقدمة، لابد أولا من توفر مرفق عصري يضاهي تبني الإدارة الالكترونية أي أن يشتمل هذا الأخير على كافة متطلبات العمل الإلكتروني من وفرة المكاتب، القاعات المهيأة ،الشبابيك الإلكترونية، الأجهزة الإلكترونية (التقنية والأمنية) ،الشاشات واللافتات الإشهارية، مع الحرص على الإهتمام بفئة ذوي الإحتياجات الخاصة مراعاة لوضعيتهم الجسدية،كما أنه من الضروري الإهتمام بمقدمي الخدمة من خلال تخصيص مبالغ مالية لعمليات التدريب والتكوين لمواكبة المستوى المطلوب من التأهيل ، مع ضرورة الحرص على توفير أجور جد معتبرة لممارسة مهامهم دون ضغوطات إجتماعية بغية كسب ولائهم الوظيفي.

المطلب الرابع: منهج وأدوات الدراسة

أولا: المنهج المستخدم في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهو طريقة تدرس ظواهر وممارسات موجودة،و متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخلنا في مجرياتها ،والعمل على تحليلها وتفسيرها من أجل الوصول إلى نتائج علمية بطريقة موضوعية ، وتهدف دراستنا إلى التعرف

على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس، حيث تم جمع البيانات والمعلومات الأولية باستعمال استمارة بحث خاصة (للمواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين) أنظر للملاحق رقم (22، 23، 24، 25)، والتي تم إعدادها لهذا الغرض، وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي spss (statistical package for the social science) أنظر للملاحق رقم (26، 27، 28، 29).

وقد تم الاعتماد في دراستنا على نوعين من البيانات وهما:

1. **البيانات الثانوية:** بغية معالجة الإطار النظري ،اتجهنا إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تمثلت في الكتب والمجلات والدوريات والمنشورات والمذكرات.
2. **البيانات الأولية:** كما تمت الإشارة اليها أعلاه ،فهي تعنى بالبحث في الجانب الميداني وذلك بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة، ومن ثم تفريغها وتحليلها إحصائيا باستخدام برنامج التحليل الإحصائي "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية" SPSS بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانيا: أدوات الدراسة

- **الأداة الأساسية للدراسة:**

أولا: المصادرالأولية (المباشرة):

من أهم المصادر المباشرة لتجميع البيانات والتي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية نجد :

- **الاستبيان:** هو قائمة من الأسئلة وأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة باعتباره أنسب أدوات البحث العلمي ملائمة.
- **الملاحظة:** وهي تعبر عن رؤية شاملة وموضوعية لكافة التفاصيل من اجل بلورتها لأفكار وتساؤلات من شأنها تساعد على بناء الاستبيان.
- **المقابلة:** لقد تم مقابلة العديد من الأشخاص المتواجدين بمجلس قضاء سوق أهراس بداية من السيد رئيس المجلس والسيد النائب العام والكثير من المسؤولين ورؤساء المصالح لاسيما المشرفين منهم على خلية الإحصاء والاعلام الآلي حتى نتمكن من الحصول على الايضاحات وبعض المفاهيم ذات الصلة، كما تم أيضا مقابلة السادة مندوبي المحامين والمحضرين

القضائيين وبعض الأعوان الممثلين في مساعدي قطاع العدالة لفهم أكثر طريقة عملهم و طبيعة علاقتهم بمجلس قضاء سوق اهراس الامر الذي ساعدنا في بناء الاستبيان.

- **المصادر غير المباشرة:** تمثلت في مختلف المراجع من كتب عربية واجنبية وكذا اطروحات الدكتوراه ذات علاقة بموضوع دراستنا بالإضافة الى المقالات والندوات الدراسية ومختلف الملتقيات الدولية والوطنية ذات الصلة وأخيرا المواقع الالكترونية.

- **تصميم استمارة البحث:** حيث تم تقسيم استبيان الدراسة إلى:

- **<u>المحورالأول</u>:** تضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بخصائص العينة من الناحية الديمغرافية:
  - ✓ الجنس
  - ✓ العمر
  - ✓ المستوى التعليمي
  - ✓ المنصب الوظيفي أو المهنة
  - ✓ ربط اتصال بالأنترنت (المنزل، مكان العمل ،الهاتف الذكي)
  - ✓ حيازة بريد إلكتروني.
  - ✓ حيازة حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي.
- **<u>المحورالثاني</u>: المتغيرالمستقل : تقييم مدى تو افرالمتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية من وجهة نظر(العينة المدروسة) وينقسم الى بعدين:**
  - ✓ المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية و الأمنية.
  - ✓ المتطلبات البشرية.

- **<u>المحور الثالث</u>: المتغير التابع: قياس دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر(العينة المدروسة)**، وينقسم إلى ثلاثة أبعاد:
  - ✓ الاستجابة.
  - ✓ الاعتمادية.
  - ✓ الملموسية.

حيث تم إعداد الأسئلة على سلم ليكارت الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد أراء أفراد العينة حول أهم المواضيع التي تناولها الاستبيان، والجدول التالي يوضح درجات الموافقة على عبارات المحورين السابقين:

الجدول رقم (75): مقياس ليكارت الخماسي

درجات القياس	1	2	3	4	5
درجات المو افقة	غيرمو افق بشدة	غيرمو افق	محايد	مو افق	مو افق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة

- **بناء الاستبيان:** قمنا بإعداد الاستبيان بإتباع الخطوات التالية:

- الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة بالإضافة الى الملاحظات المباشرة والمقابلات الشخصية للاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة العبارات.
- استشارة عدد من أساتذة الجامعة في تحديد أبعاد الاستبيان وعباراته.
- تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان.
- تحديد العبارات التي تقع تحت كل محور.
- تم عرض الاستبيان على **05** من الأساتذة المحكمين من ذوي الاختصاص .
- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض عبارات الاستبيان من حيث الحذف، الإضافة أو التعديل، ليستقر الاستبيان في صورته النهائية على:
  - ✓ 53 عبارة لفئة المواطنين.
  - ✓ 75 عبارة لفئة القضاة.
  - ✓ 75 عبارة لفئة الموظفين.
  - ✓ 75عبارة لفئة مساعدي قطاع العدالة.

- **تفصيل الاستبيان :**

جدول رقم (76): الاستبيان التفصيلي لعينة المواطنين

المحاور	المتغيرات	الابعاد	رمز الفقرة	عدد العبارات	الترميز
المحورالأول: المعطيات الشخصية	المتغيرات التعريفية	معلومات عامة		7 عبارات	من C1 الى C7
المحورالثاني: تقييم مدى تو افر متطلبات التحول	المتغير المستقل	البعد الأول المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	A	10 عبارات	من AC1 الى AC10

نحو الإدارة الالكترونية		البعد الثاني المتطلبات البشرية	B	10 عبارات	من BC1 الى BC10
المحور الثالث: دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	المتغير التابع	البعد الأول سرعة الاستجابة	C	11 عبارة	من CC1 الى CC11
		البعد الثاني الاعتمادية	D	11 عبارة	من DC1 الى DC11
		البعد الثالث الملموسية	E	11 عبارة	من EC1 الى EC11

المصدر: من إعداد الباحثة

جدول رقم (77): الاستبيان التفصيلي لعينة مساعدي قطاع العدالة

المحاور	المتغيرات	الابعاد	رمز الفقرة	عدد العبارات	الترميز
المحور الأول: المعطيات الشخصية	المتغيرات التعريفية	معلومات عامة		7 عبارات	من S1 الى S7
المحور الثاني: تقييم مدى تو افر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية	المتغير المستقل	البعد الأول المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	A	15 عبارات	من AS1 الى AS15
		البعد الثاني المتطلبات البشرية	B	15 عبارات	من BS1 الى BS15
المحور الثالث: دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	المتغير التابع	البعد الأول سرعة الاستجابة	C	15 عبارة	من CS1 الى CS15
		البعد الثاني الاعتمادية	D	15 عبارة	من DS1 الى DS15
		البعد الثالث الملموسية	E	15 عبارة	من ES1 الى ES15

المصدر: من إعداد الباحثة

جدول رقم (78): الاستبيان التفصيلي لعينة القضاة

المحاور	المتغيرات	الابعاد	رمز الفقرة	عدد العبارات	الترميز
المحور الأول: المعطيات الشخصية	المتغيرات التعريفية	معلومات عامة		7 عبارات	من J1 الى J7
المحور الثاني: تقييم مدى تو افر متطلبات التحول	المتغير المستقل	البعد الأول المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	A	15 عبارات	من AJ1 الى AJ15

نحو الإدارة الالكترونية					
		البعد الثاني المتطلبات البشرية	B	15 عبارات	من BJ1 الى BJ15
المحور الثالث: دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	المتغير التابع	البعد الأول سرعة الاستجابة	C	15 عبارة	من CJ1 الى CJ15
		البعد الثاني الاعتمادية	D	15 عبارة	من DJ1 الى DJ15
		البعد الثالث الملموسية	E	15 عبارة	من EJ1 الى EJ15

المصدر: من إعداد الباحثة

جدول رقم (79): الاستبيان التفصيلي لعينة الموظفين

المحاور	المتغيرات	الابعاد	رمز الفقرة	عدد العبارات	الترميز
المحور الأول: المعطيات الشخصية	المتغيرات التعريفية	معلومات عامة		7 عبارات	من F1 الى F7
المحور الثاني: تقييم مدى تو افر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية	المتغير المستقل	البعد الأول المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	A	15 عبارات	من AF1 الى AF15
		البعد الثاني المتطلبات البشرية	B	15 عبارات	من BF1 الى BF15
المحور الثالث: دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	المتغير التابع	البعد الأول سرعة الاستجابة	C	15 عبارة	من CF1 الى CF15
		البعد الثاني الاعتمادية	D	15 عبارة	من DF1 الى DF15
		البعد الثالث الملموسية	E	15 عبارة	من EF1 الى EF15

المصدر: من إعداد الباحثة

المطلب الخامس: أساليب التحليل الإحصائي والادوات المستخدمة:

لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:

أولا: أدوات الإحصاء الوصفي:

- **النسب المئوية:** تم استخدامها لمعرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل الأجوبة عن أسئلة الاستبيان.
- **التوزيعات التكرارية:** تهدف إلى التعرف على تكرار الإجابات عند أفراد العينة.

- **المتوسط الحسابي:** وذلك لمعرفة اتجاه آراء المستجوبين حول كل عبارة من عبارات الاستمارة.
- **الانحراف المعياري:** تم استخدامه للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة لكل عبارة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد العينة.
- **معامل التحديد (R)** : من أجل تحديد درجة العلاقة بين المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية.

ثانيا : أدوات الإحصاء الاستدلالي:

- **اختبار الثبات (معامل الفا كرونباخ):**لمعرفة ثبات وصدق أداة الدراسة .
- **اختبار التوزيع الطبيعي: (اختبار كولموغروف -سمرنوف) و (اختبار شابيرو-ويلك):** لمعرفة نوع توزيع البيانات (طبيعيا أم لا) وذلك من أجل تحديد الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات.
- **اختبار(one sample T test) للعينة واحدة**:(إيجابية او سلبية العبارة) وهو يستخدم اختبار العينة الواحدة عندما يوجد لدينا بيانات عددية من عينة واحدة ونرغب في مقارنة متوسط العينة الذي حصلنا عليه مع متوسط القيمة المعلومة المعروفة سابقا (المتوسط الفرضي = 3). ولقد تم استعماله لتحديد درجة توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية، وكذا لتقييم مستوى التحسين في الخدمة العمومية من وجهة نظر عينة الدراسة.
- **اختبار الفرق بين متوسطين (T.TEST):** وذلك لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الوصفية أو النوعية للدراسة التي تحتمل حدثين فقط على إجابات العينة على محاور الدراسة.
- **معامل الارتباط بيرسون:** وذلك لمعرفة هل هناك علاقة او ارتباط بين محاور الدراسة، وكذا للتعرف على قوة العلاقة، بحيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح، وضعيفا عند اقترابه من الصفر، وعندما تكون قيمته موجبة يكون الارتباط طرديا، أما عندما تكون القيمة سالبة فالارتباط عكسيا.
- **الانحدار الخطي المتعدد:** وهدفه الوصول الى تحديد معادلة الانحدار انطلاقا من العلاقة السببية بين التغير في أبعا د متطلبات الإدارة الالكترونية وما ينجم عنه من تغير في تحسين الخدمة العمومية في عينة الدراسة أي تحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل (المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية) على المتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية).

- **اختبارفيشر F :** لمعرفة مدى ملائمة نموذج الدراسة .
- **اختبار t لعينتين مستقلتين:** لاختبار فروق تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي بالنسبة لعينة الدراسة .
- **اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA one way):** يستعمل هذا الاختبار لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الوصفية أو النوعية للدراسة التي تحتمل أكثر من حدثين على إجابات العينة على محاور الدراسة.
- **اختبار LEVEVNE :**لمعرفة مدى تجانس التباين .

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة المواطنين

المطلب الأول : وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

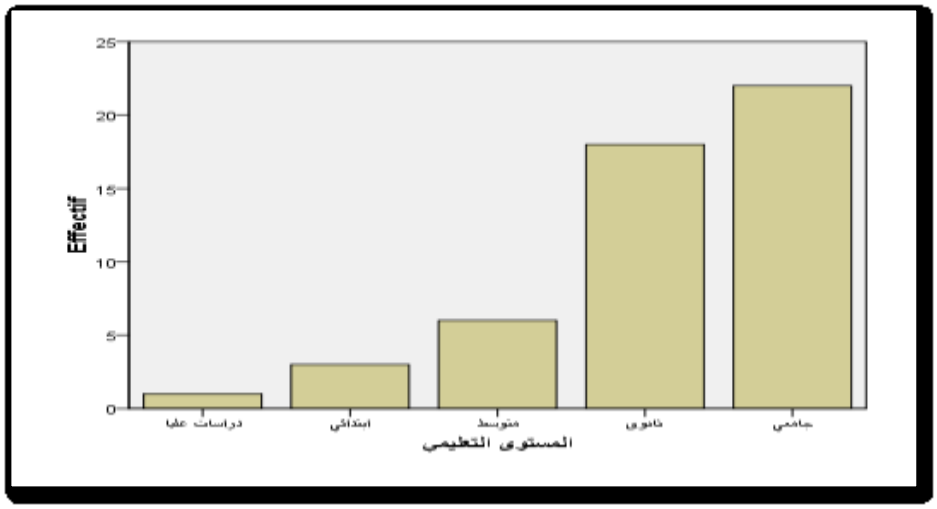
- **المستوى التعليمي:**

جدول رقم (80): توزيع عينة المواطنين حسب متغير المستوى التعليمي

البيان	التكرار	النسبة %
المستوى الابتدائي	3	6
المستوى المتوسط الاساسي	6	12
المستوى الثانوي	18	36
المستوى الجامعي	22	44
مستوى الدراسات العليا	1	2
المجموع	50	100

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الشكل رقم (49): يوضح توزيع عينة المواطنين حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يبين الجدول رقم 80 المبين أعلاه، توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث يلاحظ أن معظم أفراد العينة هم من الفئة التي تحوز على المستوى الجامعي بنسبة44 % أي ما يعادل 22 فرد، ثم تليها الفئة التي تحوز على المستوى الثانوي بنسبة 36 % أي ما يعادل 18 فرد، ثم تليها الفئة التي تحوز على المستوى المتوسط من التعليم الأساسي بنسبة12% أي ما يعادل06 أفراد، ثم تليها الفئة التي تحوز على المستوى الابتدائي من التعليم بنسبة 6% أي ما يعادل03 أفراد، لنجد في الأخير الفئة التي تحوز على مستوى الدراسات العليا بنسبة02 % أي ما يعادل فرد واحد فقط من عينة الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل الإجابات المتعددة:

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن:**

جدول رقم (81): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الأخرى لدى المواطن

Tableau croisé Internet maison*$Internet citoyen								
			Multichoix[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مواقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	نعم	Effectif	32	30	19	29	30	32
		% dans Internet_maison	100,0%	93,8%	59,4%	90,6%	93,8%	
	لا	Effectif	0	17	4	15	15	18
		% dans Internet_maison	0,0%	94,4%	22,2%	83,3%	83,3%	
Total		Effectif	32	47	23	44	45	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V2

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 32 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل من مجموع 50 مواطن (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 47 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 30 مواطن لديه اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 23 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل منهم 19 مواطن لديه اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 44 من المواطنين المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 29 مواطن لديه اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 45 من المواطنين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 30 مواطن لديه اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن:**

جدول رقم (82): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن

Tableau croisé Internet smartphone*$internet citoyen								
			multi choix[a] pour citoyen					المجموع
			ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	نعم	Effectif	30	47	23	43	44	47
		% dans Internet smartphone	63,8%	100,0%	48,9%	91,5%	93,6%	
	لا	Effectif	2	0	0	1	1	3
		% dans Internet smartphone	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	
Total		Effectif	32	47	23	44	45	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن47 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي من مجموع 50 مواطن (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 32 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 30 مواطن لديه اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 23 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 44 من المواطنين المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 43 مواطن لديه اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 45 من المواطنين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 44 مواطن لديه اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن:**

جدول رقم (83): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن

Tableau croisé Internet_lieu_travail*$internet citoyen						
	multi choix[a] pour citoyen					المجموع
	ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	

ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	نعم	Effectif	19	23	23	23	23	23
		% dans Internet_lieu_travail	82,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	لا	Effectif	13	24	0	21	22	27
		% dans Internet_lieu_travail	48,1%	88,9%	0,0%	77,8%	81,5%	
المجموع		Effectif	32	47	23	44	45	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 23 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل من مجموع 50 مواطن (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 32 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 19 مواطن لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 47 من المواطنين المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 23 مواطن لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 44 من المواطنين المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 23 مواطن لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 45 من المواطنين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 23 مواطن لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن:**

جدول رقم (84): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن

Tableau croisé Internet mail*$internet citoyen								
			multi choix[a] pour citoyen					المجموع
			ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
البريد الالكتروني	نعم	Effectif	29	43	23	44	42	44
		% dans Internet mail	65,9%	97,7%	52,3%	100,0%	95,5%	
	لا	Effectif	3	4	0	0	3	6
		% dans Internet mail	50,0%	66,7%	0,0%	0,0%	50,0%	
المجموع		Effectif	32	47	23	44	45	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 44 من المواطنين المستجوبين لديهم بريد الكتروني من مجموع 50 مواطن (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 32 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 29 مواطن لديه بريد الكتروني في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 47 من المواطنين المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 43 مواطن لديه بريد الكتروني في آن واحد .
- كما نلاحظ ان هناك 44 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل ولديهم جميعا البريد الالكتروني.
- كما نلاحظ ان هناك 45 من المواطنين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 42 مواطن لديه بريد الكتروني في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن:**

جدول رقم (85): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى المواطن

Tableau croisé Internet_reseau_sociaux*$internet_citoyen								
			multi choix[a] pour citoyen					المجموع
			ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	نعم	Effectif	30	44	23	42	45	45
		% dans Internet_reseau_sociaux	66,7%	97,8%	51,1%	93,3%	100,0%	
	لا	Effectif	2	3	0	2	0	5
		% dans Internet_reseau_sociaux	40,0%	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%	
المجموع		Effectif	32	47	23	44	45	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 45 من المواطنين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي من مجموع 50 مواطن (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 32 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 30مواطن لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.

- كما نلاحظ ان هناك 47 من المواطنين المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 44 مواطن لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 23 من المواطنين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل لديه جميعا حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي.
- كما نلاحظ ان هناك 44 من المواطنين المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 42 مواطن لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.

المطلب الثالث: حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس

1) صدق الاتساق الداخلي:

- **صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان**: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 50مفردة وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد التابعة له.
- **<u>المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية</u>**

- **<u>البعد الأول: المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية</u>**

الجدول رقم (86)معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélations معامل ارتباط بيرسون												
		يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتوائه على هيكل تنظيمي مرن	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مرافقه.	يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بكافة المتعاملين مع قطاع العدالة.	يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنت.	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	AC المتطلبات التنظيمية و التكنولوجية و الأمنية
AC	Corrélation de Pearson	,021	,639**	,554**	,345*	,603**	,587**	,720**	,543**	,638**	,790**	1

المتطلبات التنظيمية ، التكنولوجية والأمنية	Sig. (Bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,014	,000	,000	,886
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- من خلال الجدول رقم (86) نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الأول (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية)** (**للمتغير المستقل**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) إلا الحالة الأخيرة ،ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **<u>البعد الثاني: المتطلبات البشرية</u>**

الجدول رقم (87): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني(المتطلبات البشرية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélations معامل ارتباط بيرسون												
		BCالمتطلبات البشرية	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه.	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه.	يمتلك موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس كفاءة في استخدام التقنيات المستحدثة.	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الاسرة القضائية.	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	يتم توجيه المواطن لحل مشكلاته بكل وضوح من طرف موظفي مجلس قضاء سوق اهراس	يسعى مجلس قضاء سوق أهراس الى جذب أفضل الموارد البشرية باخله	غالبا ما يضطر المواطن الى إعادة تصحيح الوثائق المستخرجة من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس.
BC المتطلبات البشرية	Corrélation de Pearson	1	,704**	,636**	,687**	,414**	,601**	,708**	,092	,568**	,460**	,218
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,003	,000	,000	,528	,000	,001	,128
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- من خلال الجدول رقم 87 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثاني (المتطلبات البشرية)**(**للمتغير المستقل**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد،

دالة إحصائيا (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) إلا الحالة السابعة والأخيرة ومنه تعتبر عموما فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا، وهي صالحة لما وضعت لقياسه.

- **المتغير التابع: تحسين الخدمة العمومية**

- **البعد الأول: الاستجابة**

الجدول رقم (88): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول(الاستجابة)بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélation معامل ارتباط بيرسون		CC
CC الاستجابة	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	50
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	Corrélation de Pearson	,532**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يحصل المواطن على خدمة فورية من مصلحة السوابق القضائية عند طلب التصحيح بمجلس قضاء -سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,384**
	Sig. (bilatérale)	,006
	N	50
يحصل المواطن على خدمة فورية من الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس	Corrélation de Pearson	,462**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	50
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس	Corrélation de Pearson	,439**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	50
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	Corrélation de Pearson	,659**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	Corrélation de Pearson	,691**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	Corrélation de Pearson	,630**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن بالرد السريع والآني.	Corrélation de Pearson	,606**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يمكّن مجلس قضاء سوق اهراس المواطن من الحصول على مختلف الوثائق عن بعد	Corrélation de Pearson	,355*
	Sig. (bilatérale)	,011
	N	50
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	Corrélation de Pearson	,560**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي	Corrélation de Pearson	,586**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- من خلال الجدول رقم 88 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الأول (الاستجابة)**(للمتغير التابع)، والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) ومنه تعتبر فقرات البعد الأول صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثاني: الاعتمادية**

الجدول رقم (89): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélation معامل ارتباط بيرسون		DC
DC الاعتمادية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	50
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	Corrélation de Pearson	,604**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	Corrélation de Pearson	,682**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	Corrélation de Pearson	,552**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يوضح موظفو مجلس قضاء سوق أهراس للمواطن كافة الإجراءات المتعلقة بقضيته (التي هي محل استئناف).	Corrélation de Pearson	,428**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	50
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	Corrélation de Pearson	,631**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	Corrélation de Pearson	,769**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	Corrélation de Pearson	,617**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على المواطن.	Corrélation de Pearson	,489**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	Corrélation de Pearson	,597**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يتم التنسيق بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس لجدولة القضايا بحسب معايير تنظيمية معتمدة	Corrélation de Pearson	,692**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء - سوق اهراس.	Corrélation de Pearson	,348*
	Sig. (bilatérale)	,013
	N	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- من خلال الجدول رقم 89 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثاني (الاعتمادية)** (**للمتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد،**دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) ومنه تعتبر فقرات البعد الثاني للمحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثالث: الملموسية**

الجدول رقم (90): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث(الملموسية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة المواطنين(الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélation معامل ارتباط بيرسون		EC
EC الملموسية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	50
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	Corrélation de Pearson	,594**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يلقى المواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس، مراعاة لوضعيته الجسدية.	Corrélation de Pearson	,666**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	Corrélation de Pearson	,454**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	50
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية	Corrélation de Pearson	,563**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن.	Corrélation de Pearson	,537**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-	Corrélation de Pearson	,541**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يحظى المواطن باستقبال جيد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,349*
	Sig. (bilatérale)	,013
	N	50
يقوم المواطن بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,508**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف المواطنين.	Corrélation de Pearson	,340*
	Sig. (bilatérale)	,016
	N	50
تعرض في مجلس قضاء سوق اهراس ندوات و أيام دراسية من طرف مختصين في المجال القضائي للتعريف بمختلف الخدمات الالكترونية لفائدة المواطن.	Corrélation de Pearson	,501**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.	Corrélation de Pearson	,661**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- من خلال الجدول رقم 90 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثالث (الملموسية)** (**للمتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) ومنه تعتبر فقرات البعد الثالث صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

2) **صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:**

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل بعد من أبعاد أداة الدراسة للدرجة الكلية لفقرات الاستبيان .

الجدول رقم(91): معاملات ارتباط بيرسون لبعدي المتغير المستقل(مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية)بالدرجة الكلية للمحور في عينة المواطنين صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)

Corrélations معامل ارتباط بيرسون				
		Moy vi متطلبات الإدارة الالكترونية	AC المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية	BC المتطلبات البشرية
Moy vi متطلبات الإدارة الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	,904**	,880**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- من خلال الجدول رقم 91 نجد معاملات الارتباط بين كل الأبعاد الممثلة **للمتغير المستقل** (البعد الأول: المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية والبعد الثاني :المتطلبات البشرية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 1%)، كما أن قيمة **R المحسوبة دالة** ومنه تعتبر صادقة ومتسقة بنائيا.

الجدول رقم (92): معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغيرالتابع (مستوى تحسين الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للمحورفي عينة المواطنين (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)

Corrélations معامل ارتباط بيرسون					
		Moyvd تحسين الخدمة العمومية	CC الاستجابة	DC الاعتمادية	EC الملموسية
Moyvd تحسين الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	1	,872**	,947**	,899**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- من خلال الجدول رقم 92 نجد معاملات الارتباط بين كل الأبعاد **الممثلة للمتغير التابع** (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان **دالة إحصائيا**، (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 1 %)، كما أن قيمة **R المحسوبة دالة** ومنه تعتبر صادقة ومتسقة بنائيا.

3) **اختبار الثبات (Realiability):**

جدول رقم (93): يبين قيمة معامل ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha لمحاورأداة الدراسة لعينة المواطنين

اسم المحور	معامل ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha	عدد الفقرات/العبارات
المحور الأول: البعد الأول للمتغير المستقل المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية	0,719	10
المحورالأول: البعد الثاني للمتغيرالمستقل المتطلبات البشرية	0,637	10
المحورالثاني المتغيرالتابع الخدمة العمومية	0.898	33
جميع فقرات الاستبيان	0.925	53

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 93 نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغ قيمة **0,925** في جميع عبارات الاستبيان (53 عبارة) وهي قيمة أكبر من الحد الأدنى (0.6)، كما هو الحال في جميع أبعاد محاور الاستبيان، مما يدل على ثبات أداة الدراسة. ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع الفقرات وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة (عينة المواطن).

4) اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموغروف سمرنوف)

اختبار كولموغروف – سمرنوف (لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا) .

جدول رقم (94):يبين اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) لعينة المواطنين

الرقم	العنوان	القيمة الإحصائية	مستوى الدلالةsig
1	المحور الأول (البعد الأول): تقييم مدى تو افر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية	0,117	0,083
2	المحور الأول (البعد الثاني): تقييم مدى تو افر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية	0,111	0,174
3	المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية	0,115	0,094

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 94 نجد أن مستوى الدلالة sig أكبر من (0.05) لكل محور من محاور الاستبيان، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع **الأساليب الإحصائية المعلمية.**

المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة الميدانية

أولا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات محاور الدراسة

لقد تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في إعداد اختبارات الإجابة على العبارات، بحيث أعطي كل اختبار وزن معين كما يلي:

جدول رقم (95): سلم ليكارت الخماسي

غير مو افق بشدة	غير مو افق	محايد و افق بدرجة متوسطة	مو افق	مو افق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثة

وعليه فإن قيم الأوساط الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها وفق المعادلة التالية: طول الفئة (المدى)= (القيمة العليا-القيمة الدنيا)/عدد المستويات.

إذن طول الفئة (المدى)=(5-1)/5=0,80، وبذلك يكون **مستوى مو افقة** أفراد العينة لكل عبارة وفقا للمجالات التالية:

جدول رقم (96): سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية

مستوى المو افقة	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
مجال المتوسط الحسابي	1.79-1.00	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5.00-4.20

المصدر: من اعداد الباحثة.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول: (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية)**

جدول رقم (97): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة المواطنين على عبارات المحورالأول: البعد الأول: المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الأمنية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	الترتيب
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	4,1800	0,80026	0,000	عال	01
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.	4,1000	0,76265	0,000	عال	02
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية	4,0200	0,71400	0,000	عال	03
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	3,9600	,83201	,000	عال	04
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	3,8200	1,02400	,000	عال	05
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بكافة المتعاملين مع قطاع العدالة	3,7800	,93219	,000	عال	06
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن	3,6800	1,13281	,000	عال	07
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا	3,6600	,82338	,000	عال	08
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني	2,9600	,96806	,771	متوسط	09
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	2,5400	1,03431	,003	ضعيف	10
البعد الأول :المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية و الامنية	3 ,67	0,9023	,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى توافر المتطلبات التنظيمية ، التكنولوجية والأمنية كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3 ,67** بانحراف معياري **0,9023** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 06 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,18 وبانحراف معياري 0,80 وهي دالة احصائيا، كما أنها **إيجابية** فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة بمستوى عال، على ان أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- تعد من أحدث الأجهزة.كما احتلت الفقرة رقم 10 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,54 وبانحراف

معياري 1,03 وهي دالة احصائيا غير أنها سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على تخصيص مجلس قضاء سوق أهراس لحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء المهام.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية**

جدول رقم (98): نتائج تحليل إجابات أفراد عينة المواطنين على عبارات المحورالأول: البعد الثاني المتطلبات البشرية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	الترتيب
يمتلك موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس كفاءة في استخدام التقنيات المستحدثة.	4,2000	,67006	,000	عال جدا	01
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية	4,1600	,73845	,000	عال	02
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	4,1200	,91785	,000	عال	03
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه .	4,1000	,67763	,000	عال	04
يتم توجيه المواطن لحل مشكلاته بكل وضوح من طرف موظفي مجلس قضاء سوق اهراس	3,9800	,86873	,000	عال	05
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	3,8600	1,01035	,000	عال	06
يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الاسرة القضائية.	3,8600	,83324	,000	عال	07
يسعى مجلس قضاء سوق أهراس الى جذب أفضل الموارد البشرية بداخله.	3,5600	,95105	,000	عال	08
غالبا ما يضطر المواطن الى إعادة تصحيح الوثائق المستخرجة من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس..	2,7000	1,18235	,079	متوسط	09
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	2,3673	1,11232	,000	ضعيف	10
البعد الثاني: المتطلبات البشرية	3,69	0,8950	,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى توافر المتطلبات البشرية كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3 ,69** بانحراف معياري **0,895** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,20 وبانحراف معياري 0,67 وهي دالة احصائيا، كما انها **إيجابية**، فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة وبمستوى

عال جدا، على أن موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس- يمتلكون كفاءة في استخدام التقنيات المستحدثة. كما احتلت الفقرة رقم 07 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,36 وبانحراف معياري 1,11 وهي دالة احصائيا لكنها سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على انتهاج مجلس قضاء -سوق أهراس لآليات التوظيف الالكتروني.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (المتغير التابع) :تحسين الخدمة العمومية**

جدول رقم (99): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة المواطنين على عبارات البعد الأول: الاستجابة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التوافر	الترتيب
يحصل المواطن على خدمة فورية من مصلحة السوابق القضائية عند طلب التصحيح بمجلس قضاء -سوق أهراس	3,9800	,79514	,000	عال	01
يحصل المواطن على خدمة فورية من الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس.	3,9400	,73983	,000	عال	02
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	3,8600	,80837	,000	عال	03
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس.	3,8600	,78272	,000	عال	04
يمكّن مجلس قضاء سوق اهراس المواطن من الحصول على مختلف الوثائق عن بعد	3,8600	1,01035	,000	عال	05
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	3,7800	,81541	,000	عال	06
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	3,2000	1,16058	,000	عال	07
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات «،» أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	3,0400	1,12413	,000	عال	08
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن بالرد السريع والآني.	3,2000	1,16058	,229	متوسط	09
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	3,0400	1,12413	,802	متوسط	10
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي	2,3200	1,07741	,000	ضعيف	11
البعد الأول :الاستجابة	3,46	0,96	,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **سرعة الاستجابة** للخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,46** بانحراف معياري **0,96** وهي دالة احصائيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 2 المرتبة الأولى

بمتوسط حسابي 3,98 وبانحراف معياري 0,795 وهي دالة احصائيا ،كما انها **إيجابية** فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة بمستوى عال، على أنهم يحصلون على خدمة فورية من مصلحة السوابق القضائية عند تقديمهم لطلبات التصحيح .كما احتلت الفقرة رقم 11 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,32 و بانحراف معياري 1,07 وهي دالة احصائيا لكنها **سلبية** فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على استجابة مجلس قضاء -سوق أهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.

جدول رقم (100): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة المواطنين على عبارات البعد الثاني: الاعتمادية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة Sig المعنوية	مستوى التو افر	الترتيب
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	4,1200	0,55842	0,000	عال	01
تحترم الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس	4,1000	0,83910	0,000	عال	02
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على المواطن	4,0800	0,89989	0,000	عال	03
يوضح موظفو مجلس قضاء سوق أهراس للمواطن كافة الإجراءات المتعلقة بقضيته (التي هي محل استئناف).	4,0600	0,65184	0,000	عال	04
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء - سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة	3,8000	0,69985	0,000	عال	05
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	3,8000	,72843	0,000	عال	06
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	3,7400	0,75078	0,000	عال	07
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	3,6400	0,77618	0,000	عال	08
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية	3,5600	0,67491	0,000	عال	09
يتم التنسيق بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس لجدولة القضايا بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	3,4400	0,61146	0,000	عال	10
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس	3,2600	0,75078	0,018	متوسط	11
البعد الثاني: الاعتمادية	3,78	0,719	0,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **اعتمادية** الخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,78** و بانحراف معياري **0,719** وهي دالة احصائيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم **01** المرتبة

الأولى بمتوسط حسابي 4,12 وبانحراف معياري 0,558 وهي دالة احصائيا، كما انها **إيجابية**، فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة بمستوى عال على حرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيدين .كما احتلت الفقرة رقم **11** المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,26 و بانحراف معياري 0,750 وهي دالة احصائيا ،كما انها ايجابية فهي تبين موافقة عينة الدراسة بمستوى متوسط على ان النظام البيومتري للبصمة الوراثية ساهم في تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.

جدول رقم (101): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة المواطنين على عبارات البعد الثالث: الملموسية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التوافر	الترتيب
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	4,2000	1,10657	0,000	عال جدا	01
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	4,1200	0,89534	0,000	عال	02
أدت رقمنة الإجراءات الإدارية والقضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن .	4,1000	0,86307	0,000	عال	03
يلقى المواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس، مراعاة لوضعيته الجسدية.	4,0800	0,60068	0,000	عال	04
يحظى المواطن باستقبال جيد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	4,0800	0,75160	0,000	عال	05
يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف المواطنين	3,8000	0,67006	0,000	عال	06
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية	3,6600	1,28746	0,001	عال	07
يعمد مجلس قضاء سوق أهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس	3,5600	0,76024	0,000	عال	08
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية	3,4000	00,96890	0,005	عال	09
تعرض في مجلس قضاء سوق اهراس ندوات و أيام دراسية من طرف مختصين في المجال القضائي للتعريف بمختلف الخدمات الالكترونية لفائدة المواطن.	2,9400	,89008	0,636	متوسط	10
يقوم المواطن بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .	2,8600	1,12504	0,383	متوسط	11
البعد الثالث: الملموسية	3,709	0,9012	0,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **ملموسية** الخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,709** بانحراف معياري **0,901** وهي دالة احصائيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ: 4,20 وانحراف معياري 1,106، وهي دالة احصائيا ،كما أنها إيجابية، فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة وبمستوى **عال جدا** على أن مجلس قضاء -سوق أهراس تتوفر فيه أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف، كما احتلت الفقرة رقم 08 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,86 وبانحراف معياري 1,12 كما انها ليست دالة احصائيا، فهي تبين موافقة عينة الدراسة بمستوى متوسط ،على قيامهم بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس.

ثانيا: اختبار الفرضيات

1) **اختبار فرضيات آراء و اتجاهات أفراد العينة (عينة المواطنين):**

وهنا نستخدم اختبار One Sample T test للعينة الواحدة

- **اختبار (One Sample T test) للعينة الواحدة :** لمعرفة ايجابية أو سلبية العبارة فعندما تكون الفقرة ايجابية يعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة لـ T لها دلالة احصائية)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها(إذا كانت القيمة لـ T ليس لها دلالة احصائية) بحيث **Test Value = 3 أي المتوسط الفرضي= 03 .**

اذن لتحديد درجة التوافر نستخدم اختبار (T) لعينة واحدة حيث أن:

- ✓ **الفرض العدمي : H0** المتوسط الحسابي يساوي المتوسط الفرضي.
- ✓ **الفرض البديل: H1** المتوسط الحسابي لا يساوي المتوسط الفرضي.

فإذا كان مستوى الدلالة (t)(sig) اكبر من مستوى الخطأ المسموح به % 5 نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرض البديل .وبالتالي تكون درجة التوافر متوسطة. وإذا كان مستوى الدلالة) (t)(sigاقل من مستوى الخطأ المسموح به% 5 ، نقبل الفرض البديل وبالتالي:

- إذا كان المتوسط الحسابي اكبر من المتوسط الفرضي تكون درجة التوافر **مرتفعة**.
- إذا كان المتوسط الحسابي اقل من المتوسط الفرضي تكون درجة التوافر **منخفضة**.

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛
- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :** تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

- **اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$
- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

- **<u>اختبار الفرضيات الخاصة بمدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس في (عينة المواطنين)</u>**

جدول رقم(102): تحليل مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية مجتمعة في عينة المواطنين

رمز الفقرة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(sig)(t)	مستوى التو افر
AC	المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	3,67	0,9023	0,000	عال
BC	المتطلبات البشرية	3,69	0,8950	0,000	عال
المجموع	المحورالأول: المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	3،68	0،9896	0,000	عال

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$.

- وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية بلغ قيمة **3,67** هو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(1):**تتوافر **المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة **(عينة المواطنين)** عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى.**

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :**تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$.

- وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات البشرية بلغ قيمة **3,69 وهو أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(2):** تتوافر **المتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة **(عينة المواطنين)** عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية.**

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$.

- وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمحور توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بلغ قيمة **3,68 وهو أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(3)**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة **(عينة المواطنين)** عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الأولى.**

- **اختبار الفرضيات الخاصة بمستوى تحسين الخدمات العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس**

جدول رقم (103): تحليل مستوى تحسين الخدمة العمومية مجتمعة في عينة المواطنين

رمز الفقرة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t)(sig)	مستوى التو افر
CC	الاستجابة	3,46	0 ,96	0,000	عال
DC	الاعتمادية	3 ,78	0,719	0,000	عال
EC	الملموسية	3,709	0,9012	0,000	عال
المجموع	المحور الثاني : تحسين الخدمة العمومية	3.649	0.86	0,000	عال

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من منظور عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛

- وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة بلغ قيمة **3,46** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(4)**: مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **سرعة الاستجابة** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى.**

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية بلغ قيمة **3,78** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصـــائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(5):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الاعتمادية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية.**
- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** ؛

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الملموسية بلغ قيمة **3,70** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(6):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الملموسية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثالثة.**
- **اختبار الفرضية الرئيسية الثانية** :مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة: 0.05 ≥ **α** ؛

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمحور تحسين الخدمة العمومية بلغ قيمة **3،64** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**)

وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(7):** مستوى التحسين في الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الثانية.**

2) **اختبار الفرضيات الارتباطية:**

- **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين) ؛

- **الفرضية الصفرية H_0: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين).
- **الفرضية البديلة H_1: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين **مدى توافر متطلبات المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين) ؛

✓ **<u>الفرضية الفرعية01</u> : توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة: (المواطنين)

- **الفرضية الصفرية H_{01}: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين).
- **الفرضية البديلة H_{11}: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين).

✓ **<u>الفرضية الفرعية02</u>: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين **مدى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين).

- **الفرضية الصفرية H_{02}: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ بين **مدى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين).
- **الفرضية البديلة H_{12}: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين **مدى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين).

- **اختبارالفرضية الفرعية01**

جدول رقم (104): يوضح علاقة الارتباط بين تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية عند المواطنين

Corrélations معامل الارتباط بيرسون			
		AC المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية	Moyvd تحسين الخدمة العمومية
AC المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية	معامل الارتباط بيرسون	1	0,694**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين درجة توافر **المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية مع تحسين الخدمة العمومية** هو موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0.694** وهي درجة **ارتباط قوية** وهذا ما يدل على وجود علاقة **طردية قوية**، كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_{01} ونقبل الفرضية البديلة **H_{11}**.

- **النتيجة(8):** توجد **علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية** عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين مدى **تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية** الداعمة للإدارة الالكترونية و**تحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة **(المواطنين).**

- **اختبارالفرضية الفرعية 02:**

جدول رقم (105): وضح علاقة الارتباط بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية عند المواطنين

Corrélations معامل الارتباط بيرسون			
		BC المتطلبات البشرية	Moyvd تحسين الخدمة العمومية
BC المتطلبات البشرية	معامل الارتباط بيرسون	1	0,708**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين درجة توافر **المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0.708** وهي درجة **ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_{02} ونقبل الفرضية البديلة **H_{12}** .

- **النتيجة (9):** توجد **علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية** عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين مدى **توافر المتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية و**تحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة **(المواطنين)**.
- **اختبارالفرضية الرئيسية:**

جدول رقم (106): يوضح علاقة الارتباط بين مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند المواطنين

معامل الارتباط بيرسون Corrélations			
		Moyvi المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	Moyvd تحسين الخدمة العمومية
Moyvi المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	معامل الارتباط بيرسون	1	0,785**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين درجة **توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0.785** وهي درجة **ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

- **النتيجة(10) :** توجد **علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية** عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين مدى **توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين) ؛

3) **اختبارالفرضيات السببية (التأثير):**

- **الفرضية الفرعية01 :**

- **الفرضية الصفرية H_{01}:** لايوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين) ؛
- **الفرضية البديلة H_{11}:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين) ؛

- **الفرضية الفرعية02 :**

- **الفرضية الصفرية H_{02}:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين) ؛
- **الفرضية البديلة H_{12}:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **لمتطلبات البشرية نحو الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة(المواطنين) ؛

- **اختبارالفرضيات الفرعية :**

بعد اجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حدى في المساهمة في معادلة الانحدار التي تمثل تأثير توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية، من خلال تأثير كل من بعد المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية وبعد المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية، ولقد حصلنا على النتائج الموضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم (107): يوضح نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للمواطنين

Coefficients[a]								
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	0,729	0,341		2,134	0,038		
	AC المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	0,363	0,096	0,423	3,776	0,000	0,649	1,541
	BC المتطلبات البشرية	0,436	0,107	0,458	4,088	0,00	0,649	1,541
a. Variable dépendante : moyvd								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (108): يوضح تحليل التباين ANOVA

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,265	2	2,632	37,950	0,000b
	Résidu	3,260	47	0,069		
	Total	8,525	49			
a. Variable dépendante : moyvd تحسين الخدمة العمومية						
b. Prédicteurs : (Constante), BC, AC المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والأمنية، المتطلبات البشرية						

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (109): يوضح قيمة معامل التحديد المصحح

Récapitulatif des modèles[b]									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	0,786a	0,618	0,601	0,26337	0,618	37,950	2	47	0,000
a Prédicteurs : (Constante), BC, AC									
b Variable dépendante : moyvd									

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

جدول رقم (110): يوضح تحليل التباين

Statistiques des résidus[a]					
	Minimum الأدنى	Maximum الأعلى	Moyenne المتوسط الحسابي	Ecart type الانحراف المعياري	N
Prévision	2,8592	4,6040	3,6745	,32779	50
Prévision standardisée	-2,487	2,836	,000	1,000	50
Erreur standard de la prévision	,038	,113	,061	,022	50
Prévision corrigée	2,8901	4,6515	3,6787	,33113	50
Résidu	-,52333	,46002	,00000	,25794	50
Résidu standardisé	-1,987	1,747	,000	,979	50
Résidu studentisé	-2,132	1,780	-,007	1,012	50
Résidu supprimé	-,60221	,47768	-,00413	,27560	50
Résidu supprimé studentisé	-2,219	1,823	-,008	1,022	50
Distance de Mahalanobis	,036	8,045	1,960	2,178	50
Distance de Cook	,000	,228	,023	,036	50
Valeur influente centrée	,001	,164	,040	,044	50
a. Variable dépendante : moyvd					

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

نحاول من خلال **تحليل الانحدار الخطي المتعدد** الحصول على معادلة الانحدار وبالتالي الوصول الى أفضل نموذج للدراسة، حيث تكون الانطلاقة من خلال النموذج النظري:

$$y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + \varepsilon$$

- بالاعتماد على **طريقة المربعات الصغرى (MCO)** للتقليل من حجم الأخطاء العشوائية وفقا لبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، حيث تم الوصول الى معادلة الانحدار (المقدرة) كما يلي :

الشكل العام لمعادلة الانحدار المتعدد:

MOYVD=0.729+ 0.363*AC+0.436*BC

بحيث:

- **MOYVD:** تحسين الخدمة العمومية
- **AC**: المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية
- **BC :** المتطلبات البشرية

- حيث نلاحظ من خلال الجداول المبينة أعلاه وجود تأثير موجب بين **AC** (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) و **MOYVD** (تحسين الخدمة العمومية)، وهذا راجع إلى توفر العديد من التجهيزات والأنظمة الحديثة وكذا التكنولوجيا الرقمية المجسدة في أهم التطبيقات المعتمدة في ظل توافر الشبكات اللازمة بمجلس قضاء سوق أهراس ،حيث قُدر تغير المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية بدرجة (01) يصاحبه تغير في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس بقيمة بـ **0.363** في **نفس الاتجاه**. ومنه نقبل الفرضية البديلة H_{11} ونرفض الفرضية الصفرية H_{01} **للفرضية الفرعية الأولى .**

- **<u>النتيجة (11)</u>: يوجد تأثير موجب للمتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين).**

- كما نلاحظ أيضا وجود تأثير موجب بين **BC** (المتطلبات البشرية)،و **MOYVD** (تحسين الخدمة العمومية)، وهذا راجع الى توافر عدد الموظفين وبشكل كاف، وكذا وجود عدد لابأس به من مختلف شرائح الاسرة القضائية (قضاة ومساعدي قطاع العدالة...)، إضافة الى الاهتمام بعمليات تأهيل المورد البشري لمواكبة الخدمات الالكترونية المقدمة بمجلس قضاء سوق أهراس . حيث قُدر تغير المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بدرجة (01) يُصاحبه تغير في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس بقيمة ب **0.436** في **نفس الاتجاه** ومنه نقبل الفرضية البديلة H_{12} ونرفض الفرضية الصفرية H_{02} **للفرضية الفرعية الثانية.**

- **<u>النتيجة(12)</u>: يوجد تأثير موجب للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظرعينة الدراسة (المواطنين).**

- **<u>ولمعرفة مدى جدوى نموذج معادلة الانحدار لابد من الوقوف على هذه الاختبارات:</u>**

1) <u>حساب معامل التحديد:</u>

- حيث بلغت قيمة **معامل التحديد (R-deux)0,618** وهذا يدل على أن كل من المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية والمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لها تأثير على تحسين الخدمة العمومية عند عينة المواطنين بنسبة تقدر ب **61,80% وهي قيمة جيدة** فهي

تقترب من **100%**، أما النسبة الباقية التي تقدر بـ **39,20 %** فهي تعود لعوامل أخرى خارج النموذج .

2) <u>اختبار صلاحية النموذج</u>: لمعرفة مدى ملائمة نموذج الدراسة نستخدم اختبار فيشر F

- **الفرضية الصفرية H_{01}**: عدم صلاحية النموذج عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من منظور عينة الدراسة (المواطنين).
- **الفرضية البديلة H_{11}**: صلاحية النموذج عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من منظور عينة الدراسة (المواطنين).

نلاحظ ان مستوى الدلالة لاختبار **فيشر F** هو Sig=0.000 وهي دالة احصائيا، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي **تثبت صلاحية النموذج من الناحية الإحصائية.**

3) <u>اختبار معنوية معلمات النموذج</u>:

1.3/اختبار معنوية AC (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية) :

- **الفرضية الصفرية H_0**: عدم معنوية معلمة **AC** عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين).
- **الفرضية البديلة H_1**: معنوية معلمة **AC** عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين).

نلاحظ من الجدول أعلاه ان معلمة **AC** للنموذج (**المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية)** لها دلالة إحصائية حيث ان 0.05 $\geq \alpha$ Sig ،وبالتالي نقبل الفرضية **الفرضية البديلة H_1** والتي تثبت معنوية معلمة **AC للنموذج.**

2.3 /اختبار معنوية BC (المتطلبات البشرية):

- **الفرضية الصفرية H_0**: عدم معنوية معلمة **BC**عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين).
- **الفرضية البديلة H_1:** معنوية معلمة **BC** عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (المواطنين).

نلاحظ من الجدول أعلاه ان معلمة **BC** للنموذج **(المتطلبات البشرية)** لها دلالة إحصائية حيث ان 0.05 $\geq \alpha$ Sig، وبالتالي نقبل الفرضية **الفرضية البديلة H_1** والتي تثبت معنوية معلمة **BC للنموذج.**

- **النتيجة (13): صلاحية نموذج الدراسة مما يؤكد جودة معادلة الانحدار.**

▪ **<u>بالإضافة الى كل ماسبق ذكره ولتدعيم نموذج الدراسة نجد أنه</u> :**

- من خلال جدول تحليل التباين **ANOVA** نجد أن تباين المتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية) يقدر بـ **8.525** حيث أن **5.265** منه ،مصدره المتغيرات المستقلة (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية والمتطلبات البشرية) اما التباين الباقي **3.260** يتمثل في تباين البواقي (العوامل الأخرى).
- مسافة **ماهالانوبيس** تثبت غياب القيم المتطرفة نظرا لأن القيمة العظمى لها تقدر ب 8.045 وهي أقل من 15**مما يؤكد على تجانس القيم .**
- معامل تضخم التباين **VIF** بلغ قيمة **1.541** لكلا المتغيرتين وهو أقل من 10 مما يثبت عدم الازدواجية الخطية للمتغيرات المستقلة (لا يوجد ارتباط) وبالتالي: **قبول معادلة الانحدار المتعدد في عمليات التنبؤ.**

4) <u>اختبار الفرضيات الفروقية:</u>

▪ **بالنسبة لمتغيرة المستوى التعليمي وتحسين الخدمة العمومية**

- **الفرضية الصفرية H_0**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للمواطنين.
- **الفرضية البديلة H_1**: توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للمواطنين .

حيث اسفرت نتائج الاختبار عما يلي:

جدول رقم (111): معدل تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي لعينة المواطنين

	المستوى التعليمي	التكرار	Moyenne المتوسط الحسابي	Ecart type الانحراف المعياري
moyvd تحسين الخدمة العمومية	دراسات عليا	1	3,4848	
	ابتدائي	3	3,3030	,15746
	متوسط	6	3,4949	,36649
	ثانوي	18	3,7104	,38150
	جامعي	22	3,7534	,46423
	Total	50	3,6745	,41711

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجداول المبينة أعلاه أن :

- الفئة السائدة في عينة الدراسة هي فئة الجامعيين بمجموع 22 ثم فئة الثانويين بمجموع 18 ثم فئة المستوى المتوسط بمجموع 6 وثم فئة المستوى الابتدائي بمجموع 3، وأخيرا فئة الدراسات العليا بفرد واحد.
- بلغت قيمة معدل مستوى تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للجامعيين 3,7534 وهو الأعلى مقارنة بالنسبة للمستويات الأخرى.
- يظهر العمود الأخير من الجدول الأول الانحراف المعياري لتحسين الخدمة العمومية بالنسبة لكل فئة الذي يقيس درجة التشتت للبيانات، حيث يلغ الانحراف المعياري للابتدائيين 0,15746 و هو أقل تشتتا بالنسبة للفئات الأخرى.

الجدول رقم (112): تحليل اختبار ANOVA لعينتين مستقلتين المتعلقة باختبار فروق تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي بالنسبة للمواطنين

ANOVA					
moyvd تحسين الخدمة العمومية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,804	4	,201	1,171	,336
Intragroupes	7,721	45	,172		
Total	8,525	49			

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (113): تجانس التباين (اختبار Levene)

Test d'homogénéité des variances			
moyvd			
Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
1,291[a]	3	45	,289
a. Les groupes possédant une seule observation sont ignorés lors du calcul du test d'homogénéité de la variance pour moyvd.			

- بالنسبة **لاختبار Levene**: نجد أن إحصائية F غير دالة إحصائيا بحيث Sig=0.336 وهذا ما يؤدي إلى **قبول الفرضية الصفرية** والتي تنص على أن التباين متجانس .
- يلاحظ من خلال **اختبار ANOVA** أن مجموع التباينات في المتغير التابع تقدر ب 8.525 وهذا التباين يعود للتباينات بين المجموعات 0.804 وداخل المجموعات 7.721 مما أدى الى حصولنا على القيمة الإحصائية لـ F و المقدرة ب 1.171 وهي غير دالة احصائيا .
- وبالتالي قبول **الفرضية الصفرية** H_0 التي تنص على عدم وجود فروق جوهرية في تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للمواطنين تُعزى للمستوى التعليمي.

- **<u>النتيجة(14)</u>: عدم وجود فروق جوهرية في تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للمواطنين تُعزى للمستوى التعليمي في عينة الدراسة.**

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة مساعدي قطاع العدالة

المطلب الأول : وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

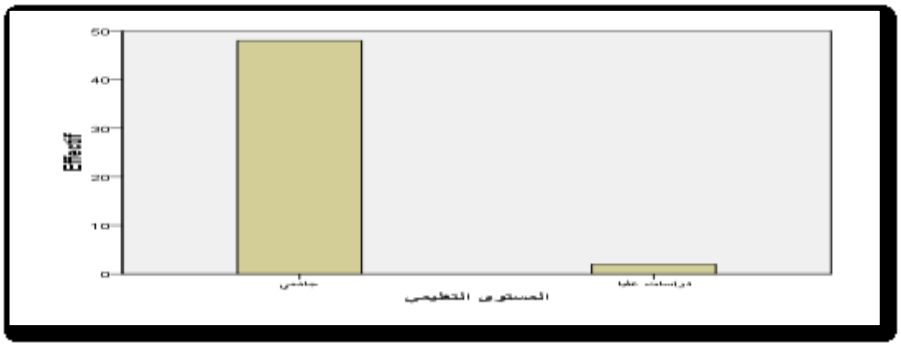
- **المستوى التعليمي:**

جدول رقم (114): توزيع عينة الدراسة(مساعدي قطاع العدالة) حسب متغير المستوى التعليمي

البيان	التكرار	النسبة %
المستوى الجامعي	48	%96
مستوى الدراسات العليا	02	04%
المجموع	50	%100

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الشكل رقم (50): يوضح توزيع عينة الدراسة(مساعدي قطاع العدالة) حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- يبين الجدول رقم 114 المبين أعلاه ،توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث يلاحظ أن أغلبية أفراد العينة هم من الفئة التي تحوز على المستوى الجامعي بنسبة 96 % أي ما يعادل 48 فردا، ثم تليها الفئة التي تحوز على مستوى الدراسات العليا بنسبة 04 % أي ما يعادل فردين اثنين فقط من عينة الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل الإجابات المتعددة

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة**

جدول رقم (115): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة

Tableau croisé Internet maison*$internet Assistant Juridique						
	multi choix[a] pour Assistant Juridique					Total
	ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	

ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	نعم	Effectif	45	42	34	43	38	45
		% dans $internet_employé	100,0%	89,4%	97,1%	89,6%	88,4%	
	لا	Effectif	0	5	1	5	5	5
		% dans $internet_employé	0,0%	10,6%	2,9%	10,4%	11,6%	
Total		Effectif	45	47	35	48	43	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 45 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل من مجموع 50 (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 47 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 42 لديهم اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 35من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل منهم 34 لديهم اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 48 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 43 لديهم اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 43 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 38 لديهم اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة:**

جدول رقم (116): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة

Tableau croisé Internet_smartphone*$internet_ Assistant Juridique								
			multi choix[a] pour Assistant Juridique					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	نعم	Effectif	42	47	35	45	43	47
		% dans $internet employé	93,3%	100,0%	100,0%	93,8%	100,0%	
	لا	Effectif	3	0	0	3	0	3
		% dans $internet employé	6,7%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	
المجموع		Effectif	45	47	35	48	43	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن47 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي من مجموع 50 (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 45 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 42 لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 35 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 48 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 45 لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 43 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة:**

جدول رقم (117): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة

Tableau croisé Internet travail*$internet Assistant Juridique								
			multi choix[a] pour Assistant Juridique					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	نعم	Effectif	34	35	35	33	32	35
		% dans $ internet employé	75,6%	74,5%	100,0%	68,8%	74,4%	
	لا	Effectif	11	12	0	15	11	15
		% dans $ internet employé	24,4%	25,5%	0,0%	31,3%	25,6%	
المجموع		Effectif	45	47	35	48	43	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 35 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل من مجموع 50 (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 45 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 34 لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.

- كما نلاحظ ان هناك 47 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 35 لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 48 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 33 لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 43 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 32 لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة:**

جدول رقم (118): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة

Tableau croisé Internet mail*$internet Assistant Juridique								
			multi choix[a] pour Assistant Juridique					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
البريد الالكتروني	نعم	Effectif	43	45	33	48	43	48
		% dans $ internet employé	95,6%	95,7%	94,3%	100,0 %	100,0%	
	لا	Effectif	2	2	2	0	0	2
		% dans $ internet employé	4,4%	4,3%	5,7%	0,0%	0,0%	
المجموع		Effectif	45	47	35	48	43	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 48 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم بريد الكتروني من مجموع 50 (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 45 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 43 لديهم بريد الكتروني في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 47 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 45 لديهم بريد الكتروني في آن واحد .
- كما نلاحظ ان هناك 35 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل منهم 33 لديهم بريد الكتروني في آن واحد .

- كما نلاحظ ان هناك 43 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي وبحوزتهم جميعا بريد الكتروني في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة:**

جدول رقم (119): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى مساعدي قطاع العدالة

Tableau croisé Internet sociaux*$internet Assistant Juridique								
			multi choix[a] pour Assistant Juridique					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	نعم	Effectif	38	43	32	43	43	43
		% dans $internet_employé	84,4%	91,5%	91,4%	89,6%	100,0%	
	لا	Effectif	7	4	3	5	0	7
		% dans $internet_employé	15,6%	8,5%	8,6%	10,4%	0,0%	
المجموع		Effectif	45	47	35	48	43	50
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 43 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي من مجموع 50 (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 45 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 38 لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 47 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 43 لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 35 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل منهم 32 لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 43 من مساعدي قطاع العدالة المستجوبين لديهم بريد الكتروني ولديهم جميعا حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.

المطلب الثالث :حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس

1) صدق الاتساق الداخلي:

- **صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:** تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

على عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة) الاستطلاعية والبالغ عددها 50مفردة وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد التابعة له.

- ✓ **المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية:**
- **البعد الأول: المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية**

الجدول رقم (120): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

		المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنيةmoyas	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .	يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والفرق	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	يعاني مجلس قضاء -سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة.	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى ادراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات والاتصال في تعامله مع المواطن في مختلف مرافقه.	يواكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في تكنولوجيات وطرق الاتصال الحديثة مع المواطن.	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	يوفر مجلس قضاء سوق أهراس فضاء خاصا لمساعدي قطاع العدالة.	ينتج مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التفاعل عن بعد مع مساعدي قطاع العدالة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- أريحية في العمل القضائي لاحتوائه على هيكل تنظيمي مرن.	يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتفاعل مع مساعدي قطاع العدالة حسب صفة كل منهم ومتطلبات عمله.
moyAs المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	Corrélation de Pearson	1	,731**	,613**	,610**	,604**	,720**	,248	-,153	,338*	,481**	,286*	,613**	,714**	,718**	,753**	,487**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,083	,289	,016	,000	,044	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 120 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الأول (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية)** (**للمتغير المستقل**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ

المسموح به 5 %) إلا الحالتين السادسة والسابعة ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثاني: المتطلبات البشرية**

الجدول رقم (121): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني(المتطلبات البشرية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

		MoyBS - المتطلبات البشرية	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه.	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه.	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	يواكب .موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس التقدم الحاصل في مجال تكنولوجيات الادارة الالكترونية	يتوفر مجلس قضاء سوق أهراس على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	يتحكم الموظفون في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم مع مساعدي قطاع العدالة.	يستغرق موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس، الكثير من الوقت في البحث عن ملفات القضايا لمساعدي قطاع العدالة.	يسير مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على معايير موضوعية.	يعقد مجلس قضاء سوق أهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف اسلاك مساعدي قطاع العدالة لطرح انشغالاتهم	يتحكم مساعدو قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس في استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات.	يفضل مساعدو قطاع العدالة العمل عن بعد مع مجلس قضاء -سوق أهراس.	يتلقى مساعدو قطاع العدالة تدريبا على استخدام التطبيقات المستحدثة الخاصة بالخدمات القضائية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس	غالبا ما يضطر مساعدو قطاع العدالة إلى مراجعة المصالح المعنية بمجلس قضاء سوق أهراس لإتمام العمل يدويا.سوق أهراس لإتمام العمل يدويا.	تتيح التطبيقات المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي لمساعدي قطاع العدالة .	تم تحسين عمل مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على التطبيقات الإلكترونية المطبقة في مجلس قضاء سوق أهراس.
MoyBS المتطلبات البشرية	Corrélation de Pearson	1	,352*	,722**	,646**	,760**	,457**	,417**	,173	,389**	,447**	,649**	,592**	,585**	,475**	,410**	,592**
	Sig. (bilatérale)		,012	,000	,000	,000	,001	,003	,230	,005	,001	,000	,000	,000	,000	,003	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 121 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثاني (المتطلبات البشرية) (للمتغير المستقل)** والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) إلا الحالة السابعة ومنه تعتبر عموما فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا، وهي صالحة لما وضعت لقياسه.

✓ **المتغيرالتابع: تحسين الخدمة العمومية**

- **البعد الأول: الاستجابة**

الجدول رقم (122): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول(الاستجابة)بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

		الاستجابة Moycs	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة	يتيح مجلس قضاء-سوق أهراس خدمة فورية خاصة بتصحيح السوابق القضائية.	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس	يسمح لنا الموقع الالكتروني لمجلس قضاء-سوق أهراس- بتسبيل مختلف التعاملات.	توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء-سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي	يستخدم مجلس قضاء-سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مساعدي قطاع العدالة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .	يتيح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء-سوق أهراس – خدمات اشهارية مجانية تخص مساعدي قطاع العدالة.	ساهم توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء-سوق أهراس في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	.ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" . "أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.	يتيح مجلس قضاء-سوق أهراس –خدمة تبادل العرائض الكترونيا بين مساعدي قطاع العدالة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء-سوق اهراس.
Moycs الاستجابة	Corrélation de Pearson	1	,423**	,487**	,343*	,604**	,690**	,598**	,678**	,718**	,398**	,648**	,744**	,691**	,026	,384**	,680**
	Sig. (bilatérale)		,002	,000	,015	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,855	,006	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 122 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الأول (الاستجابة) (للمتغير التابع)** والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) الا الحالة الثالثة عشر ،ومنه تعتبر فقرات البعد الأول للمحور الثاني صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثاني: الاعتمادية**

الجدول رقم (123): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان).

		Moy DS الاعتمادية	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	يعتمد مجلس قضاء سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء سوق أهراس -على اتخاذ القرار بفعالية.	تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس	يعتمد مجلس قضاء سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية	تسهم الخدمات الالكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على مساعدي قطاع العدالة	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس –للمواطن إمكانية تسجيل المعارضات عبر منصة رقمية عن بعد.	يتم التنسيق بين مختلف هيئات مجلس قضاء سوق أهراس في التعامل مع القضايا المجدولة بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	ساهم النظام البيومتري للبصمة الورائية في تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء سوق اهراس	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الأرشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ	يسعى مجلس قضاء سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة أسرة القضائية .	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية.
Moy DS الاعتمادية	Corrélation de Pearson	1	,812**	,872**	,828**	,413**	,680**	,760**	,772**	,841**	,235	,391**	,699**	,772**	,678**	,859**	,723**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,101	,005	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 123نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثاني (الاعتمادية)** (**للمتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) الا الحالة التاسعة، ومنه تعتبر فقرات البعد الثاني للمحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثالث: الملموسية**

الجدول رقم (124): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث(الملموسية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة مساعدي قطاع العدالة (الداخلي لفقرات الاستبيان)

		الملموسية Moy ES	.يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية	يلقى المواطن (المستفيد)من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف مساعدي قطاع العدالة ب مجلس قضاء سوق أهراس مراعاة لوضعيته الجسدية.	.- يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية	تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات مهيأة لمساعدي قطاع العدالة لتفعيل مهامهم.	يوفر مجلس قضاء سوق اهراس عبر موقعه الالكتروني نافذة اشهارية خاصة بمساعدي قطاع العدالة تحوي كافة بياناتهم	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي	.يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى فتح أرضية إلكترونية خاصة تربط مساعدي قطاع العدالة بمختلف مصالح المجلس القضائي	.-يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس	يقوم مساعدو قطاع العدالة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس	يفعّل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف مساعدي قطاع العدالة	.يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه	.يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية	.رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن	يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الالي بشكل كاف.	مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة مساعدي قطاع العدالة نظير أعمالهم
moyES الملموسية	Corrélation de Pearson	1	,552**	,799**	,572**	,742**	,727**	,746**	,086	,488**	,579**	,616**	,729**	,654**	,640**	,528**	,455**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,551	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 124 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثالث (الملموسية) (للمتغير التابع)** والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد ، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) الا الحالة السابعة ،ومنه تعتبر فقرات البعد الثالث للمحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

2) صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل بعد من أبعاد

أداة الدراسة للدرجة الكلية لفقرات الاستبيان .

الجدول رقم (125): معاملات ارتباط بيرسون لبعدي المتغير المستقل(مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية)بالدرجة الكلية للمحورفي عينة مساعدي قطاع العدالة صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون				
		Moyvi متطلبات الإدارة الالكترونية	Moyas المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية	Moybs المتطلبات البشرية
Moyvi متطلبات الإدارة الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	,847**	,833**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 125 نجد معاملات الارتباط بين كل الأبعاد الممثلة للمتغير المستقل (البعد الأول :المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية والبعد الثاني: المتطلبات البشرية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 1 %)، كما أن قيمة **R المحسوبة دالة** ومنه تعتبر صادقة ومتسقة بنائيا.

الجدول رقم (126): معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغيرالتابع (مستوى تحسين الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للمحورفي عينة مساعدي قطاع العدالة (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون					
		Moyvd تحسين الخدمة العمومية	Moycs الاستجابة	Moyds الاعتمادية	Moyes الملموسية
Moyvd تحسين الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	1	,890**	,945**	,920**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم126نجد معاملات الارتباط بين كل الأبعاد للمحور الثاني(الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان **دالة إحصائيا**، (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 1 %)، كما أن قيمة **R المحسوبة دالة** ومنه تعتبر صادقة ومتسقة بنائيا.

3) اختبار الثبات(Realiability):

جدول رقم (127): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة لعينة مساعدي قطاع العدالة

اسم المحور	معامل ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha	عدد الفقرات/العبارات
المحورالأول: البعد الأول للمتغير المستقل المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية	0,795	15
المحورالأول: البعد الثاني للمتغير المستقل المتطلبات البشرية	0,788	15
المحورالثاني المتغيرالتابع الخدمة العمومية	0,941	45
جميع فقرات الاستبيان	0,944	15

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 127 نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغ قيمة **0,944** في جميع عبارات الاستبيان (75عبارة) وهي قيمة أكبر من الحد الأدنى (0.6) ، كما هو الحال في جميع أبعاد محاور الاستبيان ،مما يدل على ثبات أداة الدراسة. ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع الفقرات وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة (عينة مساعدي قطاع العدالة).

4) اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموغروف سمرنوف)

اختبار كولموغروف – سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا .

جدول رقم (128): بين اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) لعينة مساعدي قطاع العدالة

الرقم	العنوان	القيمة الإحصائية	مستوى الدلالةSig
1	المحورالأول (البعد الأول): تقييم مدى تو افر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية	0,121	0,065
2	المحورالأول (البعد الثاني): تقييم مدى تو افر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية	0,225	0,055
3	المحورالثاني: تحسين الخدمة العمومية	0,131	0,055

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 128 نجد أن مستوى الدلالة Sig أكبر من (0.05) لكل محور من محاور الاستبيان، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع الأساليب الإحصائية المعلمية.

المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة الميدانية:

أولا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات محاور الدراسة

لقد تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في إعداد اختبارات الإجابة على العبارات، بحيث أعطي كل اختبار وزن معين كما يلي:

جدول رقم (129): سلم ليكارت الخماسي

غير مو افق بشدة	غير مو افق	محايد و افق بدرجة متوسطة	مو افق	مو افق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثة

وعليه فإن قيم الأوساط الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها وفق المعادلة التالية: طول الفئة (المدى)= (القيمة العليا-القيمة الدنيا)/عدد المستويات.

إذن طول الفئة (المدى)=(5-1)/5=0,80، وبذلك يكون **مستوى مو افقة** أفراد العينة لكل عبارة وفقا للمجالات التالية:

جدول رقم (130): سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية

مستوى المو افقة	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
مجال المتوسط الحسابي	1.79-1.00	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5.00-4.20

المصدر: من اعداد الباحثة.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول: تقييم مستوى تو افر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية:**

جدول رقم (131): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة (مساعدي قطاع العدالة) على عبارات البعد الأول: تقييم مستوى تو افر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	رقم الفقرة	الترتيب
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.	4,08	,695	,000	عال	08	01
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع مساعدي قطاع العدالة حسب صفة كل منهم ومتطلبات عمله.	3,96	,604	,000	عال	15	02
يو اكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع المواطن	3,92	,48	,000	عال	09	03
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	3,76	1,021	,000	عال	14	04
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -	3,72	1,195	,000	عال	06	05

سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.						
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	3,62	1,027	,000	عال	02	06
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتوائه على هيكل تنظيمي مرن .	3,62	,878	,000	عال	13	07
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	3,58	1,051	,000	عال	04	08
يوّفر مجلس قضاء سوق أهراس فضاء خاصا لمساعدي قطاع العدالة.	3,36	1,138	,030	متوسط	11	09
يوّفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات، تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .	3,18	1,043	,229	متوسط	03	10
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس- بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	3,14	1,125	,383	متوسط	01	11
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	2,96	,924	,761	متوسط	05	12
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع مساعدي قطاع العدالة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	2,86	,857	,254	متوسط	12	13
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة .	2,70	1,035	,046	متوسط	07	14
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	1,92	,899	,000	ضعيف	10	15
البعد الأول: المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	3,358	0,927	,000	متوسط		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى توافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية كان موافقا **للمستوى المتوسط** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,35** بانحراف معياري **0,927** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05) حيث احتلت الفقرة رقم 08 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4،08 وبإنحراف معياري 0,695 كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة على أن مجلس قضاء -سوق أهراس يسعى بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات والاتصال في تعامله مع المواطن في مختلف مرافقه.كما احتلت الفقرة رقم 10 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1,92 وبانحراف معياري 0,89 كما انها دالة احصائيا وهي سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على أن مجلس قضاء سوق أهراس يخصص حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل والتواصل مع الأطراف ذات الصلة بأداء المهام.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة(مساعدي قطاع العدالة) على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية**

جدول رقم (132): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة (مساعدي قطاع العدالة) على عبارات البعد الثاني: المتطلبات البشرية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	رقم الفقرة	الترتيب
يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على معايير موضوعية.	3,92	,600	,000	عال	08	01
يتوفر مجلس قضاء سوق أهراس على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية	3,88	,593	,000	عال	05	02
يتحكم الموظفون في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم مع مساعدي قطاع العدالة.	3,86	,857	,000	عال	06	03
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف اسلاك مساعدي قطاع العدالة لطرح انشغالاتهم	3,80	1,030	,000	عال	09	04
يتحكم مساعدو قطاع العدالة بمجلس قضاء - سوق أهراس في استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات.	3,70	,886	,000	عال	10	05
يو اكب موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس التقدم الحاصل في مجال تكنولوجيات الادارة الالكترونية.	3,68	,843	,000	عال	04	06
تم تحسين عمل مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على التطبيقات الإلكترونية المطبقة في مجلس قضاء سوق أهراس.	3,64	1,102	,000	عال	15	07
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	3,40	1,030	,008	عال	03	08
يفضل مساعدو قطاع العدالة العمل عن بعد مع مجلس قضاء -سوق أهراس.	3,30	,886	,021	متوسط	11	09
تتيح التطبيقات المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي لمساعدي قطاع العدالة .	3,26	,964	,063	متوسط	14	10
يتلقى مساعدو قطاع العدالة تدريبا على استخدام التطبيقات المستحدثة الخاصة بالخدمات القضائية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس	3,02	,552	,799	متوسط	12	11
غالبا ما يضطر مساعدو قطاع العدالة إلى مراجعة المصالح المعنية بمجلس قضاء سوق أهراس لإتمام العمل يدويا.	2,98	1,020	,890	متوسط	13	12
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم	2,86	1,143	,391	متوسط	02	13

وجه.						
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	2,74	1,121	,108	متوسط	01	14
يستغرق موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس، الكثيرمن الوقت في البحث عن ملفات القضايا لمساعدي قطاع العدالة.	2,40	,96890	,000	ضعيف	07	15
البعد الثاني :المتطلبات البشرية	3,362	0,464	0,000	متوسط		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى توافر المتطلبات البشرية كان موافقا **للمستوى المتوسط** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,36** وبانحراف معياري**0,464 وهي دالة احصائيا و ايجابيا** (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 08 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ: 3,92 وبانحراف معياري 0,60، كما أنها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة على سعي إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس على توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على معايير موضوعية. كما احتلت الفقرة رقم 07 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2،40 و بانحراف معياري 0,96 وهي دالة احصائيا ولكنها سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على أن موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس يستغرقون الكثير من الوقت في البحث عن الملفات للرد على طلباتهم.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة (مساعدي قطاع العدالة) على عبارات البعد الاول: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة**

جدول رقم (133): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة (مساعدي قطاع العدالة) على عبارات البعد الأول: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	رقم الفقرة	الترتيب
تسرّع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	3,94	,585	,000	عال	03	01
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	3,86	,452	,000	عال	01	02
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	3,70	,974	,000	عال	12	03

يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	3,68	,712	,000	عال	07	04
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس خدمة فورية خاصة بتصحيح السو ابق القضائية.	3,64	,776	,000	عال	02	05
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس.	3,64	,851	,000	عال	04	06
توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي	3,54	,885	,000	عال	06	07
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	3,52	,908	,000	عال	05	08
ساهم توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس-في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	3,42	1,162	,014	عال	11	09
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	3,34	1,099	,034	متوسط	15	10
يتيح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس – خدمات اشهارية مجانية تخص مساعدي قطاع العدالة.	3,26	1,225	,140	متوسط	10	11
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	3,06	,998	,673	متوسط	08	12
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس –خدمة تبادل العر ائض الكترونيا بين مساعدي قطاع العدالة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية .	2,66	,981	,018	متوسط	14	13
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مساعدي قطاع العدالة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .	2,08	1,226	,000	ضعيف	09	14
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.	1,98	,844	,000	ضعيف	13	15
البعد الأول :الاستجابة	3,288	0.51	0,000	متوسط		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في سرعة الاستجابة للخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى المتوسط** بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3,288 وبانحراف معياري 0,51 وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ 3,94 وانحراف معياري 0,58كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة على أن التطبيقات الالكترونية المستحدثة تسرع تسيير الملفات القضائية بمجلس قضاء سوق أهراس. كما احتلت الفقرة رقم 13 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1,98 وبانحراف معياري 0,84 وهي دالة احصائيا لكنها سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على استجابة مجلس قضاء -سوق أهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية**

جدول رقم (134): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة (مساعدي قطاع العدالة) على عبارات: البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	رقم الفقرة	الترتيب
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	4,08	,695	,000	عال	07	01
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية	4,06	,651	,000	عال	14	02
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على مساعدي قطاع العدالة .	4,04	,754	,000	عال	08	03
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية	4,04	1,194	,000	عال	15	04
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	4,02	,684	,000	عال	06	05
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	3,88	,982	,000	عال	13	06

تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	3,80	,903	,000	عال	12	07
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد	3,78	1,035	,000	عال	01	08
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	3,76	,938	,000	عال	05	09
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	3,72	,969	,000	عال	03	10
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	3,66	1,080	,000	عال	02	11
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة	3,62	,805	,000	عال	04	12
يتم التنسيق بين مختلف هيئات مجلس قضاء -سوق أهراس في التعامل مع القضايا المجدولة بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	3,42	,835	,001	عال	10	13
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية في تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	2,76	,846	,051	متوسط	11	14
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس – للمواطن إمكانية تسجيل المعارضات عبر منصة رقمية عن بعد .	1,98	,999	,000	ضعيف	09	15
البعد الثاني: الاعتمادية	3,641	0.61	,000	عال		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **اعتمادية** الخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,64** وبانحراف معياري **0,61** وهي دالة احصائيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 07 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4،08 وبانحراف معياري 0,69 كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة على اعتماد مجلس قضاء سوق أهراس على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية، كما احتلت الفقرة رقم09 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1,98 وبانحراف معياري 0,99 وهي دالة احصائيا، لكنها سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على أن عملية تسجيل المعارضات تتم عبر منصة رقمية عن بعد أي دون حضور المواطن المعني بالأمر.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة (مساعدي قطاع العدالة) على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية**

جدول رقم (135): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة (مساعدي قطاع العدالة) على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	رقم الفقرة	الترتيب
يفّعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف مساعدي قطاع العدالة.	4,24	,870	,000	عال جدا	10	01
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استر اتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	4,20	,857	,000	عال جدا	01	02
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس.-	4,16	,817	,000	عال	08	03
يلقى المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس ،مراعاة لوضعيته الجسدية.	4,10	1,054	,000	عال	02	04
تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات مهيأة لمساعدي قطاع العدالة لتفعيل مهامهم .	4,06	,866	,000	عال	04	05
رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن .	3,98	,936	,000	عال	13	06
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية.	3,96	,754	,000	عال	12	07
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	3,92	,804	,000	عال	03	08
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	3,836	,799	,000	عال	11	09
يوّفر مجلس قضاء سوق اهراس عبر موقعه الالكتروني نافذة اشهارية خاصة بمساعدي قطاع العدالة تحوي كافة بياناتهم.	3,80	,947	,000	عال	05	10
يقوم مساعدو قطاع العدالة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس	3,78	1,055	,000	عال	09	11
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.	3,52	,788	,000	عال	06	12

يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى فتح أرضية إلكترونية خاصة تربط مساعدي قطاع العدالة بمختلف مصالح المجلس القضائي.	3,10	,788	,374	متوسط	07	13
يوّفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي بشكل كاف.	3,02	1,059	,894	متوسط	14	14
مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة مساعدي قطاع العدالة نظير أعمالهم.	2,78	,910	,094	متوسط	15	15
البعد الثالث: الملموسية	3,763	0،53	0,000	عال		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **ملموسية** الخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,76** و بانحراف معياري **0,53** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 10 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ: 4,24 وبانحراف معياري 0,87، وهي دالة احصائيا كما انها إيجابية، فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة وبمستوى **عال جدا** على أن الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- يعمل على تفعيل الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف مساعدي قطاع العدالة،كما احتلت الفقرة رقم 15 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,78 وبانحراف معياري 0,91 كما انها ليست دالة احصائيا، لكنها تبين موافقة عينة الدراسة بمستوى متوسط على مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة مساعدي قطاع العدالة نظير أعمالهم.

ثانيا: اختبار الفرضيات

1) **اختبار فرضيات آراء و اتجاهات أفراد عينة مساعدي قطاع العدالة**: وهنا نستخدم اختبار One Sample T test للعينة الواحدة

- **اختبار (One Sample T test) للعينة الواحدة :** لمعرفة ايجابية أو سلبية العبارة فعندما تكون الفقرة ايجابية يعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة لـ T لها دلالة احصائية)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها(إذا كانت القيمة لـ T ليس لها دلالة احصائية) بحيث Test Value = 3 أي المتوسط الفرضي= 03 .

اذن لتحديد درجة التوافر نستخدم اختبار (T) لعينة واحدة حيث أن:

- ✓ **الفرض العدمي : H0** المتوسط الحسابي يساوي المتوسط الفرضي.
- ✓ **الفرض البديل: H1** المتوسط الحسابي لا يساوي المتوسط الفرضي.

- إذا كان مستوى الدلالة (t)(sig) اكبر من مستوى الخطأ المسموح به % 5 نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرض البديل .وبالتالي تكون درجة التوافر متوسطة.
- وإذا كان مستوى الدلالة (t)(sig) اقل من مستوى الخطأ المسموح به% 5، نقبل الفرض البديل وبالتالي:
- إذا كان المتوسط الحسابي اكبر من المتوسط الفرضي تكون درجة التوافر مرتفعة.
- إذا كان المتوسط الحسابي اقل من المتوسط الفرضي تكون درجة التوافر منخفضة.

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة) عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛
- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :** تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة) عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$
- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؛
- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؛

أولا: اختبار الفرضيات الخاصة بمدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس:

جدول رقم (136): تحليل مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية مجتمعة في عينة (مساعدي قطاع العدالة)

رمز الفقرة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t)(sig)	مستوى التو افر
AS	المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	3,358	0,927	0,000	متوسط
BS	المتطلبات البشرية	3,362	0,464	0,000	متوسط
المجموع	المحورالأول: المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	3,36	0،69	0,000	متوسط

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الأمنية بلغ قيمة **3,35** هو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(1):** تتوافر **المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى.**
- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :**تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات البشرية بلغ قيمة **3,36** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(2):** تتوافر **المتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية.**

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمحور توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بلغ قيمة **3,36** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(3):** تتوافر **المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية** بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الأولى.**

ثانيا: اختبار الفرضيات الخاصة بمستوى تحسين الخدمات العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس

جدول رقم(137): تحليل مستوى تحسين الخدمة العمومية مجتمعة في (مساعدي قطاع العدالة)

رمز الفقرة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t)(sig)	مستوى التو افر
CC	الاستجابة	3,288	0.50	0,000	متوسط
DC	الاعتمادية	3,641	0,612	0,000	عال
EC	الملموسية	3,763	0,533	0,000	عال
المجموع	المحور الثاني :تحسين الخدمة العمومية	3,564	0,507	0,000	عال

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **سرعة الاستجـــــابة** بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة$0.05 \geq \alpha$:

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة بلغ قيمة **3,564** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، و ذو دلالة إحصائية (SIG = 0.00<0.05) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(4):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **سرعة الاستجابة** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالـة**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى.**

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الاعتمادية** بمجلس قضاء سوق أهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة$0.05 \geq \alpha$؛ وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية بلغ قيمة **3,64** و هي **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(5):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الاعتمادية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية.**

- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الملموسية** بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة$0.05 \geq \alpha$؛ وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الملموسية بلغ قيمة **4،01 وهو أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(6):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الملموسية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) عند مستوى الدلالة$0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثالثة.**

- **اختبار الفرضية الرئيسية الثانية** :مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) عند مستوى الدلالة: $0.05 \geq \alpha$ ؛

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمحور تحسين الخدمة العمومية بلغ قيمة **3،564 وهو أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، و ذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(7):** مستوى **التحسين في الخدمة العمومية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الثانية.**

2) **اختبار الفرضيات الارتباطية:**

- **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) ؛
  - **الفرضية الصفرية H_0: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) ؛
  - **الفرضية البديلة H_1: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر متطلبات المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**) ؛
- **الفرضية الفرعية01 : توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**)
  - **الفرضية الصفرية H_{01}: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 **α**≥بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**)
  - **الفرضية البديلة H_{11}: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**)؛

- **الفرضية الفرعية02 : توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**)؛

- **الفرضية الصفرية H_{02}: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 **α**≥ بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**)؛

- **الفرضية البديلة H_{12}: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05≤ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**)؛

- **اختبارالفرضية الفرعية01**

جدول رقم (138): يوضح علاقة الارتباط بين تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية عند مساعدي قطاع العدالة

Corrélations			
		Moy AS المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	Moy vd تحسين الخدمة العمومية
Moy AS المتطلبات التنظيمية،التكنولوجية والأمنية	Corrélation de Pearson	1	,483**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0,483** وهي **درجة ارتباط متوسطة** كما أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_{01} ونقبل الفرضية البديلة H_{11}.

- **النتيجة (8): توجد** علاقة ارتباط **متوسطة** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**).

- **اختبارالفرضية الفرعية 02:**

جدول رقم(139): يوضح علاقة الارتباط بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية عند مساعدي قطاع العدالة

Corrélations			
		Moy BS المتطلبات البشرية	Moyvd تحسين الخدمة العمومية
Moy BS المتطلبات البشرية	Corrélation de Pearson	1	,650**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **تو افر المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0,650** وهي **درجة ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_{02} ونقبل الفرضية البديلة H_{12}.

- **النتيجة (9):** توجد علاقة ارتباط **قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**).

- **اختبارالفرضية الرئيسية :**

جدول رقم(140): يوضح علاقة الارتباط بين مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند (مساعدي قطاع العدالة)

Corrélations			
		Moy vi المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	Moy vd تحسين الخدمة العمومية
Moy vi المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **مدى تو افر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0.673** وهي **درجة ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

- **النتيجة (10):** توجد علاقة ارتباط **قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**مساعدي قطاع العدالة**).

3) اختبارالفرضيات السببية (التأثير):

- **<u>الفرضية الفرعية01</u>**

- **الفرضية الصفرية H_{01}**: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).
- **الفرضية البديلة H_{11}**: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **لمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).

- **الفرضية الفرعية 02 :**

- **الفرضية الصفرية H_{02}**: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).
- **الفرضية البديلة H_{12}**: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).

- **اختبارالفرضيات الفرعية :**

بعد اجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أهمية كل بعد من ابعاد المتغير المستقل على حدى في المساهمة في معادلة الانحدار التي تمثل تأثير توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية، من خلال تأثير كل من بعد المتطلبات التنظيمية،التكنولوجية والأمنية وبعد المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية ولقد حصلنا على النتائج الموضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم (141): يوضح نتائج تقديرالانحدارالخطي المتعدد لاختبارتأثيرمدى تو افرالمتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة.

Coefficientsa								
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	,655	,454		1,443	,156		
	Moy AS المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية	,273	,121	,261	2,257	,029	,832	1,202
	Moy BS المتطلبات البشرية	,592	,126	,543	4,701	,000	,832	1,202
a. Variable dépendante : moy vd تحسين الخدمة العمومية								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (142):يوضح تحليل ANOVA في عينة مساعدي قطاع العدالة

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,031	2	3,015	21,583	,000[b]
	Résidu	6,566	47	,140		
	Total	12,597	49			
a. Variable dépendante : moyvd تحسين الخدمة العمومية						
b. Prédicteurs : (Constante), moybs, moyas المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية، المتطلبات البشرية						

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (143): يوضح معامل التحديد المصحح في عينة مساعدي قطاع العدالة

Récapitulatif des modèles[b]									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl 2	Sig. Variation de F
1	,692[a]	,479	,457	,37378	,479	21,583	2	47	,000
a. Prédicteurs : (Constante), moybs, moyas									
b. Variable dépendante : moyvd									

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (144):تحليل التباين في عينة مساعدي قطاع العدالة

Statistiques des résidus[a]					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	2,8958	4,7355	3,5636	,35083	50
Prévision standardisée	-1,903	3,340	,000	1,000	50
Erreur standard de la prévision	,055	,186	,086	,032	50
Prévision corrigée	2,8335	4,7069	3,5650	,34649	50
Résidu	-,84436	,45852	,00000	,36608	50
Résidu standardisé	-2,259	1,227	,000	,979	50
Résidu studentisé	-2,351	1,265	-,002	1,005	50
Résidu supprimé	-,91482	,48777	-,00141	,38539	50
Résidu supprimé studentisé	-2,476	1,274	-,007	1,019	50

Distance de Mahalanobis	,079	11,175	1,960	2,509	50
Distance de Cook	,000	,154	,018	,029	50
Valeur influente centrée	,002	,228	,040	,051	50
a. Variable dépendante : moyvd					

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

نحاول من خلال **تحليل الانحدار الخطي المتعدد** الحصول على معادلة الانحدار وبالتالي الوصول الى أفضل نموذج للدراسة، حيث تكون الانطلاقة من خلال النموذج النظري:

$$y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + \varepsilon$$

- بالاعتماد على طريقة **المربعات الصغرى (MCO)** للتقليل من حجم الأخطاء العشوائية وفقا لبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) ،حيث تم الوصول الى معادلة الانحدار (المقدرة) كما يلي :

الشكل العام لمعادلة الانحدار المتعدد:

MOY vd =0,655+ 0,273*AS+0,592*BS

بحيث:

- **MOY vd**: تحسين الخدمة العمومية عند مساعدي قطاع العدالة.
- **AS**: المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية
- **BS** : المتطلبات البشرية.

- حيث نلاحظ من خلال الجداول المبينة أعلاه وجود تأثير موجب بين **AS** (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) و **MOYvd** (تحسين الخدمة العمومية)، وهذا راجع إلى توفر العديد من التجهيزات والأنظمة الحديثة وكذا التكنولوجيا الرقمية المجسدة في أهم التطبيقات المعتمدة في ظل توافر الشبكات اللازمة بمجلس قضاء سوق اهراس حيث قدر تغير المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية بدرجة (01) يصاحبه تغير في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس بقيمة بـ **0,273** في **نفس الاتجاه**.

ومنه نقبل الفرضية البديلة H_{12} ونرفض الفرضية الصفرية H_{01} **للفرضية الفرعية الأولى .**

- **<u>النتيجة (11)</u>: يوجد تأثير موجب للمتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).**
- كما نلاحظ أيضا وجود تأثير موجب بين **BS** (المتطلبات البشرية)،و**MOYvd** (تحسين الخدمة العمومية)، وهذا راجع الى توافر عدد الموظفين وبشكل كاف، وكذا وجود عدد لابأس به من مختلف شرائح الاسرة القضائية (قضاة ومساعدي قطاع العدالة...)، إضافة الى الاهتمام

بعمليات تأهيل المورد البشري لمواكبة الخدمات الالكترونية المقدمة بمجلس قضاء سوق اهراس . حيث قدر تغير المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بدرجة (01) يصاحبه تغير في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس بقيمة تقدر ب **0,592 في نفس الاتجاه** و منه نقبل الفرضية البديلة H_{12} ونرفض الفرضية الصفرية H_{02} **للفرضية الفرعية الثانية**.

- **<u>النتيجة(12)</u>: يوجد تأثير موجب للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).**

▪ **<u>ولمعرفة مدى جدوى نموذج معادلة الانحدار لابد من الوقوف على هذه الاختبارات:</u>**

1)<u>حساب معامل التحديد</u>:

- حيث بلغت قيمة **معامل التحديد (R-deux) 0,479** وهذا يدل على أن كل من المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية والمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لها تأثير على تحسين الخدمة العمومية عند عينة مساعدي قطاع العدالة بنسبة تقدر**47،90% وهي قيمة تُعتبر جيدة** فهي تقترب من **100%**، أما النسبة الباقية التي تقدر بـ **42،10%** فهي تعود لعوامل أخرى خارج النموذج .

2) <u>اختبار صلاحية النموذج</u>: لمعرفة مدى ملائمة نموذج الدراسة نستخدم اختبار فيشر F

- **الفرضية الصفرية H_{01}**: عدم صلاحية النموذج عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من منظور عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).
- **الفرضية البديلة H_{11}**: صلاحية النموذج عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من منظور عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).

نلاحظ ان مستوى الدلالة لاختبار **فيشر F** هو Sig=0.000 وهي دالة احصائيا، وبالتالي نقبل **الفرضية البديلة H_{11} التي تثبت صلاحية النموذج من الناحية الإحصائية.**

3) <u>اختبار معنوية معلمات النموذج</u>:

1.3/اختبار معنوية AS (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية) :

- **الفرضية الصفرية H_0**: عدم معنوية معلمة **AS** عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من منظور عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).
- **الفرضية البديلة H_1**: معنوية معلمة **AS** عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من منظور عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).

- نلاحظ من الجدول أعلاه ان معلمة **AS** للنموذج (**المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية)** لها دلالة إحصائية حيث ان 0.05 ≥ **α** Sig ،وبالتالي نقبل الفرضية **الفرضية البديلة H_1** والتي تثبت معنوية معلمة **AS للنموذج.**

2.3 /اختبارمعنوية BS (المتطلبات البشرية):

- **الفرضية الصفرية H_0**: عدم معنوية معلمة **BS**عند مستوى الدلالة 0.05 **α**≥ من منظور عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).
- **الفرضية البديلة H_1:** معنوية معلمة **BS** عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** من منظور عينة الدراسة (مساعدي قطاع العدالة).

نلاحظ من الجدول أعلاه ان معلمة **BS** للنموذج **(المتطلبات البشرية)** لها دلالة إحصائية حيث ان 0.05 ≥ **α** Sig ،وبالتالي نقبل الفرضية **الفرضية البديلة H_1** والتي تثبت معنوية معلمة **BS للنموذج.**

- **النتيجة (13): صلاحية نموذج الدراسة مما يؤكد جودة معادلة الانحدار.**
  - **<u>بالإضافة الى كل ماسبق ذكره ولتدعيم نموذج الدراسة نجد أنه</u> :**

- من خلال جدول تحليل التباين **ANOVA** نجد أن تباين المتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية) يقدر بـ 12,597 حيث أن 6,031 منه، مصدره المتغيرات المستقلة (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية؛ المتطلبات البشرية) اما التباين الباقي 6,566 يتمثل في تباين البواقي (العوامل الأخرى).
- مسافة **ماهالانوبيس** تثبت غياب القيم المتطرفة نظرا لأن القيمة العظمى لها تقدر ب 11,175 وهي أقل من 15 **مما يؤكد على تجانس القيم.**
- معامل تضخم التباين VIF بلغ قيمة 1,202 لكلا المتغيرتين وهو أقل من 10 مما يثبت عدم الازدواجية الخطية للمتغيرات المستقلة وبالتالي **قبول معادلة الانحدار المتعدد في عمليات التنبؤ.**

4) <u>اختبار الفرضيات الفرقية</u>:

- **بالنسبة لمتغيرة المستوى التعليمي وتحسين الخدمة العمومية**

- **الفرضية الصفرية H_0**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعود / تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة.

- **الفرضية البديلة H_1:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعود للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة.

حيث اسفرت نتائج الاختبارعما يلي:

الجدول رقم (145): معدل تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي لعينة مساعدي قطاع العدالة

	المستوى التعليمي	التكرار	Moyenne المتوسط الحسابي	Ecart type الانحراف المعياري
Moy vd تحسين الخدمة لعمومية	جامعي	48	3,5667	,51158
	دراسات عليا	2	3,4889	,53426
	Total	50	3,527	,522

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (146): اختبار T للعينات المستقلة عند مساعدي قطاع العدالة.

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
moyvd	Hypothèse de variances égales	,003	,954	,211	48	,834	,07784	,36955	-,66518	,82087
	Hypothèse de variances inégales			,202	1,078	,871	,07784	,38493	-4,05259	4,20827

من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

نلاحظ من خلال (الجدولين) المبينين أعلاه أن :

- الفئة السائدة في عينة الدراسة هي فئة الجامعيين بمجموع 48 ثم فئة الدراسات العليا بمجموع 2.
- بلغت قيمة معدل مستوى تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للجامعيين **3,5667** وهو الأعلى مقارنة بالنسبة لمستوى الدراسات العليا بقيمة **3,4889**.
- يظهر العمود الأخير من الجدول الأول الانحراف المعياري لتحسين الخدمة العمومية بالنسبة لكل فئة الذي يقيس درجة التشتت للبيانات، حيث يلغ الانحراف المعياري للجامعيين 0,82087 وهو أقل تشتتا بالنسبة للفئة الأخرى.
- بالنسبة لاختبار **Levene** يلاحظ أن الإحصائية **F** غير دالة احصائيا sig= 0.954 مما يؤكد تحقق شرط تجانس التباين بين المجموعتين وبالتالي خاصية تجانس التباين محققة.

- يلاحظ من خلال **اختبار t** في حالة تجانس التباين أن إحصائية t غير دالة احصائيا sig =0.834 وعليه يتم قبول **الفرضية الصفرية** التي تنص على ان تحسين الخدمة العمومية متساوي في كلا المجموعتين (الجامعيين والدراسات العليا). بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعود / تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة.

- **النتيجة(14):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة.

المبحث الرابع: عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة القضاة

المطلب الأول : وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

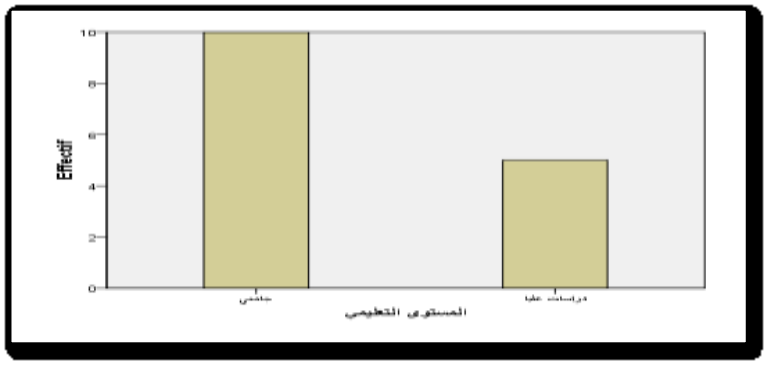
- **المستوى التعليمي:**

جدول رقم(147): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي للقضاة

البيان	التكرار	النسبة %
المستوى الجامعي	10	66,67%
مستوى الدراسات العليا	05	33,33%
المجموع	15	100

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الشكل رقم (49): وضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي للقضاة



المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- يبين الجدول رقم 147 المبين أعلاه ،توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث يلاحظ أن أغلبية أفراد العينة هم من الفئة التي تحوز على المستوى الجامعي بنسبة **66,67 %** أي ما يعادل 10 أفراد، ثم تليها الفئة التي تحوز على مستوى الدراسات العليا بنسبة **33,33 %** أي ما يعادل خمسة أفراد فقط من عينة الدراسة(القضاة).

المطلب الثاني: تحليل الإجابات المتعددة

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي**

جدول رقم (148) يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي

Tableau croisé J51*$internet juge								
			Multichoix internet pour juge[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال	نعم	Effectif	15	13	10	12	12	15

بالأنترنت في المنزل		% dans $internet juge	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
المجموع		Effectif	15	13	10	12	12	15
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 15 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل من مجموع 15 قاضي (أي جميع افراد عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 13 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 10 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم بريد الكتروني و لديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي:**

جدول رقم (149): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي

Tableau croisé J52*$internet juge								
			Multichoix internet pour juge[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	نعم	Effectif	13	13	8	12	11	13
		% dans $internet juge	86,7%	100,0%	80,0%	100,0 %	91,7%	
	لا	Effectif	2	0	2	0	1	2
		% dans $internet juge	13,3%	0,0%	20,0%	0,0%	8,3%	
Total		Effectif	15	13	10	12	12	15
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 13 من القضاة المستجوبين لديهم ربط

الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي من مجموع 15 قاضي (عينة الدراسة).

- كما نلاحظ ان هناك 15 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 13 قاضي لديه اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 10 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل منهم 8 قضاة لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم بريد الكتروني ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 11 قاضي لديه اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي:**

جدول رقم (150): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي

Tableau croisé J53*$internet juge

			Multichoix internet pour juge[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	نعم	Effectif	10	8	10	7	8	10
		% dans $internet juge	66,7%	61,5%	100,0%	58,3%	66,7%	
	لا	Effectif	5	5	0	5	4	5
		% dans $internet juge	33,3%	38,5%	0,0%	41,7%	33,3%	
Total		Effectif	15	13	10	12	12	15

Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.

a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 10 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل من مجموع 15 قاضي (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 15 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 10 قضاة لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.

- كما نلاحظ ان هناك 13 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 8 قضاة لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 7 قضاة لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 8 قضاة لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي**

جدول رقم (151): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي

Tableau croisé J6*$internet juge								
			Multi choix internet pour juge[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
البريد الالكتروني	نعم	Effectif	12	12	7	12	11	12
		% dans $internet juge	80,0%	92,3%	70,0%	100,0%	91,7%	
	لا	Effectif	3	1	3	0	1	3
		% dans $internet _juge	20,0%	7,7%	30,0%	0,0%	8,3%	
المجموع		Effectif	15	13	10	12	12	15
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم بريد الكتروني من مجموع 15 قاضي (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 15 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 12 قاضي لديه بريد الكتروني في آن واحد .
- كما نلاحظ ان هناك 13 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 12 قاضي لديه بريد الكتروني في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 10 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل منهم 7 قضاة لديهم بريد الكتروني في آن واحد.

- كما نلاحظ ان هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 11 قاضي لديه بريد الكتروني في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي:**

جدول رقم (152): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى القاضي

Tableau croisé J7*$internet juge								
			Multichoix internet pour juge[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالأنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	نعم	Effectif	12	11	8	11	12	12
		% dans $internet juge	80,0%	84,6%	80,0%	91,7%	100,0%	
	لا	Effectif	3	2	2	1	0	3
		% dans $internet juge	20,0%	15,4%	20,0%	8,3%	0,0%	
المجموع		Effectif	15	13	10	12	12	15
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي من مجموع 15 قاضي (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 15 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 12 قاضي لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد .
- كما نلاحظ ان هناك 13 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 11 قاضي لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 10 من القضاة المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل منهم 8 قضاة لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 12 من القضاة المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 11 قاضي لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.

المطلب الثالث: حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

1) صدق الاتساق الداخلي:

- **صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:** تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 15 مفردة وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد التابعة له.

✓ **المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية**

▪ **البعد الأول: المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية**

الجدول رقم (153): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون		Moy_Aj
Moy_Aj المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	Corrélation de Pearson	,429
	Sig. (bilatérale)	,110
	N	15
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية .	Corrélation de Pearson	,604*
	Sig. (bilatérale)	,017
	N	15
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات، تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	Corrélation de Pearson	,735**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	15
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	Corrélation de Pearson	,696**
	Sig. (bilatérale)	,004
	N	15
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات و المعارف خارجيا.	Corrélation de Pearson	,566*
	Sig. (bilatérale)	,028
	N	15
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	Corrélation de Pearson	,587*
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	15
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن.	Corrélation de Pearson	,946**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للقضاة.	Corrélation de Pearson	,498
	Sig. (bilatérale)	,059
	N	15
يواكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع	Corrélation de	,522*

المواطن.	Pearson	
	Sig. (bilatérale)	,046
	N	15
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	Corrélation de Pearson	-,570*
	Sig. (bilatérale)	,027
	N	15
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	Corrélation de Pearson	,722**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	15
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	Corrélation de Pearson	,946**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع القضاة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	Corrélation de Pearson	,462
	Sig. (bilatérale)	,083
	N	15
يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيـخ مبدأ العمل الجماعي للقضاة مع كافة الأسرة القضائية .	Corrélation de Pearson	,584*
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	15
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع القضاة بحسب صفة كل منهم .	Corrélation de Pearson	,566*
	Sig. (bilatérale)	,028
	N	15
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 153 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الأول (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية)** (**للمتغير المستقل**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به) إلا الحالتين الأولى والعاشرة ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثاني: المتطلبات البشرية**

الجدول رقم (154): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني(المتطلبات البشرية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون		Moy_Bj
Moy_Bj المتطلبات البشرية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام القضائية على أتم وجه.	Corrélation de Pearson	,298
	Sig. (bilatérale)	,280

	N	15
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	Corrélation de Pearson	,314
	Sig. (bilatérale)	,254
	N	15
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	Corrélation de Pearson	,552*
	Sig. (bilatérale)	,033
	N	15
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية .	Corrélation de Pearson	,769**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات الكترونيا.	Corrélation de Pearson	,818**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يتم إعداد دورات تدريبية للقضاة داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	Corrélation de Pearson	,851**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يتم إعداد دورات تدريبية و تربصات للقضاة خارج مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	Corrélation de Pearson	,796**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع القضاة لطرح انشغالاتهم من اجل التكفل الجيد بهذه الفئة.	Corrélation de Pearson	,786**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم اليومية	Corrélation de Pearson	,717**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	15
التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة القضاة.	Corrélation de Pearson	,756**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها في مجلس قضاء سوق أهراس للقضاة امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للقضاة,	Corrélation de Pearson	,779**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لسلك القضاة لطرح انشغالاتهم.	Corrélation de Pearson	,650**
	Sig. (bilatérale)	,009
	N	15
يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على القضاة بالاعتماد على معايير موضوعية.	Corrélation de Pearson	,779**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
تعمد الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس الى ترقية القضاة وفقا لمعايير مضبوطة.	Corrélation de Pearson	,901**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
تنتهج الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير القضاة.	Corrélation de Pearson	,618*
	Sig. (bilatérale)	,014
	N	15

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 154 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثاني (المتطلبات البشرية) (للمتغير المستقل)** والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به) إلا الحالتين الأولى والثانية ومنه تعتبر عموما فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا، وهي صالحة لما وضعت لقياسه.

- ✓ **المتغير التابع: تحسين الخدمة العمومية**
  - **البعد الأول: الاستجابة**

الجدول رقم (155): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول(الاستجابة)بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون		Moy_Cj
Moy_Cj الاستجابة	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- عمل القضاة.	Corrélation de Pearson	,759**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .	Corrélation de Pearson	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يستجيب قضاة مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	Corrélation de Pearson	,487
	Sig. (bilatérale)	,066
	N	15
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,835**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية .	Corrélation de Pearson	,742**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	15
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	Corrélation de Pearson	,599*
	Sig. (bilatérale)	,018
	N	15
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	Corrélation de Pearson	,327
	Sig. (bilatérale)	,234
	N	15
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات القضاة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد.	Corrélation de Pearson	,495
	Sig. (bilatérale)	,060
	N	15
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى تسريع وتيرة الرقمنة للملف القضائي في جميع مراحله.	Corrélation de Pearson	,778**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
ساهم توزيع المهام دوريا على القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	Corrélation de Pearson	,701**
	Sig. (bilatérale)	,004
	N	15

تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	Corrélation de Pearson	,775**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس- خدمة تبادل العر ائض الكترونيا بين القضاة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية .	Corrélation de Pearson	,826**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات"، "أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	Corrélation de Pearson	,647**
	Sig. (bilatérale)	,009
	N	15
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.	Corrélation de Pearson	-,703**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	15
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	Corrélation de Pearson	,389
	Sig. (bilatérale)	,151
	N	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 155 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الأول (الاستجابة)** (**للمتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به) إلا الحالات الأربعة التالية (الثالثة، السابعة، الثامنة و الأخيرة) ومنه تعتبر فقرات البعد الأول للمحور الثاني صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثاني: الاعتمادية**

الجدول رقم (156): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون		Moy_Dj
Moy_Dj الاعتمادية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	Corrélation de Pearson	,871**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
عززت الرقمنة في الخدمات المعروضة من طرف مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	Corrélation de Pearson	,916**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	Corrélation de Pearson	,616*
	Sig. (bilatérale)	,014
	N	15
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	Corrélation de Pearson	,694**
	Sig. (bilatérale)	,004
	N	15
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس – على اتخاذ القرار بفعالية.	Corrélation de Pearson	,577*
	Sig. (bilatérale)	,024
	N	15
تحترم الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس	Corrélation de Pearson	,961**

قضاء -سوق أهراس-	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	Corrélation de Pearson	,925**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على القضاة.	Corrélation de Pearson	,848**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يتم التنسيق بين القضاة و الموظفين في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	Corrélation de Pearson	,822**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	Corrélation de Pearson	-,145
	Sig. (bilatérale)	,606
	N	15
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	Corrélation de Pearson	,745**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	Corrélation de Pearson	,666**
	Sig. (bilatérale)	,007
	N	15
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	Corrélation de Pearson	,760**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية.	Corrélation de Pearson	,924**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء -سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام.	Corrélation de Pearson	-,578*
	Sig. (bilatérale)	,024
	N	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 156 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثاني (الاعتمادية)** (**للمتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به) إلا الحالة العشرة، ومنه تعتبر فقرات البعد الثاني للمحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثالث: الملموسية**

الجدول رقم(157): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث(الملموسية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة القضاة: (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون		Moy_Ej
Moy_Ej الملموسية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية.	Corrélation de Pearson	,750**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف قضاة	Corrélation de Pearson	,852**

مجلس قضاء سوق أهراس، مراعاة لوضعيته الجسدية.	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	Corrélation de Pearson	,754**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات ومكاتب مهيأة للقضاة لتفعيل مهامهم.	Corrélation de Pearson	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.	Corrélation de Pearson	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالقضاة تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي.	Corrélation de Pearson	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,852**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .	Corrélation de Pearson	,819**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم والمتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	Corrélation de Pearson	,865**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
رقمنة الإجراءات الإدارية والقضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن .	Corrélation de Pearson	,840**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يقوم القضاة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس	Corrélation de Pearson	,914**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
ينسق القضاة مع مهندسي الاعلام الآلي سير المحاكمات عن بعد في مجلس قضاء سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,852**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يفعّل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف القضاة.	Corrélation de Pearson	,716**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	15
مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة لتأهيل القضاة في التقاضي الالكتروني.	Corrélation de Pearson	,672**
	Sig. (bilatérale)	,006
	N	15
مدى موائمة الأجور المخصصة للقضاة نظير الأعمال المنوطة بهم.	Corrélation de Pearson	,748**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 157 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثالث (الملموسية)** (**للمتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد ، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به) ومنه تعتبر فقرات البعد الثالث للمحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

2) صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل بعد من أبعاد أداة الدراسة للدرجة الكلية لفقرات الاستبيان .

الجدول رقم (158): معاملات ارتباط بيرسون لبعدي المتغير المستقل(مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية) بالدرجة الكلية للمحور في عينة القضاة (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون				
		Questionnaire-juge-vid متطلبات الإدارة الالكترونية	Moy-Aj المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية	Moy-Bj المتطلبات البشرية
Questionnaire-juge-vid متطلبات الإدارة الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	,959**	,972**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	15	15	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 158نجد معاملات الارتباط بين كل الأبعاد الممثلة للمتغير المستقل (البعد الأول :المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية والبعد الثاني: المتطلبات البشرية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 1%)، كما أن قيمة **R المحسوبة دالة** ومنه تعتبر صادقة ومتسقة بنائيا.

جدول رقم (159): معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير التابع (مستوى تحسين الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للمحور في عينة القضاة (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)

Corrélations معامل الارتباط بيرسون					
		Questionnaire-juge-vd تحسين الخدمة العمومية	Moy-Cj الاستجابة	Moy-Dj الاعتمادية	Moy-Ej الملموسية
Questionnaire-juge-vd تحسين الخدمة العمومية	Corrélation de Pearson	1	,973**	,951**	,964**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	15	15	15	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 159 نجد معاملات الارتباط بين كل الأبعاد للمحور الثاني(الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان **دالة إحصائيا**، (حيث مستوى الدلالة sig

اقل من مستوى الخطأ المسموح به1%)، كما أن قيمة **R المحسوبة دالة** ومنه تعتبر صادقة ومتسقة بنائيا.

3) اختبار الثبات (Realiability):

جدول رقم (160): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة لعينة القضاة

اسم المحور	معامل ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha	عدد الفقرات
0,757	15	المحورالأول: البعد الأول المتغيرة المستقل
0,917	15	المحورالأول: البعد الثاني المتغير المستقل
0.961	45	المحورالثاني المتغير التابع
0.971	75	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم160 نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغ قيمة **0,971** في جميع عبارات الاستبيان (75 عبارة) وهي قيمة أكبر من الحد الأدنى (0.6)، كما هو الحال في جميع أبعاد محاور الاستبيان، مما يدل على ثبات أداة الدراسة. ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع الفقرات وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة (عينة القضاة).

4) اختبار التوزيع الطبيعي (شابيرو- ويلك)

اختبار شابيرو- ويلك لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ؟.

جدول رقم(161): يبين اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro- wilk) لعينة القضاة

الرقم	عنوان	القيمة الإحصائية	مستوى الدلالةSig
1	المحورالأول :متطلبات الإدارة الالكترونية	0,824	0.061
2	المحورالثاني: تحسين الخدمة العمومية	0,732	0,232

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 161 نجد أن مستوى الدلالة sig اكبر من (0.05) لكل محور من محاور الاستبيان، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع **الأساليب الإحصائية المعلمية.**

المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبارفرضيات الدراسة الميدانية:

أولا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات محاورالدراسة

لقد تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في إعداد اختبارات الإجابة على العبارات، بحيث أعطي كل اختبار وزن معين كما يلي:

جدول رقم (162): سلم ليكارت الخماسي

غيرمو افق بشدة	غيرمو افق	محايد و افق بدرجة متوسطة	مو افق	مو افق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثة

وعليه فإن قيم الأوساط الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها وفق المعادلة التالية: طول الفئة (المدى)= (القيمة العليا-القيمة الدنيا)/عدد المستويات.

إذن طول الفئة (المدى)=(5-1)/5=0,80 ،وبذلك يكون **مستوى مو افقة** أفراد العينة لكل عبارة وفقا للمجالات التالية:

جدول رقم (163): سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية

مستوى المو افقة	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
مجال المتوسط الحسابي	1.79-1.00	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5.00-4.20

المصدر: من اعداد الباحثة.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول(للمتغير المستقل): تقييم مستوى تو افرالمتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية**

جدول رقم (164): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات البعد الأول: تقييم مستوى تو افرالمتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والامنية الداعمة للإدارة الالكترونية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	الترتيب
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	4,2667	,45774	,000	عال جدا	01
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن .	4,13333	,351866	,000	عال	02
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	4,1333	,51640	,000	عال	03
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	4,1333	,35187	,000	عال	04

يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	4,0000	,92582	,001	عال	05
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات، تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .	3,9333	,59362	,000	عال	06
يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيـخ مبدأ العمل الجماعي للقضاة مع كافة الأسرة القضائية.	3,9333	,88372	,000	عال	07
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	3,8667	,63994	,000	عال	08
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع القضاة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	3,8000	,94112	,005	عال	09
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع القضاة بحسب صفة كل منهم.	3,6667	,97590	,019	عال	10
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	3,6000	,73679	,007	عال	11
يواكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع المواطن.	3,6000	1,18322	,070	عال	12
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا..	3,4000	,82808	,082	عال	13
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للقضاة .	2,3333	,48795	,000	ضعيف	14
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	2,1333	,83381	,001	ضعيف	15
البعد الأول :المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية و الامنية	3،66	0،7098	,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى توافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,66** بانحراف معياري **0,7098** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 06 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,26 وبإنحراف معياري 0,457 كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة بمستوى عال جدا، على ان أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في مجلس قضاء -سوق أهراس- تعد من أحدث الأجهزة.كما احتلت الفقرة رقم 10 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,13 وبانحراف معياري 0,83 كما انها دالة احصائيا وهي سلبية، فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على تخصيص مجلس قضاء سوق أهراس لحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات البعد الثاني(للمتغير المستقل): تقييم مستوى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية**

جدول رقم (165): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات البعد الثاني: المتطلبات البشرية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التوافر	الترتيب
يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم اليومية.	4,4000	,63246	,000	عال جدا	01
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	4,3333	,48795	,000	عال جدا	02
التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة القضاة.	4,3333	,48795	,000	عال جدا	03
تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها في مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للقضاة.	4,3333	,48795	,000	عال جدا	04
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع القضاة لطرح انشغالاتهم من أجل التكفل الجيد بهذه الفئة.	4,2000	,67612	,000	عال جدا	05
يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على القضاة بالاعتماد على معايير موضوعية	4,1333	,51640	,000	عال	06
تنتهج الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير القضاة.	3,9333	,59362	,000	عال	07
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية .	3,8667	,74322	,000	عال	08
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لسلك القضاة لطرح انشغالاتهم	3,8667	,74322	,000	عال	09
تعمد الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس الى ترقية القضاة وفقا لمعايير مضبوطة	3,8667	,35187	,000	عال	10
يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات الكترونيا.	3,8000	,67612	,000	عال	11
يتم إعداد دورات تدريبية وتربصات للقضاة خارج مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	3,8000	,86189	,003	عال	12
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام القضائية على أتم وجه.	3,7333	,45774	,000	عال	13
يتم إعداد دورات تدريبية للقضاة داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	3,6667	,72375	,000	عال	14
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه.	3,0667	,79881	,751	متوسط	15
البعد الثاني :المتطلبات البشرية	3،708	0،6226	,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى توافر المتطلبات البشرية كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,70** بانحراف معياري **0,62** وهي **دالة احصائيا و ايجابيا** (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 09 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ: 4.40 وانحراف معياري 0,63، كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة بمستوى عال ،على ان القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- يتحكمون في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم اليومية. كما احتلت الفقرة رقم 02 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,066 وبانحراف معياري 0,798 كما انها ليست دالة احصائيا وهي سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على أن مجلس قضاء -سوق أهراس يتوفر على عدد كاف من الموظفين لتأدية مهامهم المنوطة بهم على أتمم وجه.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات البعد الأول(للمتغير التابع): تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة**

جدول رقم (166): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات: البعد الأول: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	الترتيب
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية .	4,4000	,63246	,000	عال جدا	01
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .	4,1333	,63994	,000	عال	02
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	4,1333	,74322	,000	عال	03
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	4,1333	,63994	,000	عال	04
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس- خدمة تبادل العر ائض الكترونيا بين القضاة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية.	4,0667	,59362	,000	عال	05
تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- عمل القضاة.	4,0000	,75593	,000	عال	06
يستجيب قضاة مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	4,0000	,65465	,000	عال	07
ساهم توزيع المهام دوريا على القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	4,0000	,65465	,000	عال	08
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس	4,0000	,65465	,000	عال	09
توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .	3,9333	,96115	,002	عال	10

يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	3,8667	,74322	,000	عال	11
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات القضاة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .	3,8667	,51640	,000	عال	12
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى تسريع وتيرة الرقمنة للملف القضائي في جميع مراحله.	3,8667	,63994	,000	عال	13
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	3,7333	,59362	,000	عال	14
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .	2,4000	,91026	,023	ضعيف	15
البعد الأول :الاستجابة	3,899	0,684	,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في سرعة الاستجابة للخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3,899 وبانحراف معياري 0,684 وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 05 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ 4.40 وانحراف معياري 0,63، كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة وبمستوى **عال جدا** على أن مجلس قضاء -سوق أهراس – يستخدم تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية . كما احتلت الفقرة رقم 14 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,40 وبانحراف معياري 0,91 وهي دالة احصائيا لكنها سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على استجابة مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني(للمتغير التابع): تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية**

جدول رقم (167): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	الترتيب
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	4,1333	,63994	,000	عال	01
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد	4,1333	,51640	,000	عال	02

بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.					
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	4,1333	,51640	,000	عال	03
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على القضاة.	4,1333	,51640	,000	عال	04
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	4,0667	,59362	,000	عال	05
تحترم الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	4,0667	,59362	,000	عال	06
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثرفي حالة حدوث أي طارئ .	4,0667	,45774	,000	عال	07
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	4,0667	,59362	,000	عال	08
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية	3,9333	,70373	,000	عال	09
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء - سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية .	3,8667	,51640	,000	عال	10
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	3,8000	,41404	,000	عال	11
يتم التنسيق بين القضاة و الموظفين في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	3,8000	,77460	,001	عال	12
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	3,8000	,67612	,000	عال	13
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دورالقضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس	3,7333	,45774	,000	عال	14
تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء -سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام.	3,2667	1,03280	,334	متوسط	15
البعد الثاني: الاعتمادية	3.929	0.5969	,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **اعتمادية** الخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,93** وبانحراف

معياري **0,596** وهي دالة احصائيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 01 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,13 وبانحراف معياري 0,639، وهي دالة احصائيا كما انها إيجابية، فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة بمستوى عال، على حرص مجلس قضاء سوق أهراس على تحسين تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيدين ،كما احتلت الفقرة رقم 15 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3،26 وبانحراف معياري 1,03 كما انها غير دالة احصائيا ،لكنها تبين موافقة عينة الدراسة بمستوى متوسط على مساهمة الهيئات الرقابية للولاية مساهمة فعالة في حماية المال العام برقابتها على نشاطات مجلس قضاء -سوق أهراس –.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث(للمتغير التابع): تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية**

جدول رقم (168): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة القضاة على عبارات البعد الثالث: الملموسية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	الترتيب
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	4,2667	,59362	,000	عال جدا	01
تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات و مكاتب مهيأة للقضاة لتفعيل مهامهم	4,2667	,70373	,000	عال جدا	02
يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف قضاة مجلس قضاء سوق أهراس، مراعاة لوضعيته الجسدية.	4,2000	,56061	,000	عال جدا	03
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.	4,2000	,41404	,000	عال جدا	04
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء - سوق أهراس-.	4,2000	,56061	,000	عال جدا	05
ينسق القضاة مع مهندسي الاعلام الآلي سير المحاكمات عن بعد في مجلس قضاء سوق أهراس.	4,2000	,56061	,000	عال جدا	06
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استر اتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	4,1333	,63994	,000	عال	07
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .	4,1333	,51640	,000	عال	08
يفعّل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف القضاة.	4,0667	,59362	,000	عال	09
يوّفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالقضاة تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي.	4,0000	,65465	,000	عال	10
رقمنة الإجراءات الإدارية والقضائية أدت إلى تقريب	4,0000	,65465	,000	عال	11

الإدارة من المواطن .					
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم والمتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	3,9333	,70373	,000	عال	12
يقوم القضاة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس	3,7333	,70373	,001	عال	13
مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة لتأهيل القضاة في التقاضي الالكتروني.	3,4667	,51640	,004	عال	14
مدى موائمة الأجور المخصصة للقضاة نظير الأعمال المنوطة بهم.	3,4000	,98561	,138	عال	15
البعد الثالث: الملموسية	4،01	0،586	0,000	عال	

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **ملموسية** الخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **4,01** بانحراف معياري **0,586** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 33 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ: 4,26 وبانحراف معياري 0,59، كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية، فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة وبمستوى **عال جدا** على أن مجلس قضاء -سوق أهراس يحرص على اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية،كما احتلت الفقرة رقم 15 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,40 و بانحراف معياري 0,98 كما انها ليست دالة احصائيا، ولكنها تبين موافقة عينة الدراسة بمستوى عال على مدى موائمة الأجور المخصصة للقضاة نظير الأعمال المنوطة بهم.

ثانيا: اختبار الفرضيات

1/**اختبار فرضيات آراء و اتجاهات أفراد العينة(القضاة)** : وهنا نستخدم اختبار One Sample T test للعينة الواحدة

- **اختبار(One Sample T test) للعينة الواحدة :** لمعرفة ايجابية أو سلبية العبارة فعندما تكون الفقرة ايجابية يعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة لـ T لها دلالة احصائية) ، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها(إذا كانت القيمة لـ T ليس لها دلالة احصائية) بحيث Test Value = 3 أي المتوسط الفرضي= 03 .

اذن لتحديد درجة التوافر نستخدم اختبار (T) لعينة واحدة حيث أن:

- ✓ **الفرض العدمي : H0** المتوسط الحسابي يساوي المتوسط الفرضي.

- ✓ **الفرض البديل: H1** المتوسط الحسابي لا يساوي المتوسط الفرضي.

- إذا كان مستوى الدلالة (t)(sig) اكبر من مستوى الخطأ المسموح به % 5 نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرض البديل .وبالتالي تكون درجة التوافر متوسطة.
- وإذا كان مستوى الدلالة (t)(sig) اقل من مستوى الخطأ المسموح به% 5 ، نقبل الفرض البديل وبالتالي:
- إذا كان المتوسط الحسابي اكبر من المتوسط الفرضي تكون درجة التوافر مرتفعة.
- إذا كان المتوسط الحسابي اقل من المتوسط الفرضي تكون درجة التوافر منخفضة.

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة) عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

- ✓ **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛
- ✓ **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :** تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة) عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

- ✓ **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$
- ✓ **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؛
- ✓ **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؛

❖ **اختبار الفرضيات الخاصة بمدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس:**

جدول رقم(169): تحليل مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية مجتمعة في عينة القضاة

رمز الفقرة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t)(sig)	مستوى التو افر
AJ	المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية	3،66	0،7098	0,000	عال
BJ	المتطلبات البشرية	3،708	0،6226	0,000	عال
المجموع	المحورالأول: المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	3،68	0,66	0,000	عال

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

✓ **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

-وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الأمنية بلغ قيمة **3,66** هو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة **H_1** .

- **النتيجة(1):** تتوافر **المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الأمنية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (عند القضاة) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى.**

✓ **اختبار الفرضية الفرعية الثانية** :تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات البشرية بلغ قيمة **3,70** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة **H_1** .

- **النتيجة(2):** تتوافر **المتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (عند القضاة)عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية.**

✓ **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:** تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** .

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمحور توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بلغ قيمة **3,68** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H_0** ونقبل الفرضية البديلة **H_1** .

- **النتيجة(3):** تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (عند القضاة) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الأولى.**

❖ **<u>اختبار الفرضيات الخاصة بمستوى تحسين الخدمات العمومية لدى القضاة (عينة الدراسة) بمجلس قضاء سوق اهراس:</u>**

جدول رقم (170): تحليل مستوى تحسين الخدمة العمومية مجتمعة في عينة القضاة

رمز الفقرة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(sig)(t)	مستوى التو افر
CJ	الاستجابة	3,899	0,684	0,000	عال
DJ	الاعتمادية	3،929	0،5969	0,000	عال
EJ	الملموسية	01،4	0،586	0,000	عال
المجموع	المحور الثاني :تحسين الخدمة العمومية	3,946	0,622	0,000	عال

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

✓ **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **سرعة الاستجابة** بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة **α** ≤ 0.05 .

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة بلغ قيمة **3,899** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، و ذو دلالة إحصائية (SIG = 0.00<0.05) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H_0** ونقبل الفرضية البديلة **H_1** .

- **النتيجة(4):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **سرعة الاستجابة** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (عند القضاة) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى.**

✓ **اختبار الفرضية الفرعية الثانية** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الاعتمادية** بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؛

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية بلغ قيمة **3،92** و هي **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، و ذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه الفرضية الصفرية **H_0** ونقبل الفرضية البديلة **H_1** .

- **النتيجة(5):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الاعتمادية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (عند القضاة) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية.**

✓ **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الملموسية** بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الملموسية بلغ قيمة **4،01** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه الفرضية الصفرية **H_0** ونقبل الفرضية البديلة **H_1** .

- **النتيجة(6):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (عند القضاة) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثالثة.**

- **اختبار الفرضية الرئيسية الثانية** :مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة) عند مستوى الدلالة: 0.05 ≥ **α** ؛
وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمحور تحسين الخدمة العمومية بلغ قيمة **3,946** **وهو أكبر من المتوسط الفرضي**(المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية(**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H_0** ونقبل الفرضية البديلة **H_1** .

- **النتيجة(7):** مستوى التحسين في الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الثانية.**

2) **اختبار الفرضيات الارتباطية:**

- **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة)؛
  - **الفرضية الصفرية H_0: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة)؛
  - **الفرضية البديلة H_1: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر متطلبات المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة) ؛

✓ **الفرضية الفرعية :01 : توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة)؛ :

  - **الفرضية الصفرية H_{01}: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥**α** بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة)؛.

- **الفرضية البديلة H_{11}: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(القضاة)؛.

✓ **الفرضية الفرعية02 : توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(القضاة)؛.

- **الفرضية الصفرية H_{02}: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 **α≥** بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة)؛.

- **الفرضية البديلة H_{12}: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة)؛.

- **اختبارالفرضية الفرعية01**

جدول رقم (171): يوضح علاقة الارتباط بين تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية عند القضاة

Corrélations			
		Moy_Aj المتطلبات التنظيمية ، التكنولوجية والامنية	Moyvd _juge تحسين الخدمة العمومية
Moy_Aj المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	Corrélation de Pearson	1	,766**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	15	15

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية موجب ودال احصائيا**، إذ قدرت قيمته ب **0.766** وهي **درجة ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.001 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_{01} ونقبل الفرضية البديلة H_{11}.

- **النتيجة (8):** توجد علاقة ارتباط **قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(القضاة).

- **اختبارالفرضية الفرعية 02:**

جدول رقم (172): يوضح علاقة الارتباط بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية عند القضاة

Corrélations			
		Moy_Bj لمتطلبات البشرية	Questionnaire_juge_vd تحسين الخدمة العمومية
Moy_Bj المتطلبات البشرية	Corrélation de Pearson	1	,890**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	15	15

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0.890** وهي **درجة ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_{02} ونقبل الفرضية البديلة H_{12} .

- **النتيجة (9):** توجد علاقة ارتباط **قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(القضاة).

- اختبارالفرضية الرئيسية :

جدول رقم (173): يوضح علاقة الارتباط بين مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند القضاة

Corrélations			
		Questionnaire_juge_vid المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	Questionnaire-juge-vd تحسين الخدمة العمومية
Questionnaire-juge-vid المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	,863**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	15	15

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **مدى توافر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية موجب ودال احصائيا**، إذ قدرت قيمته ب **0.863** وهي **درجة ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

- **النتيجة (10):** توجد علاقة ارتباط **قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة(القضاة).

4) اختبار الفرضيات السببية (التأثير):

✓ **الفرضية الفرعية 01 :**

- **الفرضية الصفرية H_{01}:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).
- **الفرضية البديلة H_{11}:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **لمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).

✓ **الفرضية الفرعية 02 :**

- **الفرضية الصفرية H_{02}:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).
- **الفرضية البديلة H_{12}:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).

▪ **<u>اختبار الفرضيات الفرعية :</u>**

بعد اجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حدى في المساهمة في معادلة الانحدار التي تمثل تأثير توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية، من خلال تأثير كل من بعد المتطلبات التنظيمية

،التكنولوجية والأمنية وبعد المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية ولقد حصلنا على النتائج الموضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم (174): يوضح نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للقضاة

Coefficients[a]								
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	,718	,535		1,344	,204		
	Moy_Aj المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والامنية	-,016	,289	-,015	-,056	,956	,252	3,966
	Moy_Bj المتطلبات البشرية	,832	,241	,903	3,451	,005	,252	3,966
a. Variable dépendante : Questionnaire_juge_vd تحسين الخدمة العمومية								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (175): يوضح تحليل التباين ANOVA في عينة القضاة

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,744	2	,872	22,961	,000[b]
	Résidu	,456	12	,038		
	Total	2,200	14			
a. Variable dépendante : Questionnaire_juge_vd تحسين الخدمة العمومية						
b. Prédicteurs : (Constante), Moy_Bj, Moy_Aj المتطلبات البشرية , المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والأمنية						

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (176): يوضح معامل التحديد المصحح في عينة القضاة

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,890[a]	,793	,758	,19489
a. Prédicteurs : (Constante), Moy_Bj, Moy_Aj				

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (177): تحليل التباين في عينة القضاة

Statistiques des résidus[a]					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	3,3808	4,6402	3,9496	,35297	15
Prévision standardisée	-1,612	1,956	,000	1,000	15
Erreur standard de la prévision	,051	,148	,082	,030	15
Prévision corrigée	3,4219	4,6376	3,9518	,34954	15

Résidu	-,24345	,48014	,00000	,18043	15
Résidu standardisé	-1,249	2,464	,000	,926	15
Résidu studentisé	-1,303	2,553	-,005	,975	15
Résidu supprimé	-,26506	,51578	-,00217	,20052	15
Résidu supprimé studentisé	-1,347	3,618	,062	1,193	15
Distance de Mahalanobis	,034	7,150	1,867	2,117	15
Distance de Cook	,000	,161	,034	,043	15
Valeur influente centrée	,002	,511	,133	,151	15
a. Variable dépendante : moyvd					

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

نحاول من خلال **تحليل الانحدار الخطي المتعدد** الحصول على معادلة الانحدار وبالتالي الوصول الى أفضل نموذج للدراسة، حيث تكون الانطلاقة من خلال النموذج النظري:

$$y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + \varepsilon$$

- بالاعتماد على طريقة **المربعات الصغرى (MCO)** للتقليل من حجم الأخطاء العشوائية وفقا لبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) ،حيث تم الوصول الى معادلة الانحدار (المقدرة) كما يلي :

الشكل العام لمعادلة الانحدار المتعدد:

MOY vd =0.718+ 0.832 * Moy-Bj

بحيث:

- **MOY vd: تحسين الخدمة العمومية عند القضاة**
- **Moy-Bj: المتطلبات البشرية عند القضاة**

- حيث نلاحظ من خلال الجداول المبينة أعلاه أنه لايوجد تأثير موجب بين **Moy-Aj** (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) و **MOYvd** (تحسين الخدمة العمومية)، لأن قيمة المعامل تساوي (0.016 -) وهي غير دالة احصائيا (sig=0.956) ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_{01} ونرفض الفرضية البديلة H_{12} **للفرضية الفرعية الأولى.**

- **<u>النتيجة (11)</u>:** لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).

- كما نلاحظ أيضا وجود **تأثير موجب بين Moy-Bj (المتطلبات البشرية)**،و **MOYvd (تحسين الخدمة العمومية)** ، وهذا راجع الى توافر عدد الموظفين وبشكل كاف، وكذا وجود عدد لابأس به من مختلف شرائح الاسرة القضائية (قضاة ومساعدي قطاع العدالة...)، إضافة الى الاهتمام بعمليات تأهيل المورد البشري لمواكبة الخدمات الالكترونية المقدمة بمجلس قضاء

سوق اهراس . حيث قدر تغير المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية **بدرجة (01)** يصاحبه تغير في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس بقيمة تقدر ب **0.832** **في نفس الاتجاه** و منه نقبل الفرضية البديلة H_{12} ونرفض الفرضية الصفرية H_{02} **للفرضية الفرعية الثانية.**

- **<u>النتيجة(12)</u>**: يوجد تأثير موجب **للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية** على **تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).

▪ **<u>ولمعرفة مدى جدوى نموذج معادلة الانحدار لابد من الوقوف على هذه الاختبارات:</u>**

<u>1)حساب معامل التحديد:</u>

- بلغت قيمة معامل التحديد **0.793** وهذا يدل على أن المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لها تأثير على تحسين الخدمة العمومية عند عينة القضاة بنسبة تقدر ب **79.30 %** أما النسبة الباقية 70،20 % فتعود لعوامل أخرى خارج النموذج.

2) <u>اختبار صلاحية النموذج</u>: لمعرفة مدى ملائمة نموذج الدراسة نستخدم اختبار فيشر F

- **الفرضية الصفرية H_{01}**: عدم صلاحية النموذج عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).
- **الفرضية البديلة H_{11}**: صلاحية النموذج عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).

نلاحظ ان مستوى الدلالة لاختبار **فيشر F** هو Sig=0.000 وهي دالة احصائيا، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي **تثبت صلاحية النموذج من الناحية الإحصائية**.

3) <u>اختبار معنوية معلمات النموذج</u>:

1.3/اختبار معنوية Moy-Aj **(المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية) :**

- **الفرضية الصفرية H_0**: عدم معنوية معلمة Moy-Aj عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من منظور عينة الدراسة (القضاة).
- **الفرضية البديلة H_1**: معنوية معلمة Moy-Aj عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من منظور عينة الدراسة (القضاة).

- نلاحظ من الجدول أعلاه ان معلمة Moy-Aj للنموذج (**المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية)** ليست لها دلالة إحصائية حيث ان 0.05 $\alpha \geq$ Sig ،وبالتالي نقبل الفرضية **الفرضية البديلة H_1** والتي تثبت **عدم** معنوية معلمة Moy-Aj **للنموذج.**

2.3 /اختبار معنوية Moy-Bj (المتطلبات البشرية):

- **الفرضية الصفرية H_0**: عدم معنوية معلمة Moy-Bj عند مستوى الدلالة 0.05 $\alpha \geq$ من وجهة نظر عينة الدراسة (القضاة).
- **الفرضية البديلة H_1:** معنوية معلمة Moy-Bj عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر الدراسة (القضاة).

نلاحظ من الجدول أعلاه ان معلمة Moy-Bj للنموذج **(المتطلبات البشرية)** لها دلالة إحصائية حيث ان 0.05 $\geq \alpha$ Sig ،وبالتالي نقبل الفرضية **الفرضية البديلة H_1** والتي تثبت معنوية معلمة Moy-Bj **للنموذج.**

- ومن ناحية أخرى نجد أن معلمات النموذج (بعدي المتغير المستقل: المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية والمتطلبات البشرية) لها دلالة إحصائية كلية واختبار F يثبت ذلك Sig=0.000 وهي دالة وبالتالي صلاحية النموذج.

- **النتيجة (13): صلاحية نموذج الدراسة في عينة الدراسة (القضاة).**

- **<u>بالإضافة الى كل ماسبق ذكره ولتدعيم نموذج الدراسة نجد أنه</u> :**

- من خلال جدول تحليل التباين **ANOVA** نجد أن تباين المتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية) يقدر بـ 2.200 حيث أن 1.744 منه، مصدره المتغيرات المستقلة (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية والمتطلبات البشرية) اما التباين الباقي 0.456 يتمثل في تباين البواقي (العوامل الأخرى).
- مسافة ماهالانوبيس تثبت غياب القيم المتطرفة نظرا لأن القيمة العظمى لها تقدر ب 7.150 وهي أقل من 15 **مما يؤكد على تجانس القيم.**
- معامل تضخم التباين VIF بلغ قيمة 3.966 لكلا المتغيرتين وهو أقل من 10 مما يثبت عدم الازدواجية الخطية للمتغيرات المستقلة وبالتالي قبول معادلة الانحدار المتعدد في عمليات التنبؤ.

4/اختبار الفرضيات الفرقية

- بالنسبة لمتغيرة المستوى التعليمي وتحسين الخدمة العمومية

- **الفرضية الصفرية H_0**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعود للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للقضاة.
- **الفرضية البديلة H_1**: توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعود للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للقضاة.

اسفرت نتائج الاختبار عما يلي:

الجدول رقم (178): تحليل اختبار t لعينتين مستقلتين المتعلقة باختبار فروق تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي بالنسبة للقضاة

	المستوى التعليمي	التكرار	Moyenne	Ecart type
Questionnaire-juge-vd	جامعي	10	3,7889	,31830
	دراسات عليا	5	4,2711	,35812

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (179): تحليل اختبار تجانس التباين عند القضاة.

طبيعة التباين		Test de Levene sur l'égalité des variances		T test	
		F	Sig.	t	Sig. (bilatéral)
Questionnaire-juge-vd	Hypothès de variances égales	,522	,483	-2,659	,020
	Hypothèse de variances inégales			-2,549	,037

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- يلاحظ أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي فئة الجامعيين بمجموع 10 مقابل 5 بالنسبة للدراسات العليا.
- بلغت قيمة معدل مستوى تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للجامعيين 3,7889 وهو أقل مقارنة بالنسبة للدراسات العليا 4,2711 مما يدل على وجود فرق ب 0.48 وبالتالي ضرورة اختبار إذا كان هذا الفرق جوهريا أم لا.
- يظهر العمود الأخير من الجدول الأول الانحراف المعياري لتحسين الخدمة العمومية بالنسبة لكل فئة الذي يقيس درجة التشتت للبيانات، حيث يلغ الانحراف المعياري للجامعيين 0,31830 و هو أقل تشتتا بالنسبة لفئة الدراسات العليا 0,35812.

- بالنسبة لاختبار Levene إن إحصائية F غير دالة إحصائيا Sig=0.483 مما يؤكد تحقق شرط تجانس التباين بين المجموعتين وبالتالي خاصية تجانس التباين محققة .
- يلاحظ من خلال اختبار t في حالة تجانس التباين (نتائج السطر الأول بالنسبة للجدول الثاني الخاص بتحليل التباين) أن إحصائية t دالة احصائيا وهي تساوي 0.020 وبالتالي قبول **الفرضية البديلة** التي تنص على أن هناك فروق جوهرية في تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للقضاة تُعزى للمستوى التعليمي.

- **النتيجة(14):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعود للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للقضاة.

المبحث الخامس: عرض وتحليل نتائج الاستبيان لعينة الموظفين

المطلب الأول : وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

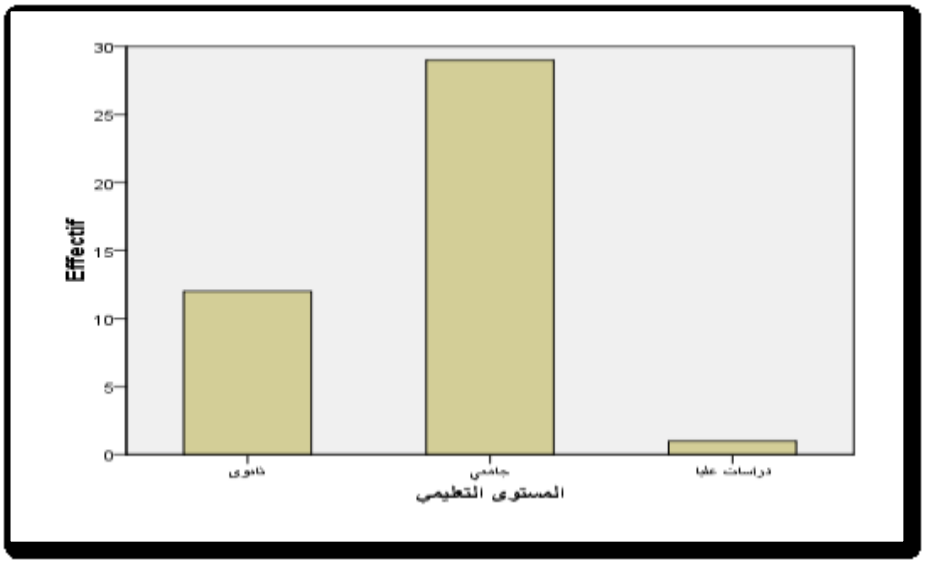
- **المستوى التعليمي:**

جدول رقم (180): توزيع عينة الدراسة (الموظفين)حسب متغير المستوى التعليمي

البيان	التكرار	النسبة %
المستوى الثانوي	12	28,57%
المستوى الجامعي	29	69,05%
مستوى الدراسات العليا	1	2,38%
المجموع	42	%100

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الشكل رقم (52): يوضح توزيع عينة الدراسة (الموظفين)حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- يبين الجدول رقم180 توزيع عينة الدراسة (الموظفين) حسب المستوى التعليمي، حيث يلاحظ أن معظم أفراد العينة هم من الفئة التي تحوز على المستوى الجامعي بنسبة 69,05% أي ما يعادل 29 فردا، ثم تليها الفئة التي تحوز على المستوى الثانوي بنسبة 28,57% أي ما يعادل 12 فردا، لنجد في الأخير الفئة التي تحوز على مستوى الدراسات العليا بنسبة 2,38% اي ما يعادل فرد واحد فقط من عينة الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل الإجابات المتعددة:

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف**

جدول رقم (181): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالأنترنت في المنزل وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف

Tableau croisé Internet maison $internet_fonctionnaire[a]								
			Multichoix[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	نعم	Effectif	31	31	1	30	29	31
		% dans Internet maison	100,0%	100,0%	3,2%	96,8%	93,5%	
	لا	Effectif	0	11	0	8	11	11
		% dans Internet maison	0,0%	100,0%	0,0%	72,7%	100,0%	
Total		Effectif	Effectif	42	1	38	40	42
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 31 من الموظفين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالأنترنت في المنزل من مجموع 42 موظف(عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 42 من الموظفين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 31 موظف لديه اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك موظف واحد من الموظفين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل و لديه اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 38 من الموظفين المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 30 موظف لديه اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 40 من الموظفين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 29 موظف لديه اشتراك بالإنترنت في المنزل في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف:**

جدول رقم (182): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف:

Tableau croisé Internet smartphone *$internet_fonctionnaire								
			multi choix[a] pour _fonctionnaire[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال بالأنترنت في الهاتف الذكي	نعم	Effectif	31	42	1	38	40	42
		% dans Internet smartphone	73,8%	100,0%	2,4%	90,5%	95,2%	
المجموع		Effectif	31	42	1	38	40	42
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن42 من الموظفين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي من مجموع 42 موظف (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 31 من الموظفين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك موظف واحد من الموظفين المستجوبين لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل ولديه اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 38 من الموظفين المستجوبين لديهم بريد الكتروني ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 40 من الموظفين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي ولديهم جميعا اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف:**

جدول رقم (183): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين الربط بالاتصال بالإنترنت في مكان العمل وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف

Tableau croisé Internet_lieu_travail *$internet_fonctionnaire								
			multi choix[a] pour -fonctionnaire[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
ربط الاتصال	نعم	Effectif	1	1	1	1	1	1

بالأنترنت في مكان العمل		% dans Internet-lieu-travail	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	لا	Effectif	30	41	0	37	39	41
		% dans Internet-lieu-travail	73,2%	100,0%	0,0%	90,2%	95,1%	
Total		Effectif	31	42	1	38	40	42
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن موظف واحد من الموظفين المستجوبين لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل من مجموع 42 موظف (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 31 من الموظفين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم موظف واحد لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 42 من الموظفين المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم موظف واحد لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 38 من الموظفين المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم موظف واحد لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 40 من الموظفين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم موظف واحد لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف:**

جدول رقم (184): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة البريد الالكتروني وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف

Tableau croisé Internet mail *$internet_fonctionnaire								
			multi choix[a] pour $internet_fonctionnaire[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
البريد الالكتروني	نعم	Effectif	30	38	1	38	36	38
		% dans Internet mail	78,9%	100,0%	2,6%	100,0 %	94,7%	
	لا	Effectif	1	4	0	0	4	4
		% dans Internet mail	25,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Total		Effectif	31	42	1	38	40	42
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 38 من الموظفين المستجوبين لديهم بريد الكتروني من مجموع 42 موظف(عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 31 من الموظفين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 30 موظف لديه بريد الكتروني في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 42 من الموظفين المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 38 موظف لديه بريد الكتروني في آن واحد .
- كما نلاحظ ان هناك موظف واحد من الموظفين المستجوبين لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل ولديه بريد الكتروني في آن واحد .
- كما نلاحظ ان هناك 40 من الموظفين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي منهم 36 موظف لديه بريد الكتروني في آن واحد.

- **تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف:**

جدول رقم (185): يوضح تحليل الإجابات المتعددة بين حيازة حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي وباقي العوامل الاخرى لدى الموظف

Tableau croisé Internet_reseau_sociaux *$internet_fonctionnaire								
			multi choix[a] $internet_fonctionnaire[a]					المجموع
			ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل	ربط الاتصال بالإنترنت في الهاتف الذكي	ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل	البريد الالكتروني	حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	
حساب في مو اقع التواصل الاجتماعي	نعم	Effectif	29	40	1	36	40	40
		% dans F7	72,5%	100,0%	2,5%	90,0%	100,0%	
	لا	Effectif	2	2	0	2	0	2
		% dans F7	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
Total		Effectif	31	42	1	38	40	42
Les pourcentages et les totaux sont établis à partir des répondants.								
a. Groupe de dichotomies mis en tableau à la valeur 1.								

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن هناك 40 من الموظفين المستجوبين لديهم حساب في مواقع التواصل الاجتماعي من مجموع 42 موظف (عينة الدراسة).
- كما نلاحظ ان هناك 31 من الموظفين المستجوبين لديهم ربط الاتصال بالإنترنت في المنزل منهم 29 موظف لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.
- كما نلاحظ ان هناك 42 من الموظفين المستجوبين لديهم اشتراك بالإنترنت في الهاتف الذكي منهم 40 موظف لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.

- كما نلاحظ ان هناك موظف واحد من الموظفين المستجوبين لديه ربط الاتصال بالإنترنت في مكان العمل و لديه حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي.
- كما نلاحظ ان هناك 38 من الموظفين المستجوبين لديهم بريد الكتروني منهم 36 موظف لديه حساب في مواقع التواصل الاجتماعي في آن واحد.

المطلب الثالث :حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

01- صدق الاتساق الداخلي:

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 42 مفردة وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد التابعة له.

- ✓ **المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية:**
- **البعد الأول: المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية**

الجدول رقم (186): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

		المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنيةmoyaf	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات. تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والفرق.	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للموظفين.	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر الى ادراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن.	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	ينتج مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم الإدارية الكترونيا.	ينتج مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم القضائية الكترونيا.	يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيخ مبدأ العمل الجماعي للموظفين مع كافة الأسرة القضائية.	ينتج مجلس قضاء -سوق أهراس – للموظفين نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- ارجعية في العمل القضائي لاحتوائه على هيكل تنظيمي مرن.	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة خاصة بكافة الموظفين في تعاملهم مع كافة الاسرة القضائية.
moy AF المتطلبات	معامل ارتباط بيرسون	1	,815**	,636**	,695**	,724**	,608**	,400**	,138	,540**	,343*	,800**	,792**	,719**	,552**	,612**	,583**

التنظيمية، التكنولوجية والامنية	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,009	,383	,000	,026	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 186 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الأول (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية)** للمحور الأول (**المتغير المستقل**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) إلا الحالة السابعة ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثاني: المتطلبات البشرية**

الجدول رقم (187): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني(المتطلبات البشرية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

		MoyBF - المتطلبات البشرية	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتادية المهام المنوطة بهم على أتم وجه	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الأسرة القضائية.	يتم إعداد دورات تدريبية لفائدة الموظفين داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	يتم إعداد ترصات تحسين المستوى لفائدة الموظفين خارج مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس بواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة الموظفين.	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	تتبع التطبيقات الالكترونية المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للموظفين.	يتم اختيار الموظفين لشغل المناصب العليا وفقا لمعايير موضوعية في مجلس قضاء سوق أهراس.	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف أسلاك الموظفين لطرح انشغالاتهم	يعمد مجلس قضاء سوق أهراس الى ترقية الموظفين بمختلف أسلاكهم وفقا لمعايير مضبوطة.	ينتهج مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير الموظفين في أماكن عملهم	توجد فروقات في المنح والتعويضات الممنوحة للموظفين الإداريين بمجلس قضاء -سوق أهراس- .بحسب اختلاف سلك انتمائهم رغم حيازتهم نفس التصنيف.
MoyBF المتطلبات البشرية	Corrélation de Pearson	1	0,513**	0,597**	0,481**	0,528**	0,355*	0,652**	0,649**	0,459**	0,440**	0,284	0,417**	0,534**	0,465**	0,403**	0,164
	Sig. (bilatérale)		0,001	0,000	0,001	0,000	0,021	0,000	0,000	0,002	0,004	0,068	0,006	0,000	0,002	0,008	0,298
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 187 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثاني (المتطلبات البشرية)** للمحور الأول (**المتغير المستقل**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) إلا الحالتين العاشرة والاخيرة ومنه تعتبر عموما فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا، وهي صالحة لما وضعت لقياسه.

✓ **المتغير التابع: تحسين الخدمة العمومية:**

- **البعد الأول: الاستجابة**

الجدول رقم (188): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (الاستجابة) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

		الاستجابة Moy CF	تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء سوق أهراس عمل الموظفين.	توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة.	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس.	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	يتحكم موظفو مجلس قضاء سوق اهراس في رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله.	يتم تقديم خدمة فورية لفائدة المواطن على مستوى الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس.	يستخدم مجلس قضاء سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	ساهم توزيع المهام دوريا على الموظفين بمجلس قضاء سوق أهراس في التسريع من وتيرة جدولة القضايا.	ساهم التوظيف الالكتروني بمجلس قضاء سوق أهراس- الى اختصار الإجراءات المتبعة.	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	يسهم موظفو المناصب العليا في تسريع مردودية العمل في مصالحهم بمجلس قضاء سوق أهراس.	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء سوق اهراس	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.
Moy CF الاستجابة	معامل الارتباط بيرسون	1	,570** 0	,491** 0	,478** 0	,2740	,559** 0	,445** 0	,607** 0	,383* 0	,381* 0	,344* 0	,567** 0	,502** 0	,531** 0	,522** 0	,578** 0
	Sig. (bilatérale)		,0000	,0010	,0010	,0790	,0000	,0030	,0000	,0120	,0130	,0260	,0000	,0010	,0000	,0000	,0000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 188نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الأول (الاستجابة)** من المحور الثاني (**المتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد،

دالة إحصائيا (حيث مستوى الدلالة Sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) الا الحالة الرابعة، ومنه تعتبر فقرات البعد الأول للمحور الثاني صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثاني: الاعتمادية**

الجدول رقم (189): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان)

		MoyDF الاعتمادية	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	يعتمد مجلس قضاء سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	تحترم الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	يعتمد مجلس قضاء سوق أهراس -على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المدنية.	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على الموظفين.	يتم التنسيق بين الموظفين و القضاة في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	ساهم النظام البيومتري للبصمة الورائية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء سوق اهراس.	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحتراز بة اكثر في حالة حدوث أي طارئ	يسعى مجلس قضاء سوق أهراس- الى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء سوق أهراس – الى تصحيح الإجراءات بفعالية .	تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام.
moyDF الاعتمادية	Corrélation de Pearson	1	,510** 0	,631** 0	,646** 0	,603** 0	,726** 0	,585** 0	,572** 0	,615** 0	,494** 0	,2380	,591** 0	,344* 0	,735** 0	,520** 0	,535** 0
	Sig. (bilatérale)		,0010	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0000	,0010	,1300	,0000	,0250	,0000	,0000	,0000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 189 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثاني (الاعتمادية)** للمحور الثاني (**المتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) الا الحالة العاشرة، ومنه تعتبر فقرات البعد الثاني للمحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **البعد الثالث: الملموسية**

الجدول رقم (190): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث(الملموسية) بالدرجة الكلية للبعد في عينة الموظفين (الداخلي لفقرات الاستبيان)

		moyEF الملموسية	يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية.	يلقى الموظف (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس .مراعاة لوضعيته الجسدية.	يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية	يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالموظفين تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق اهراس.	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن.	تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- مكاتب مهيأة للموظفين.	يقوم الموظف بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس.	يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس الاطلاع على ملف مختلف القضايا الكترونيا من طرف الموظف.	مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة للتكوين و التدريب في موازنة مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة الموظفين المواكبة للرقمنة.	مدى موائمة الأجور المخصصة للموظفين نظير الأعمال المنوطة بهم.
Moy EF الملموسية	معامل الارتباط بيرسون	1	,616** 0	,330* 0	,474** 0	,642** 0	,483** 0	,621** 0	,2390	,573** 0	,711** 0	,624** 0	,467** 0	,395** 0	,490** 0	,704** 0	,545** 0
	Sig. (bilatérale)		,0000	,0330	,0020	,0000	,0010	,0000	,1280	,0000	,0000	,0000	,0020	,0100	,0010	,0000	,0000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 190 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **البعد الثالث (الملموسية)** للمحور الثاني (**المتغير التابع**) والمعدل الكلي لفقراته أي الدرجة الكلية لذات البعد ، **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig أقل من مستوى الخطأ المسموح به 5 %) الا الحالة السابعة، ومنه تعتبر فقرات البعد الثالث للمحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

02/صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل بعد من أبعاد أداة الدراسة للدرجة الكلية لفقرات الاستبيان .

الجدول رقم (191): معاملات ارتباط بيرسون لبعدي المتغير المستقل(مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية)بالدرجة الكلية للمحور في عينة الموظفين (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)

Corrélations				
		Moyvi متطلبات الإدارة الالكترونية	Moy AF المتطلبات التنظيمية التكنولوجية والأمنية،	Moy BF المتطلبات البشرية
Moyvi متطلبات الإدارة الالكترونية	معامل الارتباط بيرسون	1	,891**	,819**
	Sig. (bilatérale)		0,000	0,000
	N	42	42	42
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 191 نجد معاملات الارتباط بين كل الأبعاد الممثلة للمتغير المستقل (البعد الأول: المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية والبعد الثاني: المتطلبات البشرية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان **دالة إحصائيا** (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 1%)، كما أن قيمة **R المحسوبة دالة** ومنه تعتبر صادقة ومتسقة بنائيا.

الجدول رقم (192): معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير التابع (مستوى تحسين الخدمة العمومية) بالدرجة الكلية للمحور في عينة الموظفين (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)

Corrélations					
		Moy vd تحسين الخدمة العمومية	Moy CF الاستجابة	Moy DF الاعتمادية	Moy EF الملموسية
Moyvd تحسين الخدمة العمومية	معامل الارتباط بيرسون	1	,849**	,877**	,866**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 192 نجد معاملات الارتباط بين كل الأبعاد للمحور الثاني(الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية) والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان **دالة إحصائيا**، (حيث مستوى الدلالة sig اقل من مستوى الخطأ المسموح به 1 %)، كما أن قيمة **R المحسوبة دالة** ومنه تعتبر صادقة ومتسقة بنائيا.

03/ اختبار الثبات(Realiability):

جدول رقم (193): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة لعينة الموظفين

اسم المحور	معامل ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha	عدد العبارات
15	0,873	المحورالأول: البعد الأول للمتغير المستقل المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية
15	0,738	المحورالأول: البعد الثاني للمتغير المستقل المتطلبات البشرية

المحورالثاني المتغيرالتابع الخدمة العمومية	0,906	45
جميع فقرات الاستبيان	0,938	75

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 193 نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغ قيمة **0,938** في جميع عبارات الاستبيان (75عبارة) وهي قيمة أكبر من الحد الأدنى (0.6)، كما هو الحال في جميع أبعاد محاور الاستبيان، مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع الفقرات وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة (عينة الموظفين).

04/ اختبارالتوزيع الطبيعي (اختباركولموغروف سمرنوف)

اختبار كولموغروف – سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ؟

جدول رقم (194): يبين اختبارالتوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) لعينة الموظفين

الرقم	العنوان	القيمة الإحصائية	مستوى الدلالةsig
1	المحورالأول تقييم مدى تو افرالمتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	0,113	0,200
2	المحورالثاني : تحسين الخدمة العمومية	0,172	0,063

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول رقم 194 إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع **الأساليب الإحصائية المعلمية.**

المطلب الرابع: تحليل النتائج واختبارفرضيات الدراسة الميدانية لعينة الموظفين:

أولا: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات محاورالدراسة:

لقد تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في إعداد اختبارات الإجابة على العبارات، بحيث أعطي كل اختبار وزن معين كما يلي:

جدول رقم (195): سلم ليكارت الخماسي

غيرمو افق بشدة	غيرمو افق	محايد و افق بدرجة متوسطة	مو افق	مو افق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الباحثة

وعليه فإن قيم الأوساط الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها وفق المعادلة التالية: طول الفئة (المدى)= (القيمة العليا-القيمة الدنيا)/عدد المستويات.

إذن طول الفئة (المدى)=(5-1)/5=0,80، وبذلك يكون **مستوى موافقة** أفراد العينة لكل عبارة وفقا للمجالات التالية:

جدول رقم (196): سلم الاختبارات المعتمد في تحليل المتوسطات الحسابية

مستوى الموافقة	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
مجال المتوسط الحسابي	1.79-1.00	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5.00-4.20

المصدر: من اعداد الباحثة.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول: تقييم مستوى توافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية:**

جدول رقم (197): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات: البعد الأول: تقييم مستوى توافر المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والامنية الداعمة للإدارة الالكترونية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التوافر	رقم الفقرة	الترتيب
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	4,1667	,85302	0,000	عال	06	01
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن.	3,9286	,89423	0,000	عال	08	02
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بكافة الموظفين في تعاملهم مع كافة الاسرة القضائية.	3,9048	,82075	0,000	عال	15	03
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	3,8333	1,10247	0,000	عال	04	04
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتوائه على هيكل تنظيمي مرن .	3,7857	1,02495	0,000	عال	14	05
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس – للموظفين نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي خلل تقني.	3,7619	1,00752	0,000	عال	13	07
يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيخ مبدأ العمل الجماعي للموظفين مع كافة الأسرة القضائية.	3,7381	1,06059	0,000	عال	12	06
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	3,6190	1,08093	0,001	عال	01	08
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	3,5476	,99271	0,001	عال	02	09
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية	3,4048	1,16994	0,030	عال	03	10

للشبكات، تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.						
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم القضائية الكترونيا.	3,1905	1,36575	0,371	متوسط	11	11
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم الإدارية الكترونيا.	3,0714	1,25704	0,715	متوسط	10	12
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	3,0476	1,03482	0,767	متوسط	05	13
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للموظفين	3,04762	1,188407	0,796	متوسط	07	14
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	2,2143	,97620	0,000	ضعيف	09	15
البعد الأول: المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية	3,48	1,05	0,000			

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى توافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,48** بانحراف معياري **1,05** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم 06 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4،16 وبانحراف معياري 0،85 وهي دالة احصائيا، كما انها إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة **بمستوى عال** على أن أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- تعد من أحدث الأجهزة.كما احتلت الفقرة رقم 09 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2،54 وبانحراف معياري 1,03 كما أنها دالة احصائيا وهي سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على تخصيص مجلس قضاء سوق أهراس لحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء المهام.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية**

جدول رقم (198): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات المحورالأول: البعد الثاني: المتطلبات البشرية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	رقم الفقرة	الترتيب
تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها لدى	3,9762	,94966	,000	عال	10	01

مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للموظفين						
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	3,9286	,89423	,000	عال	03	02
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	3,8333	,85302	,000	عال	09	03
توجد فروقات في المنح و التعويضات الممنوحة للموظفين الإداريين بمجلس قضاء -سوق أهراس- بحسب اختلاف سلك انتمائهم رغم حيازتهم نفس التصنيف.	3,8095	1,08736	,000	عال	15	04
يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الأسرة القضائية.	3,7857	1,00087	,000	عال	05	05
يتم اختيار الموظفين لشغل المناصب العليا وفقا لمعايير موضوعية في مجلس قضاء سوق أهراس.	3,6667	1,02806	,000	عال	11	06
يتم إعداد تربصات تحسين المستوى لفائدة الموظفين خارج مجلس قضاء –سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .	3,5714	1,12927	,002	عال	07	07
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية .	3,5000	1,13159	,007	عال	04	08
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	3,4762	1,06469	,006	عال	02	09
التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة الموظفين.	3,4762	,99359	,003	عال	08	10
يتم إعداد دورات تدريبية لفائدة الموظفين داخل مجلس قضاء –سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .	3,3810	1,30575	,066	متوسط	06	11
يعمد مجلس قضاء سوق أهراس الى ترقية الموظفين بمختلف أسلاكهم وفقا لمعايير مضبوطة .	3,2857	1,27424	,154	متوسط	13	12
ينتهج مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير الموظفين في أماكن عملهم.	3,0952	1,35807	,652	متوسط	14	13

يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	2,2619	1,25055	,000	ضعيف	01	14
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف أسلاك الموظفين لطرح انشغالاتهم.	1,9048	,93207	,000	ضعيف	12	15
البعد الثاني :المتطلبات البشرية	3,40	1,07	,000	عال		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى توافر المتطلبات البشرية كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,40** بانحراف معياري **1,07** وهي دالة احصائيا وايجابيا(SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم **10 المرتبة الأولى** بمتوسط حسابي 3،98 وبانحراف معياري 0،94 كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة **بمستوى عال** على أن موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس تتاح لهم امكانية الامضاء الرقمي من خلال التطبيقات الالكترونية المعمول بها بداخله، كما احتلت الفقرة رقم **12المرتبة الأخيرة** بمتوسط حسابي 1،90 و بانحراف معياري 0،93 كما أنها دالة احصائيا لكنها سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على قيام مجلس قضاء -سوق أهراس بعقد اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف أسلاك الموظفين الإداريين لطرح انشغالاتهم.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات البعد الاول: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة :**

جدول رقم (199): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات: البعد الأول: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	رقم الفقرة	الترتيب
يتم تقديم خدمة فورية لفائدة المواطن على مستوى الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس .	4,2857	,77415	,000	عال جدا	07	01
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	4,2857	,59615	,000	عال جدا	05	02
يتحكم موظفو مجلس قضاء سوق اهراس في رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله.	4,1667	,79378	,000	عال	06	03
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	4,0952	,61721	,000	عال	14	04
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .	4,0476	,88214	,000	عال	04	05

يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	4,0000	,66259	,000	عال	03	06
توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .	3,9286	,74549	,000	عال	02	07
ساهم التوظيف الالكتروني بمجلس قضاء -سوق أهراس- إلى اختصارالإجراءات المتبعة.	3,9286	,92110	,000	عال	11	08
ساهم توزيع المهام دوريا على الموظفين بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة جدولة القضايا.	3,8095	,99359	,000	عال	10	09
تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء - سوق أهراس- عمل الموظفين .	3,7381	,66478	,000	عال	01	10
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية .	3,6667	1,07446	,000	عال	08	11
يسهم موظفو المناصب العليا في تسريع مردودية العمل في مصالحهم بمجلس قضاء -سوق أهراس.	3,6190	1,16770	,001	عال	13	12
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	3,4286	,96633	,006	عال	09	13
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	3,2857	,86351	,038	متوسط	12	14
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.	2,1190	1,04069	,000	ضعيف	15	15
البعد الأول :الاستجابة	3,76	0,84	,000	عال		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في سرعة الاستجابة للخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,76** وبانحراف معياري **0,84** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)،حيث احتلت الفقرة رقم **07 المرتبة الاولى** بمتوسط حسابي بلغ 4,29 انحراف معياري 0,77 كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة أغلبية عينة الدراسة **بمستوى عال جدا** على تقديم خدمات فورية على مستوى الشباك الموحد لفائدة المواطنين ،تماشيا مع نوعية طلباتهم ، كما احتلت الفقرة رقم **15 المرتبة الأخيرة** بمتوسط حسابي 2،12 وبانحراف معياري 1،04 و هي دالة احصائيا لكنها سلبية فهي تبين عدم موافقة عينة الدراسة على استجابة مجلس قضاء -سوق أهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية**

جدول رقم (200): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات: البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig درجة المعنوية	مستوى التو افر	رقم الفقرة	الترتيب
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	4,2143	,64527	,000	عال جدا	07	01
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	4,1905	,67130	,000	عال	06	02
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية .	3,9762	,74860	,000	عال	14	03
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة	3,9524	,76357	,000	عال	04	04
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	3,9524	,62283	,000	عال	12	05
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	3,8333	,90841	,000	عال	13	06
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	3,8095	,86216	,000	عال	02	07
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	3,7857	,64527	,000	عال	01	08
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية	3,7857	,68202	,000	عال	05	09
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على الموظفين .	3,7857	,97620	,000	عال	08	10
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	3,6667	,75439	,000	عال	11	11
يتم التنسيق بين الموظفين و القضاة في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	3,5238	1,04153	,002	عال	09	12
تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء -سوق أهراس – مساهمة	3,4762	,91700	,002	عال	15	13

فعالة في حماية المال العام .						
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء - سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	3,4524	,94230	,003	عال	03	14
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيزدور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	3,2619	,93859	,078	متوسط	10	15
البعد الثاني: الاعتمادية	3,78	0,80	,000	عال		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **اعتمادية** الخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,78** وبانحراف معياري **0,80** وهي دالة احصائيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم **07 المرتبة الأولى** بمتوسط حسابي 4,21 وبانحراف معياري 0,65 كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة **بمستوى عال جدا** على اعتماد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية ،كما احتلت الفقرة رقم **10 المرتبة الأخيرة** بمتوسط حسابي 3,26 وبانحراف معياري 0,94 وهي غير دالة احصائيا، كما أنها تبين عدم موافقة عينة الدراسة على أن النظام البيومتري للبصمة الوراثية قد عزز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.

- **عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية**

جدول رقم (201): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الموظفين على عبارات: البعد الثاني: تقييم مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة Sig المعنوية	مستوى التوافر	رقم الفقرة	الترتيب
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	4,4286	,54740	,000	عال جدا	03	01
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.	4,2143	,75015	,000	عال جدا	07	02
يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس ،مراعاة لوضعيته الجسدية.	4,1667	,65951	,000	عال	02	03
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.	4,0000	,73252	,000	عال	04	04
يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق	3,9762	,97501	,000	عال	13	05

أهراس الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف الموظف.						
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية	3,9524	,82499	,000	عال	06	06
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	3,9048	,75900	,000	عال	08	07
أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن	3,9048	,84995	,000	عال	10	08
تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- مكاتب مهيأة للموظفين .	3,9048	,75900	,000	عال	11	09
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	3,7381	,70051	,000	عال	09	10
يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالموظفين تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي	3,5952	1,06059	,001	عال	05	11
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	3,1905	1,21451	,315	متوسط	01	12
مدى مو ائمة المبالغ المالية المخصصة للتكوين و التدريب في ميز انية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة الموظفين المو اكبة للرقمنة .	2,9286	,97262	,637	متوسط	14	13
مدى مو ائمة الأجور المخصصة للموظفين نظير الأعمال المنوطة بهم.	2,7619	1,18547	,200	متوسط	15	14
يقوم الموظف بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس .	2,3333	1,07446	,000	ضعيف	12	15
البعد الثالث: الملموسية	3,67	0,86	0,000	عال		

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات **SPSS V24**

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن مستوى التحسين في **ملموسية** الخدمة العمومية بمجلس قضاء -سوق أهراس كان موافقا **للمستوى العالي** بمتوسط حسابي بلغت قيمته **3,67** ، و بانحراف معياري **0,86** وهي دالة احصائيا وايجابيا (SIG = 0.000<0.05)، حيث احتلت الفقرة رقم **03 المرتبة الاولى** بمتوسط حسابي بلغ: 4,43 وبانحراف معياري 0,55، كما انها دالة احصائيا وهي إيجابية، فهي تبين موافقة اغلبية عينة الدراسة وبمستوى **عال جدا** على أن مجلس قضاء -سوق أهراس تتوفر فيه أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف، كما احتلت الفقرة رقم **12 المرتبة الأخيرة** بمتوسط حسابي 2,33 وبانحراف معياري 1,07 وهي دالة احصائيا، لكنها تبين موافقة عينة الدراسة بمستوى **ضعيف** على قيامهم بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس.

ثانيا: اختبار الفرضيات

1/اختبارفرضيات آراء و اتجاهات أفراد العينة (الموظفين) : وهنا نستخدم اختبار One Sample T test للعينة الواحدة

- **اختبار(One Sample T test) للعينة الواحدة :** لمعرفة ايجابية أو سلبية العبارة فعندما تكون الفقرة ايجابية يعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة لـ T لها دلالة احصائية)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها(إذا كانت القيمة لـ T ليس لها دلالة احصائية) بحيث Test Value = 3 أي المتوسط الفرضي= 03 .

اذن لتحديد درجة التوافر نستخدم اختبار (T) لعينة واحدة حيث أن:

- ✓ **الفرض العدمي : H0** المتوسط الحسابي يساوي المتوسط الفرضي.
- ✓ **الفرض البديل: H1** المتوسط الحسابي لا يساوي المتوسط الفرضي.

- إذا كان مستوى الدلالة (t)(sig) اكبر من مستوى الخطأ المسموح به % 5 نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرض البديل .وبالتالي تكون درجة التوافر متوسطة.
- وإذا كان مستوى الدلالة (t)(sig) اقل من مستوى الخطأ المسموح به% 5 ، نقبل الفرض البديل وبالتالي:
- إذا كان المتوسط الحسابي اكبر من المتوسط الفرضي تكون درجة التوافر مرتفعة.
- إذا كان المتوسط الحسابي اقل من المتوسط الفرضي تكون درجة التوافر منخفضة.

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة(الموظفين) عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؛

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛
- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :** تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث سرعة الاستجابة بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛
- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الاعتمادية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$؛
- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث الملموسية بمجلس قضاء سوق اهراس منخفض من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$؛

أولا: اختبار الفرضيات الخاصة بمدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس:

جدول رقم (202): تحليل مستوى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية مجتمعة في عينة (الموظفين)

رمز الفقرة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t)(sig)	مستوى التوافر
AF	المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	3,48	1,05	0,000	عال
BF	المتطلبات البشرية	3,40	1,07	0,000	عال
المجموع	المحور الأول: المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	3.44	1.06	0,000	عال

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

اختبار الفرضية الفرعية الأولى :تتوافر المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية و الامنية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية بلغ قيمة **3,48** هو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة (1) :** تتوافر **المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى.**

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :**تتوافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات البشرية بلغ قيمة **3,40** هو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(2) :** تتوافر **المتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية.**

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى**: تتوافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة منخفضة** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

- وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمحور توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بلغ قيمة **3،44 وهو أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصـائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(3):** تتوافر **المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية** بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الأولى.**

ثانيا: اختبار الفرضيات الخاصة بمستوى تحسين الخدمات العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس

جدول رقم (203): تحليل مستوى تحسين الخدمة العمومية مجتمعة في (الموظفين)

رمز الفقرة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t)(sig)	مستوى التو افر
CF	الاستجابة	3,76	0,84	0,000	عال
DF	الاعتمادية	3,78	0,80	0,000	عال

EF	الملموسية	3,67	0,86	0,000	عال
المجموع	المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية	3،74	0،83	0,000	عال

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **سرعة الاستجـــابة** بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة0.05 ≤ **α** ؛

وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة بلغ قيمة **3,76** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (SIG = 0.00<0.05) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة (4):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **سرعة الاستجـــابة** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) عند مستوى الدلالة 0.05 ≤ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى.**

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية** :مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الاعتمادية** بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة α ≤ 0.05؛

-وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية بلغ قيمة **3,78** و هي **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، و ذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة(5):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الاعتمادية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة **(الموظفين)** عند مستوى الدلالة 0.05 ≤ α. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية.**

- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الملموسية** بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى الدلالة **α** ≤ 0.05؛

-وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد الملموسية بلغ قيمة **3,67** وهو **أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، وذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة (6):** مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الملموسية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثالثة.**

- **اختبار الفرضية الرئيسية الثانية** : مستوى تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق اهراس **منخفض** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) عند مستوى الدلالة: $0.05 \geq \alpha$ ؛

-وفقا للجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لمحور تحسين الخدمة العمومية بلغ قيمة **3،74** **وهو أكبر من المتوسط الفرضي** (المساوي للقيمة 3)، ذو دلالة إحصائية (**SIG = 0.000<0.05**) وعليه نرفض الفرضية الصفرية **H0** ونقبل الفرضية البديلة **H1** .

- **النتيجة (7):** مستوى التحسين في **الخدمة العمومية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الثانية.**

2/ اختبار الفرضيات الارتباطية:

- **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) ؛

- **الفرضية الصفرية H_0: لاتوجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) ؛

- **الفرضية البديلة H_1: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين **مدى توافر متطلبات المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) ؛

- **الفرضية الفرعية :01 : توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) ؛

- **الفرضية الصفرية H_{01}: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**) ؛
- **الفرضية البديلة H_{11}: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ α بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**)؛

- **الفرضية الفرعية02 : توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ α بين **مدى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**)؛

- **الفرضية الصفرية H_{02}: لا توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**)؛
- **الفرضية البديلة H_{12}: توجد** علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ α بين **مدى توافر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**)؛

- **<u>اختبارالفرضية الفرعية 01 :</u>**

جدول رقم(104): يوضح علاقة الارتباط بين توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية عند الموظفين

Corrélations			
		Moy AF المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والامنية	Moy vd تحسين الخدمة العمومية
Moy AF المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والامنية	معامل الارتباط بيرسون	1	,643**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	42	42

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0,643** وهي **درجة ارتباط قوية** كما

يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_{01} ونقبل الفرضية البديلة H_{11} .

- **النتيجة (8): توجد** علاقة ارتباط **قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**).

- **اختبارالفرضية الفرعية 02:**

جدول رقم (205): يوضح علاقة الارتباط بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية عند الموظفين

Corrélations			
		Moy BF المتطلبات البشرية	Moyvd تحسين الخدمة العمومية
Moy BF المتطلبات البشرية	معامل الارتباط بيرسون	1	,732**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	42	42

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **توافر المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0,732** وهي **درجة ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_{02} ونقبل الفرضية البديلة H_{12} .

- **النتيجة (9): توجد** علاقة ارتباط **قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**).

- **اختبارالفرضية الرئيسية:**

جدول رقم (206): يوضح علاقة الارتباط بين مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية عند الموظفين

Corrélations			
		Moy vi المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	Moy vd تحسين الخدمة العمومية
Moy vi المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية	معامل الارتباط بيرسون	1	,794**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	42	42

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

يلاحظ أن معامل الارتباط بين **مدى توافر متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** موجب ودال احصائيا، إذ قدرت قيمته ب **0.794** وهي **درجة ارتباط قوية** كما يلاحظ أن لهذا المعامل دلالة إحصائية بلغت 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعلى أساس ذلك نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

- **النتيجة (10): توجد** علاقة ارتباط **قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين **مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (**الموظفين**).

3/اختبار الفرضيات السببية (التأثير):

- **الفرضية الفرعية01 :**

- **الفرضية الصفرية H_{01}**: لايوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة **(الموظفين).**
- **الفرضية البديلة H_{11}:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة **(الموظفين).**

- **الفرضية الفرعية 02 :**

- **الفرضية الصفرية H_{02}**: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة **(الموظفين).**
- **الفرضية البديلة H_{12}:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية **للمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر عينة الدراسة **(الموظفين).**

- **اختبارالفرضيات الفرعية :**

- بعد اجراء **تحليل الانحدار الخطي المتعدد** لتحديد أهمية كل بعد من ابعاد المتغير المستقل على حدى في المساهمة في معادلة الانحدار التي تمثل تأثير توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية، من خلال تأثير كل من بعد المتطلبات التنظيمية،

التكنولوجية والأمنية وبعد المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية ولقد حصلنا على النتائج الموضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم (207): يوضح نتائج تقدير الانحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثير مدى توافر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للموظفين

Coefficients[a]								
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,533	0,261		5,865	0,000		
	MoyAf المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والامنية	0,228	0,064	0,383	3,572	0,001	0,779	1,284
	MoyBf المتطلبات البشرية	0,415	0,081	0,552	5,151	0,000	0,779	1,284
a. Variable dépendante : moyvd								

المصدر: من اعداد الباحثة مخرجات SPSS V24

الجدول رقم (208): يوضح تحليل ANOVA بالنسبة للموظفين

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,852	2	1,926	36,327	,000[b]
	Résidu	2,068	39	,053		
	Total	5,919	41			
a. Variable dépendante : moyvd تحسين الخدمة العمومية						
b. Prédicteurs : (Constante), moyBf, moyAf المتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والأمنية، المتطلبات البشرية						

المصدر: من اعداد الباحثة مخرجات SPSS V24

الجدول رقم (209): يوضح معامل التحديد المصحح بالنسبة للموظفين

Récapitulatif des modèles									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,807[a]	0,651	0,633	0,23025	0,651	36,327	2	39	,000
a. Prédicteurs : (Constante), moybf, moyaf									
b. Variable dépendante : moyvd									

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (210): يوضح تحليل التباين بالنسبة للموظفين

Statistiques des résidus[a]					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	3,0318	4,4051	3,7349	,30651	42
Prévision standardisée	-2,294	2,187	0,000	1,000	42
Erreur standard de la prévision	0,036	0,108	,059	0,018	42

Prévision corrigée	3,0468	4,3479	3,7307	0,30576	42
Résidu	-,54489	,43425	0,00000	0,22456	42
Résidu standardisé	-2,367	1,886	0,000	0,975	42
Résidu studentisé	-2,479	1,954	0,009	1,021	42
Résidu supprimé	-,59779	,46600	0,00422	,24616	42
Résidu supprimé studentisé	-2,666	2,030	0,005	1,049	42
Distance de Mahalanobis	0,023	7,976	1,952	1,762	42
Distance de Cook	0,000	,199	,033	,051	42
Valeur influente centrée	0,001	,195	,048	,043	42
a. Variable dépendante : moyvd					

من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

نحاول من خلال **تحليل الانحدار الخطي المتعدد** الحصول على معادلة الانحدار وبالتالي الوصول الى أفضل نموذج للدراسة، حيث تكون الانطلاقة من خلال النموذج النظري:

$$y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + \varepsilon$$

- بالاعتماد على طريقة **المربعات الصغرى (MCO)** للتقليل من حجم الأخطاء العشوائية وفقا لبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) ،**حيث تم الوصول الى معادلة الانحدار(المقدرة) كما يلي :**

الشكل العام لمعادلة الانحدار المتعدد:

MOY vd =1,533+ 0,228 *AF+ 0,415*BF

بحيث:

- **MOY vd**: تحسين الخدمة العمومية عند مساعدي قطاع العدالة.
- **AF**: المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية
- **BF** : المتطلبات البشرية .

حيث نلاحظ من خلال الجداول المبينة أعلاه وجود علاقة موجبة بين **AF** و **MOYVD**، وهذا راجع إلى توفر العديد من التجهيزات والأنظمة الحديثة وكذا التكنولوجيا الرقمية المجسدة في أهم التطبيقات المعتمدة في ظل توافر الشبكات اللازمة بمجلس قضاء سوق اهراس . حيث قُدر تغير **المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية** الداعمة للإدارة الالكترونية **بدرجة (01)** يصاحبه تغير في **تحسين الخدمة العمومية** بمجلس قضاء سوق اهراس بقيمة تقدر بـ **0,228** في نفس الاتجاه و منه نقبل الفرضية البديلة H_{12} و نرفض الفرضية الصفرية H_{01} **للفرضية الفرعية الأولى.**

- **النتيجة(11): يوجد تأثير موجب للمتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والأمنية** الداعمة للإدارة الالكترونية **وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين).

- كما نلاحظ أيضا وجود علاقة موجبة بين bf وmoy vd وهذا راجع الى توافر عدد الموظفين وبشكل كاف، وكذا وجود عدد لابأس به من مختلف شرائح الاسرة القضائية (قضاة ومساعدي

قطاع العدالة...)، إضافة إلى الاهتمام بعمليات التدريب والتكوين لتأهيل الموظفين لمواكبة الخدمات الالكترونية المقدمة بمجلس قضاء سوق اهراس. حيث قُدر **تغير المتطلبات البشرية** نحو الإدارة الالكترونية **بدرجة (01)** يصاحبه تغير في **تحسين الخدمة العمومية** بمجلس قضاء سوق اهراس بقيمة تقدر ب **0,415** في نفس الاتجاه ومنه نقبل الفرضية البديلة H_{12} ونرفض الفرضية الصفرية H_{01} **للفرضية الفرعية الثانية**.

- **النتيجة(12): يوجد تأثير موجب للمتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية **و تحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينة الدراسة **(الموظفين).**
  - **<u>ولمعرفة مدى جدوى نموذج معادلة الانحدار لابد من الوقوف على هذه الاختبارات:</u>**

1)حساب معامل التحديد:

حيث بلغت قيمة **معامل التحديد** (R-deux)**0,651** وهذا يدل على أن كل من المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية والمتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية لها تأثير على تحسين الخدمة العمومية عند عينة الموظفين بنسبة تقدر ب **65،10% وهي قيمة جيدة** فهي تقترب من **100%** ، أما النسبة الباقية التي تقدر بـ **34,9 %** فهي تعود لعوامل أخرى خارج النموذج .

2) اختبار صلاحية النموذج: لمعرفة مدى ملائمة نموذج الدراسة نستخدم اختبار فيشر F

- **الفرضية الصفرية H_{01}**: عدم صلاحية النموذج عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين).
- **الفرضية البديلة H_{11}:** صلاحية النموذج عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين).

نلاحظ ان مستوى الدلالة اختبار F هو Sig=0.000 وهي دالة احصائيا، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي **تثبت صلاحية النموذج من الناحية الإحصائية.**

3) اختبار معنوية معلمات النموذج:

1.3/اختبار معنوية AF (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية) :

- **الفرضية الصفرية H_0**: عدم معنوية معلمة **AF** عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين).
- **الفرضية البديلة H_1:** معنوية معلمة **AF** عند مستوى الدلالة 0.05 $\geq \alpha$ من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين).

نلاحظ من الجدول أعلاه ان معلمة **AF** للنموذج (**المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية)** لها دلالة إحصائية حيث ان 0.05 ≥ **α** Sig ،وبالتالي نقبل الفرضية **الفرضية البديلة H_1** والتي تثبت معنوية معلمة **AF للنموذج.**

2.3 /اختبار معنوية BF (المتطلبات البشرية):

- **الفرضية الصفرية H_0**: عدم معنوية معلمة **BF**عند مستوى الدلالة 0.05 **α≥** من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين).
- **الفرضية البديلة H_1:** معنوية معلمة **BF** عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين).
- نلاحظ من الجدول أعلاه ان معلمة **BF** للنموذج **(المتطلبات البشرية)** لها دلالة إحصائية حيث ان 0.05 ≥ **α** Sig ، وبالتالي نقبل الفرضية **الفرضية البديلة H_1** والتي تثبت معنوية معلمة **BF للنموذج.**

- **النتيجة(13): جدوى نموذج معادلة الانحدار في الدراسة لعينة الموظفين.**

▪ **<u>بالإضافة الى كل ماسبق ذكره ولتدعيم نموذج الدراسة نجد أنه</u> :**

- من خلال جدول تحليل التباين نجد أن **تباين المتغير التابع (تحسين الخدمة العمومية)** يقدر بـ 5,919 حيث أن 3,852 منه مصدره المتغيرات المستقلة (المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية ؛ المتطلبات البشرية) اما التباين الباقي 2,068 يتمثل في تباين البواقي (العوامل الأخرى).
- **مسافة ماهالانوبيس** تثبت غياب القيم المتطرفة نظرا لأن القيمة العظمى لها تقدر ب 7,976 وهي أقل من 15 **مما يؤكد على تجانس القيم.**
- معامل تضخم التباين VIF بلغ قيمة 1,284 لكلا المتغيرتين وهو أقل من 10 مما يثبت **عدم الازدواجية الخطية للمتغيرات المستقلة. وبالتالي قبول معادلة الانحدار المتعدد في عمليات التنبؤ.**

<u>4/اختبار الفرضيات الفرقية:</u>

- **بالنسبة لمتغيرة المستوى التعليمي وتحسين الخدمة العمومية:**
- **الفرضية الصفرية H_0**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعود / تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للموظفين.

- **الفرضية البديلة H_1:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية **في تحسين الخدمة العمومية** تعود للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للموظفين.

حيث اسفرت نتائج الاختبارعما يلي:

الجدول رقم (211): يوضح الخصائص الوصفية للمجموعات المتعلقة باختبارفروق تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي بالنسبة للموظفين.

Caractéristiques				
Moyvd				
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard
ثانوي	12	3,6074	0,44387	0,12813
جامعي	29	3,7548	0,30680	0,05697
دراسات عليا	1	4,6889	.	.
Total	42	3,7349	0,37997	0,05863

المصدر: من اعداد الباحثة مخرجات SPSS V24

الجدول رقم (212): يوضح معدل تحسين الخدمة العمومية بدلالة المستوى التعليمي لعينة الموظفين

	المستوى التعليمي	التكرار	Moyenne المتوسط الحسابي	Ecart type الانحراف المعياري
Moy vd تحسين الخدمة لعمومية	ثانوي	12	3,6074	0,44387
	جامعي	29	3,7548	0,30680

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

الجدول رقم (213): يوضح اختبار Tللعينتين المستقلتين لعينة الموظفين

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
moyvd	Hypothèse de variances égales	3,267	0,078	-1,224	39	0,228	-,14738	,12045	-,39102	,09626
	Hypothèse de variances inégales			-1,051	15,540	0,309	-,14738	,14023	-,44537	,15061

المصدر: من اعداد الباحثة وفقا لمخرجات SPSS V24

- لقد تم اعتماد اختبار t للعينتين المستقلتين وهذا راجع لاحتواء المجموعة الخاصة بالدراسات العليا على فرد واحد وهو ما يوضحه الجدول أعلاه (**Caractéristiques**).

نلاحظ من خلال الجداول المبينة أعلاه أن :

- الفئة السائدة في عينة الدراسة هي فئة الجامعيين بمجموع 29 مقابل 12 بالنسبة لفئة الثانويين.
- بلغت قيمة معدل مستوى تحسين الخدمة العمومية بالنسبة للجامعيين 3,7548 وهو الأعلى مقارنة بالنسبة للثانويين بقيمة 3,6074.
- يظهر العمود الأخير من الجدول الأول الانحراف المعياري لتحسين الخدمة العمومية بالنسبة لكل فئة الذي يقيس درجة التشتت للبيانات، حيث يلغ الانحراف المعياري للجامعيين 0,09626 و هو أقل تشتتا بالنسبة للفئة الأخرى.
- بالنسبة لاختبار **Levene** يلاحظ أن الإحصائية F غير دالة احصائيا sig= 0.078 مما يؤكد تحقق شرط تجانس التباين بين المجموعتين وبالتالي خاصية تجانس التباين محققة.
- يلاحظ من خلال **اختبار t** في حالة تجانس التباين أن إحصائية t غير دالة احصائيا sig =0.228 وعليه يتم قبول **الفرضية الصفرية** التي تنص على ان تحسين الخدمة العمومية متساو في كلا المجموعتين (الجامعيين والثانويين) ،أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين الخدمة العمومية تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للموظفين.

- **النتيجة(14): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين الخدمة العمومية تُعزى للمستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05 بالنسبة للموظفين.**

الخاتمة العامة

من خلال دراستنا لموضوع "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية " والذي تناولنا فيه دراسة أحد أهم القطاعات والأكثر ملازمة للمواطن ألا وهو قطاع العدالة، الذي شهد تطورا ملحوظا في مجال عصرنة اجراءاته الإدارية والقضائية بخطى متناسقة ومتتابعة منذ إنشاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة في سنة 1999، إلى غاية اصدار القانون رقم **15-03** الذي يعنى بعصرنة العدالة والذي تم من خلاله استحداث العديد من الإجراءات المتبعة في التقاضي على غرار (إرسال الوثائق والمحررات بطريقة الكترونية، التوقيع والتصديق الالكترونيين، المحاكمات عن بعد ....) .

ولعلّ السبب الرئيسي الذي كان بمثابة الحاضنة لكل هاته الإصلاحات هو تبني الجزائر لمفهوم الإدارة الالكترونية وذلك بهدف عصرنة الإدارة العمومية، من أجل النهوض بالخدمات العمومية وتحويلها من شكلها التقليدي الذي يتسم بالتعقيد والإجراءات البيروقراطية، إلى شكلها الإلكتروني الذي يتسم بالسرعة، الفعالية والشفافية الذي توافق في هذا السياق مع أهم محور من محاور مشروع الجزائر الالكترونية (2008-2013) وهو المحور الأول المتعلق بتسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارات العمومية.

لتتواصل جهود الجزائر في **خلق بيئة الكترونية** تتماشى والتغيرات المتسارعة في تكنولوجيات المعلومات من خلال الاهتمام بمؤشرات تعكس مدى التقدم الذي تحرزه في هذا النسق. ولقد اعتمدنا في دراستنا على تحليل كل من :

مؤشر خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية: للفترة الممتدة ما بين (2018 - نهاية السداسي الأول 2023)، وهذا بعد ما حضي به قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية من اهتمام من طرف سلطات الدولة منذ سنة 2000 بهدف انفتاحه على المنافسة في سوق الاتصالات، حيث تمكّن من تحقيق نتائج ملحوظة لاسيما في الهاتف المحمول الذي تمكن من إدخال تكنولوجيات الجيل الثاني سنة 2001 ، الجيل الثالث خلال سنة 2013 والجيل الرابع خلال سنة 2016 ،ولازالت الجهود مستمرةً لإدخال تكنولوجيات الجيل الخامس، كما تم إصدار الإطار القانوني (84-18) المُحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية بهدف تحسين الخدمة العمومية للمواطن. وعليه فلقد تم التركيز في دراستنا على الفترة المحددة آنفا، لإظهار مدى التطور الفعلي لكل من (تطور سوق الهاتف الثابت والهاتف المحمول، الأنترنت الثابت والنقال..).

مؤشر التنمية الحكومية (EGDI) بمؤشراته الفرعية خلال الفترة الممتدة ما بين (2003-2022) حيث لاحظنا تطورا مشهودا في قيمه لاسيما سنة 2022 والتي بلغت 0،5611 وهذا للاهتمام بكافة المؤشرات الفرعية (مؤشر رأس المال البشري، مؤشر الخدمة الالكترونية، مؤشر البنية التحتية

للاتصالات)، حيث احتلت الجزائر المرتبة 112 من بين 193 دولة في العالم. حيث أن هذه القيم تعكس ضرورة انتهاج الجزائر لسياسات استراتيجية تُدعم عملية التبني الحقيقي للإدارة الالكترونية والتحول الرقمي.

مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI): ولقد تمت دراسته خلال الفترة الممتدة ما بين (2003-2022) حيث لاحظنا تطورا مشهودا في قيمه لاسيما سنة 2022 والتي بلغت 0,227 بمرتبة 148 من بين 193 دولة في العالم. وهو ما يعكس ضرورة انتهاج الجزائر لسياسات استراتيجية تُدعم عملية المشاركة الالكترونية لزيادة التفاعل بين الإدارة والمواطن، بهدف دمجه في مختلف القرارات السياسية التي من شأنها تدفع بعجلة التنمية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي.

مؤشر التنمية البشرية(HDI) : ولقد تمت دراسته خلال الفترة الممتدة ما بين (2010-2022)، حيث لاحظنا تطورا مشهودا في قيمه لاسيما سنة 2022 والتي بلغت 0,745 بمرتبة 93 من بين 193 دولة في العالم. وهو ما يعكس ضرورة انتهاج الجزائر لسياسات استراتيجية تصب في الاهتمام بالأبعاد الثلاثة لهذا المؤشر (**حياة طويلة وصحية، اكتساب المعرفة، التمتع بمستوى معيشي لائق**) من أجل مسايرة التقدم التكنولوجي وتحقيق العدالة الاجتماعية.

كما لاحظنا في الآونة الأخيرة التوجه الحثيث للدولة الجزائرية للنهوض بالخدمات العمومية في ظل **"الجزائر الجديدة "** بدءً بما تم تجسيده من تحسين علاقة الإدارة بالمواطن، سواء من إصدار تشريعات في هذا السياق أو استحداث هيئات تُعنى برفع انشغالات المواطن للسلطات العمومية والتوجه المشروط نحو تبني الإدارة الالكترونية، وهذا ما دفع بالسلطات إلى استحداث **وزارة الرقمنة والاحصائيات** ،والتي من مهامها تجسيد "**مشروع الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي**" و الذي تمت المصادقة الأولية عليه من طرف مجلس توجيه المحافظة خلال سنة **2024**، وتهدف هذه الاستراتيجية إلى "تغيير نمط التسيير وإرساء مبادئ الشفافية ومحاربة جميع أنواع البيروقراطية والفساد وتحقيق المساواة في الولوج إلى المعلومة وتحسين الخدمات العمومية المقدمة .

ولقد حاولنا من خلال دراستنا إظهار **مؤشر نضج الخدمات الحكومية الالكترونية (GEMS)** الذي يُعد أداة تقييمية لقياس مستوى رقمنة وتطور تقديم الخدمات الحكومية خلال الفترة الزمنية (2021 -2023)، والذي شهد ارتفاعا في قيمه تبعا لارتفاع قيم ركائزه الثلاثة **(توفر الخدمة وتطورها، استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها، الوصول إلى الجمهور)**، حيث سجل أعلى قيمة خلال سنة 2023 بنسبة تقدر بـ**53,47 %**، وهذا ما يعكس توفر خدمات إلكترونية متفاوتة من قطاع إلى آخر كما تم التعرض له.

ولتجسيد دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر، قمنا بدراسة إحدى أهم واجهاته وهو "**المجلس القضائي بولاية سوق أهراس**" من خلال قياس دور المتطلبات الداعمة للإدارة الإلكترونية في تحسين أبعاد الخدمة العمومية (الاستجابة، الاعتمادية الملموسية) وفقا **لإحصائيات تحليلية**، وكذا **بتحليل نتائج الاستبيان المخصص لأربع عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين).**

❖ ولقد أظهر **التحليل الاحصائي** لواقع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمجلس قضاء سوق أهراس جملة من النتائج أهمها هي كالتالي:

- تتوافر المتطلبات المالية، البشرية التنظيمية، التقنية، الأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية في مؤسسة الدراسة بمستوى **مرتفع** من خلال **التحليل الإحصائي لمؤشرات تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية** (المشار إليها أدناه).

- تتوافر المتطلبات المالية بمستوى **مرتفع** بمجلس قضاء سوق أهراس وفقا لتحليل **المؤشرين الرئيسيين المتعلقين بها** ،حيث أن أولهما يتمثل في **مؤشر تطور نسبة الإنفاق على الإدارة الالكترونية** و تم قياسه وفقا لأربع مؤشرات فرعية تُمثل كل من (مستوى الإنفاق حول الاقتناء والصيانة للعتاد السمعي والبصري ،عتاد الإعلام الآلي وعتاد الاتصال السلكي واللاسلكي، مستوى الإنفاق حول اقتناء اللوازم والبرامج الخاصة بالإعلام الآلي، مستوى الإنفاق حول المصاريف المتعلقة بالأنترنت، الأنترانت، مستوى الإنفاق حول اقتناء وصيانة وإصلاح الأدوات والأثاث وآلات المكاتب وأدوات النسخ) ،في حين أن ثانيهما يتمثل في **مؤشر تطور نسبة الإنفاق على عمليات التكوين والتأهيل.** حيث سجلنا في قيم الإنفاق على متطلبات الإدارة الالكترونية (التقنية والبشرية) **تطورا واضحا** خلال السنوات (2018،2019، 2021، 2023) **وانخفاضا** خلال السنتين (2020،2022)، حيث بلغ قيمة **4 377 759،79 دج** خلال سنة 2018، في حين بلغ قيمة **4 000 036،60 دج** خلال سنة 2019، وبقيمة **3 248 372،96 دج** خلال سنة 2020، لترتفع قيمته وتصبح **4 536 691،50 دج** خلال سنة 2021، ثم لتنخفض قيمته وتصبح **2 964 587،78 دج** خلال سنة 2022، ثم لترتفع خلال سنة 2023 وتصبح قيمته **8 230 622،00 دج.** وهو ما يُؤكد على تبني مجلس قضاء سوق أهراس استراتيجية توسُعية من خلال تعزيز موقعه الجديد (المستلم في بداية سنة 2024)، ويُبّرر هذا الإنفاق بكونه استثمارا ضروريا لتحسين البُنية التحتية الرقمية للمجلس بما يُسهم في تيسير الوصول إلى خدماته الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء بداخله وتعزيز المشاركة الإلكترونية للمواطن بالتوجه نحو الحوكمة الإلكترونية.

- تتوافر **المتطلبات البشرية، الإدارية والتنظيمية، التقنية والأمنية** بمستوى **مرتفع** بمجلس قضاء سوق أهراس وذلك من خلال تحليلنا لكل من مؤشر توافر **المتطلبات البشرية** ،والذي تم قياسه وفقا **لخمس مؤشرات رئيسية (مؤشر تطور تعداد الموظفين الاداريين والتقنيين، مؤشر حيازة المناصب العليا مؤشر الشهادات التعليمية مؤشر التوظيف مؤشر العمليات التكوينية)**، وكذا لمؤشر توافر **المتطلبات الإدارية والتنظيمية** والذي تم قياسه وفقا **لثلاث مؤشرات رئيسية (مؤشر عدد الهياكل المعنية بالإدارة الالكترونية**، مؤشر **توزيع الموظفين بالمصالح على مستوى المنظمة مؤشر تنميط ووضوح الإجراءات التنظيمية بالمنظمة)**. وأخيرا **مؤشر تو افر المتطلبات التقنية والأمنية**، حيث تم استخلاص أن إدارة مجلس قضاء سوق أهراس تُولي اهتماما كبيرا بتأهيل موردها البشري وفقا للعديد من الدورات التكوينية والتدريبية في هذا السياق، كما تسعى دوما لتبني استراتيجية لتحفيز هذا المورد والعمل على خلق أريحية في أداء مهامه، بالتوجه الإلكتروني في الوظائف اليومية اعتمادًا على مختلف التجهيزات التقنية الحديثة على مستوى كل من الشباك الإلكتروني والشباك المُوّحد في ظل تعزيز آليات الأمن المعلوماتي.

- مستوى التحسين في الخدمة العمومية **متوسط** إلى **مرتفع** على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس، وذلك من خلال تحليلنا **لمؤشرات تحسين الخدمة العمومية**، والتي تم قياسها من خلال المؤشرين **الرئيسيين (نسبة احترام المواعيد، متوسط سرعة الاستجابة)** المشار اليهما أدناه.

- **مؤشر نسبة احترام المواعيد مرتفع** على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس وذلك بالنظر إلى النسب المعتمدة في **تقديم مختلف الطلبات** المتمثلة في كل من (شهادة الجنسية بطاقة الصحيفة رقم 2،بطاقة الصحيفة رقم 3) والتي بلغت **نسبة 100%**، وفي الفصل في الشكاوي المقدمة التي بلغت **(12،78% كحد أدنى، 100% كحد أقصى)**،وكما هو الحال في الفصل في القضايا الجزائية حيث بلغت **(13،74% كحد أدنى، 57،92% كحد أقصى)** ،وكذا في الفصل في القضايا المدنية فقد بلغت **(81،76% كحد أدنى، 83،85% كحد أقصى)** ،أما بالنسبة للفصل في المحجوزات فقد بلغت **(81،39% كحد أدنى، 41،75% كحد أقصى)**،وتُعد كل هذه النسب **جدُ معقولة** تتماشى والتوجه الإلكتروني ،إلّا أنه يجب الاهتمام أكثر بنسب الفصل في المحجوزات التي ستعود حتما بالنفع على المواطن ومختلف الأجهزة العمومية ذات الصلة .
- **مؤشر متوسط سرعة الاستجابة مرتفع** في القضايا الاستعجالية **ومتوسط** في القضايا المتبقية وهذا ما تم استخلاصه من خلال المثال المُعتمد في الدراسة ،حيث تناولنا **سرعة الاستجابة للفصل**

في القضايا الجزائية (منذ تاريخ تسجيل القضية إلى غاية الفصل النهائي فيها) خلال شهر نوفمبر من سنة 2023، حيث تم تسجيل اختلافا كبيرا في معدل متوسط الاستجابة لبعض القضايا، حيث كان أفضل متوسط للاستجابة مقدّر **بيومين** وهو المعبّر عنه بقيمة **الصفر في الشهر**، وهذا ما يُؤكد حرص المجلس على تسوية القضايا ذات الطابع الاستعجالي ، كما تم تسجيل أقصى معدل لمتوسط الاستجابة مقدّر **بـ4 أشهر** لبعض القضايا التي تم التأجيل فيها لتداعيات الجلسات (معارضة، طعن بالنقض، الإرجاء) والتي تستوجب العديد من المراحل المتتابعة والمتناسقة كاستدعاء الخبراء ،أو الإرجاء حتى يتم الفصل فيها من طرف المحكمة العليا ، وكذا هو الأمر بالنسبة لقضايا استرداد المحجوزات إلى غير ذلك من تداعيات أخرى. أما عن المتوسط الإجمالي **لمتوسط سرعة الاستجابة** للفصل في القضايا الجزائية خلال شهر نوفمبر قُدّر **بـ 88 يوما** أي ما يقارب **ثلاثة أشهر**، وهو في اعتقادنا معدل لا بأس به بالنظر إلى عدد القضايا المسجلة والبالغ عددها **273 قضية**، والتي تمت برمجتها وفقا لإطارٍ زمني يُراعى فيه نوع القضايا لاسيما ذات الطابع الاستعجالي، وهذا ما يدل على **مرونة التسيير الإداري والقضائي** على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.

- يحوز مجلس قضاء سوق أهراس على بيئة إلكترونية جدُ مُعتبرة تُعد كحاضنة لكافة الخدمات العمومية الإلكترونية و التي أسهمت بشكل فعّال في تقريب الإدارة من المواطن وذلك لتوجه إدارة المجلس لتفعيل **المحاكمات عن بُعد** لاسيما منذ جائحة كوفيد وذلك منذ **سنة 2021** أين تم تسجيل **1379 محاكمة عن بُعد** ،وهي أعلى قيمة مسجلة في الثلاث سنوات الأخيرة ، كما سجلنا تحسينا ملموسا في مستوى الخدمة العمومية المقدمة من خلال احترام المواعيد وسرعة الاستجابة إلى غير ذلك من مظاهر التحول الالكتروني والتي كُلها تصب في صالح النفع العام وتحقيق العدالة الاجتماعية.

❖ كما توصلت **<u>الدراسة الميدانية إلى نتائج</u>** بحسب فرضيات الدراسة المُعدة لهذا البحث كما يلي:

- تتوافر **المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين) عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى.**

- تتوافر **المتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى.**
- تتوافر **المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية** بمجلس قضاء سوق اهراس **بدرجة مرتفعة** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الأولى.**
- مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **سرعة الاستجـابة** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية.**
- مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الاعتمادية** بمجلس قضاء سوق أهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية.**
- مستوى تحسين الخدمة العمومية من حيث **الملموسية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية.**
- مستوى التحسين في **الخدمة العمومية** بمجلس قضاء سوق اهراس **مرتفع** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**. **مما يؤكد عدم صحية الفرضية الرئيسية الثانية.**
- **توجد** علاقة ارتباط في مجملها **قوية** (عدا واحدة فقط فهي **متوسطة**)،و ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة **0.05 ≥ α** بين **مدى تو افر المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين)، **بقيم معاملات ارتباط** بلغت **(0.694، 0,483 ،0.766،0,643) على التوالي**، مما **يؤكد صحية الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثالثة.**
- **توجد** علاقة **ارتباط قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α** بين **مدى تو افر المتطلبات البشرية الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات

الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين)، بقيم معاملات ارتباط بلغت (**0.708، 0,650 ،0.890، 0,732)على التوالي ،مما يؤكد صحية الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثالثة**.

- **توجد** علاقة **ارتباط قوية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة **0.05 ≥ α** بين **تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين) **بقيم معاملات ارتباط** بلغت **(0.785،0.673 ،0.863،0.794) على التوالي**، مما **يؤكد صحية الفرضية الرئيسية الثالثة**.
- **يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والأمنية** الداعمة للإدارة الالكترونية **و تحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة ، الموظفين) عند مستوى الدلالة **0.05 ≥ α مما يؤكد صحية الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الر ابعة** بالنسبة لعينة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة ، الموظفين)،حيث قُدر **تغير المتطلبات التنظيمية، التكنولوجية والأمنية** الداعمة للإدارة الالكترونية **بدرجة (01)** يُصاحبه **تغير في تحسين الخدمة العمومية** بمجلس قضاء سوق أهراس بقيمة بـ (**0.363 ، 0,273 ، 0,228) في نفس الاتجاه على التوالي** ، أما في **عينة القضاة** فلا **يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التنظيمية ،التكنولوجية والأمنية** الداعمة للإدارة الالكترونية **و تحسين الخدمة العمومية** عند مستوى الدلالة **0.05 ≥ α مما يؤكد عدم صحية الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الر ابعة بالنسبة لعينة القضاة**.
- **يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية **وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة الموظفين) عند مستوى الدلالة **0.05 ≥ α** حيث قُدر **تغير المتطلبات البشرية** الداعمة للإدارة الالكترونية **بدرجة (01)** يُصاحبه **تغير في تحسين الخدمة العمومية** بمجلس قضاء سوق أهراس بقيمة بـ(**0.436 ، 0,592 ،0.832 ، 0,415)في نفس الاتجاه على التوالي ،مما يؤكد صحية الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الر ابعة بالنسبة لعينة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة القضاة، الموظفين)**.
- **يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الداعمة** للإدارة الالكترونية **وتحسين الخدمة العمومية** من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين)

عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α**، بنسبة تقدر ب (**61,80%، 47،90%، 79.30 % ، 65،10%**)على التوالي **وهي قيم جيدة** فهي تقترب من **100%**،**مما يؤكد صحية الفرضية الرئيسية الرابعة بالنسبة لعينة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين).**

- **جدوى نموذج معادلة الانحدار في الدراسة** وذلك من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، الموظفين) وفقا للمعادلات التالية:

معادلة الانحدار المتعدد لعينة المواطنين: MOYVD=0.729+ 0.363*AC+0.436*BC

معادلة الانحدار المتعدد لعينة مساعدي قطاع العدالة: MOY vd =0,655+ 0,273*AS+0,592* BS

معادلة الانحدار المتعدد لعينة القضاة: MOY vd =0.718+ 0.832 * Moy-Bj

معادلة الانحدار المتعدد لعينة الموظفين : MOY vd =1,533+ 0,228 *AF+ 0,415*BF

- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين الخدمة العمومية تُعزى للمستوى التعليمي عند** مستوى الدلالة **0.05 ≥ α**، من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، الموظفين) **مما يؤكد صحية الفرضية الرئيسية الخامسة بالنسبة لعينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، الموظفين)**،أما بالنسبة لعينة القضاة **فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحسين الخدمة العمومية تُعزى للمستوى التعليمي عند** مستوى الدلالة 0.05 ≥ **α.**

-ومن خلال عرض النتائج السابقة التي تمثلت في نفي الفرضيتين الرئيستين الجزئيتين **(الأولى والثانية)**، وإثبات كل من الفرضيات الثلاثة الرئيسية الجزئية **(الثالثة، الرابعة، الخامسة)** فإننا نخلص إلى **إثبات الفرضية الرئيسية** وفقا للنتيجة الموالية بمعنى:

- **تلعب الإدارة الإلكترونية دورا مهما في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينات الدراسة (المواطنين، مساعدي قطاع العدالة، القضاة، والموظفين) عند مستوى الدلالة 0.05 ≥ α مما يثبت صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.**

✓ **التوصيات:**

في ضوء نتائج هذه الدراسة يمكننا تقديم جملة من التوصيات هي كالآتي:

- **ضرورة تعزيز البيئة الالكترونية الحاضنة للخدمات العمومية الالكترونية مع ضمان التوجيه الأمثل لكل من فئتي مساعدي قطاع العدالة والقضاة للاستفادة من مزاياها**، وذلك من خلال:
  - التطوير المستمر للبنية التحتية الرقمية.

- تطوير الشبكات الالكترونية.
- توفير التجهيزات الالكترونية المستحدثة.

- **ضرورة جذب واستقطاب المورد البشري الكفء:** وهذا لا يتأتى إلاّ بوجود مُحفزات في نظام العمل سواء تعلق الأمر بالحجم الساعي أو حجم الأعمال المنجزة وما يتوافق معهما من أجر ومنح محفزة.
- **الاهتمام بالكوادر البشرية:** وذلك بانتهاج دورات تدريبية وتربصات ميدانية تتلاءم مع متطلبات التحول الإلكتروني السلس مع تخصيص وحدات داخلية للدعم والمرافقة التقنية.
- ضرورة **ضمان الصيانة الدورية والتحديث المستمر** للمنصات الرقمية المستعملة.
- إعادة النظر في **الهيكل الإداري** بما يتلاءم مع متطلبات الإدارة الالكترونية من خلال خلق مناصب متخصصة في التحول الرقمي.
- ضرورة اعتماد **مقاييس دقيقة لقياس رضا المواطن** حول الخدمات الالكترونية المقدمة وتوظيف هذه النتائج كمُدخلات في عملية التحسين المستمر.
- **ضرورة التحول نحو اللامركزية:** لتخفيف الضغط على الوزارة الوصية وذلك بإسناد سياسة دفع الأجور والتوظيف ...إلى غير ذلك من الإجراءات على مستوى المجالس القضائية.
- **ضرورة اعتماد مؤشرات رقمية تُعنى بقياس مستوى الخدمات العمومية الالكترونية، تُبنى** على مؤشرات أداء مُعلنة وتقييم دوري لمستوى التقدم في عملية التحول الالكتروني.
- **التشجيع على توحيد المنصات الالكترونية:** لتبسيط الإجراءات القضائية والإدارية لفائدة الأسرة القضائية مما يُسهم في تخفيف الضغط على كافة الأجهزة القضائية.
- **ضرورة تحديث الأطر القانونية والتنظيمية:** بما يتوافق والتطور التكنولوجي المتسارع، سيما وتطور الجرائم الالكترونية.
- **ضرورة تعزيز أنظمة الأمن السيبرياني**: لحماية كافة البيانات والمعطيات الشخصية سيما في قطاع حساس.
- **تشجيع الانفتاح على العالم الخارجي:**
  - من خلال تفعيل المواقع الالكترونية ببيانات وإحصائيات مُحينة .
  - التشجيع على فتح حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع كافة مرتدي قطاع العدالة.

- **تشجيع الشراكة بين القطاعين العام والخاص:** وذلك من خلال تطوير الآليات والتطبيقات الالكترونية التي تضمن تحسين نوعية الخدمات العمومية الالكترونية.
- **ضرورة الاهتمام بمختلف المؤشرات التي تُعنى بالتحول الإلكتروني.**
- **الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال العدالة الالكترونية:** على غرار دولة الولايات المتحدة الأمريكية ودول الاتحاد الأوروبي.

✓ **أفاق البحث:**

إن آفاق البحث في موضوع الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة هي متعددة ومتنوعة سنذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- العقوبات البديلة كآلية لتعزيز القضاء الالكتروني في قطاع العدالة بالجزائر.
- دور الأمن السيبرياني في حماية المعطيات الشخصية في قطاع العدالة بالجزائر.
- دور أدوات الذكاء الاصطناعي في تحقيق العدالة الذكية بالجزائر.

قائمة المصادر

والمراجع

المراجع بالعربية:

الكتب بالعربية:

1. أحمد فتحي الحيت. (2015). مبادئ الإدارة الإلكترونية (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
2. أحمد يوسف دودين. (2014). إدارة الجودة الشاملة (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: الاكاديميون للنشر والتوزيع.
3. اياد عبد الفتاح النسور. (2015). تسويق المنتجات المصرفية (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
4. ايمان عبد المحسن زكي. (2009). الحكومة الالكترونية ،مدخل اداري متكامل (د.ط). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
5. أيمن علي عمر. (2007). دراسات متقدمة التسويق. الإسكندرية: الدار الجامعية.
6. أيمن عودة المعاني. (2013). الإدارة العامة الحديثة (الطبعة الثانية). عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
7. بشار يزيد الوليد. (2009). المفاهيم الإدارية الحديثة. عمان، الأردن: دار الراية.
8. بهلول سمية، منصوري رؤوف. (2021). التحول الى النظام الالكتروني مدخل للإصلاح الإداري ومنهجية لتحسين الخدمة العمومية –دراسة تحليلية في واقع تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية-. المانيا، برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.
9. بوبكر محمود الهوش. (2006). الحكومة الالكترونية: الواقع والآفاق (ط1). مصر، القاهرة: مجموعة النيل العربية.
10. تيشات سلوى. (بلا تاريخ). آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية.
11. ثابت عبد الرحمن إدريس. (2001). المدخل الحديث في الإدارة العامة2001. مصر: الدار الجامعية.
12. جواد شوقي والعالي مزهر. (2008). العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
13. حسين زاوش. (2021). الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية. برلين، المانيا: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.

14. حماد محمد شطا. (1984). تطور وظيفة الدولة –نظرية المرافق العامة- (د.ط). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
15. داود عبد الرزاق الباز. (2008). الحكومة الإلكترونية، الناشر: منشاة المعارف جلال حزي وشركاه. مصر: الإسكندرية.
16. ربحي تبوب فاطمة الزهراء. (2022). قانون المعاملات الالكترونية وفقا لقانون 18-05 بيت الأفكار (الطبعة2). (الجزائر، المحرر) الدار البيضاء.
17. زرزار العياشي، غياد كريمة. (2016). استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
18. سعد غالب ياسين. (2005). الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض، السعودية: الإدارة العامة للطباعة و النشر بمعهد الإدارة العامة.
19. سعد غالب ياسين. (2017). الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر و التوزيع.
20. سليمان محمد الطمباوي. (1992). الوجيز في القانون الإداري –دراسة مقارنة-. القاهرة: دار الفكر العربي.
21. صدوق هجيرة. (سنة 2023). الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقاربات نظرية، تجارب محلية و عالمية، الجزائر: مركز المدار المعرفي للأبحاث والدراسات.
22. طارق المجذوب. (2000). الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفية العامة والإصلاح الإداري. بيروت: الدار الجامعية للطباعة والنشر .
23. عامر إبراهيم قنديلجي. (2015). الحكومة الالكترونية (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
24. عبد الرحمن توفيق. (2007). الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية (الطبعة الثانية). مصر، الدقي، القاهرة : دار النشر : مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك).
25. عبد السلام هابس السويفان. (2012). إدارة مرفق الأمن بالوسائل الالكترونية. الإسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.
26. عبدالله حسن مسلم. (2015). إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات (ط1). الأردن: دار المعتز للنشر والتوزيع.
27. عدنان ماشي والي. (2012). الإدارة الالكترونية إدارة بلا أوراق. كتاب متاح على الانترنت فقط.

28. عرب هاني. (2006). أساسيات الإدارة الحديثة (د.ط). القاهرة، مصر: الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية.

29. علاء الدين عشي. (2012). مدخل القانون الاداري. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.

30. علاء عبد الرزاق السالمي. (2006). "نظم إدارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.

31. علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

32. عمار بوحوش. (2006). نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين (د.ط). بيروت: دار المغرب الإسلامي.

33. غنيم أحمد محمد. (2004). الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة. المكتبة العصرية.

34. فادي عياش. (2012). مدخل إلى الإدارة العامة (د.ط). المعهد الوطني للإدارة.

35. فريد النجار. (2007). الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية . الإسكندرية: الدار الجامعية.

36. فوزي حبيش. (1991). الإدارة العامة والتنظيم الإداري (د.ط). دار النهضة العربية.

37. لبيد عماد، موزاي بلال. (2021). الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل (د.ط). برلين، المانيا: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.

38. ماجد راغب الحلو. (1987). القانون الإداري (د.ط). الإسكندرية: دار المطبوعات الجامعية.

39. مأمون سليمان الدرادكة. (2008). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء (الطبعة الأولى). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

40. محمد الصيرفي. (2009). إدارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (الطبعة الأولى). الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.

41. محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الالكترونية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

42. محمد عبد الفتاح الصيرفي. (2006). إدارة الموارد البشرية (د.ط). الأردان، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

43. محمد محمود الخالدي. (دون سنة). التكنولوجيا الالكترونية (ط1). الأردن، عمان: دار كنوز.

44. محمد محمود الطعامنة،طارق شريف العلوش. (2024). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الأردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

45. محمود القدوة. (2011). الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة (ط1). الأردن، عمان: دار أسامة.

46. محمود محمد حافظ . (1981). مظرية المرفق العام . القاهرة: دار النهضة العربية.

47. مريزق عدمان. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة (الطبعة الأولى). الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.

48. مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الالكترونية، إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة.

49. مصطفى يوسف كافي. (2010). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية. دمشق: المعاصرة دار ومؤسسة رسلان.

50. ناجي ذيب معلا. (2015). الأصول العلمية للتسويق المصرفي (الطبعة الأولى). عمان، الأردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة.

51. ناصر لباد. (دون سنة). الأساس في القانون الإداري (ط2). الجزائر: دار المجدد للنشر والتوزيع.

52. نبراس محمد جاسم الأحبابي. (2018). أثر الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة –دراسة مقارنة-. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.

53. نبيل ذنون الصائغ. (2011). الإدارة مبادئ و أساسيات (الطبعة الأولى). إربد، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

54. نجم عبود نجم. (2004). الإدارة الالكترونية الاستراتيجية الوظائف والمشكلات. الرياض، سعودية: دار المريخ للنشر.

55. نجم عبود نجم. (2009). الإدارة و المعرفة الالكترونية: الإستراتيجية- الوظائف- المجالات (الطبعة الأولى). الأردن: دار ليازوري.

56. نزار عوني اللبدي. (2015). إدارة الموارد البشرية وتنميتها (ط1). الأاردن: دار دجلة.

57. الهادي محمد محمد. (2011). التعليم الالكتروني المعاصر أبعاد تصميم وتطوير برمجياته الإلكترونية. القاهرة: عالم الكتب.

58. هشام عبد المنعم عكاشة. (2004). الإدارة الالكترونية للمرافق العامة (دراسة مقارنة). القاهرة : دار النهضة العربية.

59. وصفي عبد الكريم الكساسية. (2011). تحسين فاعلية الآداء (ط1). الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

الكتب المترجمة:

1. جيمس ماركهام وبرايان هويكنز. (2007). لإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامري (ط1). القاهرة: دار الفاروق للنشر و التوزيع.

المجالات:

1. أحسن غربي. (يوليو 2020). " الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى مرفق العدالة في الجزائر. مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية، ص59.
2. أحلام لعور، إسماعيل بوقنور. (مارس, 2024). جهود تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال تفعيل دور المؤسسات الناشئة. مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 08(العدد 01)، ص 464.
3. أحمد عبد اللطيف بن عامر. (2020). عصرنة المرافق العمومية في الجزائر. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد9(العدد01)، ص650.
4. آدم خابا. (2018). دور الإدارة الالكترونية في إصلاح الإدارة و تجديد المرفق العام. مجلة منازعات الأعمال –مجلة متخصصة في العلوم القانونية، العدد 34 ، ص ص 132-133. المغرب.
5. بشير عبد العالي. (مارس 2022). التسيير العمومي الجديد كآلية لإصلاح الإدارة العمومية في الجزائر. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد07(العدد 01)، ص 384.
6. بن زيدي عبد اللطيف، وافي عبد المالك. (جوان 2021). قياس جودة الخدمات الصحية وفق نموذج الأداء الفعلي SERVPERF،دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بأدرار، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 9(العدد 2)، ص433.
7. بن شناف منال، بن أعراب أحمد. (2020). دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر . دفاتر السياسة والقانون، المجلد 12، الصفحات ص ص 105-106.
8. بن فريحة نجاة، سونة عبد القادر. (2023). تطور الرؤية للتحول للاقتصاد الرقمي في العالم العربي-دراسة تجارب بعض الدول. مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، المجلد05(العدد01)، صفحة 67.
9. بوبكر صبرينة، خمايسية حفيظة. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية –قطاع العدالة نموذجا. مجلة الباحث في العلوم القانونية و السياسية. (ص208)

10. بورقبة بختة وآخرون. (2018). تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية بنموذج SERVPERF دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –عين تموشنت-. مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية(العدد 3)، ص 126.

11. بوشويشة رقية، طلحي فاطمة الزهراء. (2018). قراءة في مشروع الجزائر الالكترونية " 2008 -2013 ". (الجزائر) مجلة دراسات لجامعة عمار ثليجي(العدد66)، ص 118.

12. بوطويل رقية. (2024). فعالية المانجمنت العمومي الجديد في مكافحة الفساد الإداري –تجربة سنغافورة نموذجا. المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 14(العدد1)، ص249.

13. تينهيتان عقيل،سهيلة بوترعة. (2024). اصلاح الخدمة العمومية للمرفق المحلي في ظل مقاربة تشريعية تكاملية. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 7 (العدد 2)، ص ص 453، 454.

14. جاب الله سعد عرابي، سداس حفصة، ضيف صهيب. (بلا تاريخ). التنظيمات النقابية و دورها في تحسين الخدمات الصحية. مجلة المداد. جامعة زيان عاشور بالجلفة. ص 287

15. جمال غريسي. (2018). المجلس الاعلى للقضاء في الجزائر بين النصوص والواقع –دراسة قانونية تحليلية لتشكيلته، نظام سيره وصلاحياته-. مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 09(العدد02)، ص62.

16. حمدي جليلة ايمان. (2003). دور الحوكمة الرقمية في إنجاح وتفعيل التحول الرقمي– نموذج دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد05(العدد 03)، ص 857.

17. حورية قارطي، إيمان مداوي. (2017). دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الحدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر :دراسة استطلاعية جول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري. مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 03،العدد 01، ص 238.

18. رابحي لخضر، عائشة لكحل. (2016). الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية. مجلة الدراسات القانونية والسياسية، ص243.

19. رحاوي عبد الحميد،أقاسمي خديجة. (أوت 2017). دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01 (العدد 03)، ص111.

20. زواوي خليصة ،منصف بن خديجة. (2017). دور التعليم الالكتروني في تطوير رأس المال الفكري للمؤسسات الاقتصادية. مجلة رؤى اقتصادية. المجلد7. بسطيف: دراسة ميدانية لبعض المؤسسات.

21. سفيان بطاطا، عبد الكريم بعداش. (2020). مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر ،دراسة تقييمية ومقارنة بتونس والمغرب باستعمال مؤشر تطور الحكومة الالكترونية للأمم المتحدة. Revue des Réforme Economiques et Intégration En Economie Mondiale، المجلد 14(العدد01)، ص416.
22. سفيان بن داود. (مارس 2022). الإدارة الإلكترونية توجه جديد لتحسن نظام الإدارة العامة والحالة المدنية-عرض تجارب دول عربية ناجحة-. مجلة قضايا معرفية، المجلد 02(العدد 01)، ص 223.
23. سفيان قعلول،الوليد طلحة. (أكتوبر 2020). الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات. دراسات اقتصادية، صندوق النقد العربي(العدد 71)، ص 04.
24. شادية الكيلاني. (بلا تاريخ). نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية. مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، المجلد الأول، مصر. ص 172
25. ضياء الدين عبد الباسط عبد الماجد. (جوان 2022). جودة الخدمات المالية الإسلامية التي تقدمها مؤسسات التمويل الأصغر السودانية. مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 4 (العدد 1)، ص ص 90، 91.
26. عائشة موزاوي. (جوان 2018). التحول إلى الحكومة الالكترونية – دراسة تجربة ماليزيا. مجلة الواحات والدراسات، جامعة غرداية-الجزائر-، العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية، مجلد 11(العدد 01).
27. عبد الرحمان خوني. (ديسمبر، 2023). تحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر -دراسة حالة مؤشر الخدمات الرقمية- . مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 10 (العدد 02)، ص225.
28. عبد الرحمن حسن حسن محمد، محمد أحمد الغبيري. (2020). واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية– دراسة تحليلية-. مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الملك خالد (المملكة العربية السعودية)، المجلد04(العدد01)، ص 21.
29. عبد القادر بوراس، فريد بن بوعبد الله. (2019). حتمية التحول نحو الإدارة الالكترونية للارتقاء بالخدمة العمومية في الجزائر. المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية. المجلد03، تيسيمسيلت: المركز الجامعي احمد بن يحي الونشريسي. ص125.
30. عروبة رشيد، عبد الرضا ناصر. (تشرين 2). واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها دراسة حالة بلدية البصرة. مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 10، ص 124، 129.

31. عزوز سعيدة، نسيمة مقبل. (2018). عصرنة المرافق العمومية في الجزائر. المجلة الجزائرية للمالية العامة، ص139.

32. عشاش حمزة، خضري حمزة. (2020). الادارة الالكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة بالجزائر. مجلة الاستاذ الباحث للدرسات القانونية والسياسية. المجلد 05، المسيلة: جامعة محمد بوضياف. ص ص 267، 280.

33. علي حسين باكير. (2006). المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية. مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة. مركز الخليج للأبحاث.

34. فاطمة الزهرة كودري. (2023). مستجدات التنظيم القضائي الجزائري (دراسة في ضوء النصوص التشريعية والتنظيمية الصادرة في 2022). مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 7(العدد 2).

35. فتيحة فرطاس. (2016). عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02(العدد15)، ص307.

36. فرطاس فتيحة. (2016). عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد02(العدد15)، ص312.

37. قرين ربيع. (جوان, 2022). نموذج التحول الرقمي في دولة الامارات العربية المتحدة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09(العدد01)، ص 314.

38. قويدر بورقبة. (2020). ورحمة ماجدة حصباية. دوافع التحول الى الادارة الالكترونية في منظمات الآعمال. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، ص8.

39. لمقدم دمان دبيح زهر الدين. (2012). بقيادة الدرك الوطني بالمعهد الوطني للادلة الجنائية وعلم الاجرام للدرك الوطني، مفهوم الخدمة العمومية الناجعة وتجنيد المواطنة لمكافحة الاجرام. الملتقى الدولي الأول حول الثقافة الأمنية ومكافحة الجريمة في المجتمع العربي المتغير، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية(العدد5)، ص31.

40. لمين علوطي . (2008). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. بحوث اقتصادية عربية،المركز الجامعي يحي فارس المدية، العدد 42، الجزائر. ص 147.

41. محمد لكحل. (2021). الإدارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية حالة الجزائر. (مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة)، المجلد21(العدد01)، ص56.

42. محمد ياسين مختار بن داود ومريم لعشاب. (جانفي 2013). إسهامات الإدارة الالكترونية في التطوير الإداري. (الجزائر،) مجلة لرلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد02(العدد05)، ص ص273-274.

43. محمود صدام جبر. (2002). الموجة الالكترونية القادمة. مجلة الإداري(العدد 91).

44. مد لكحل. (2018). الإدارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة. المجلد 21، الجزائر: المركز الجامعي احمد بن يحي الونشريسي. ص 56، 57.

45. مزيتي فاتح. (2019). مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين. مجلة بيلوفيا لدراسات المكتبات والمعلومات(العدد4)، ص20.

46. مهدي نزيه، بن بريكة عبد الوهاب. (بلا تاريخ). دور المجتمع المدني في التنمية المحلية على ضوء الحكم الراشد. مجلة الحقوق و العلوم السياسية، المجلد01 (العدد36)، ص292.

47. موسي عبد الناصر، محمد قريشي. (2011). مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. مجلة الباحث، ص90.

48. ميرفت محمد راضي وأخرون. (2018). الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الفلسطينية دراسة حالة جامعة الأزهر غزة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الحادي عشر، ص160.

49. نائل عبد الحفيظ العولمة. (2003). نوعية الإدارة والحكومات الالكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية. مجلةالعلوم الإدارية ، المجلد15.

50. نسرين برجي. (بلا تاريخ). استراتيجيات التحول نحو الاقتصاد الاسلامي الرقمي "ماليزيا نموذجا". مجلة العلوم الانسانية، المجلد 21(العدد 02)، ص 832.

51. نعمة بوعرقوب، أحلام سوداني. (2024). رقمنة الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر المكاسب والتحديات. مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية، المجلد11(العدد01)، ص44.

52. نعمة بوعرقوب، سوداني أحلام. (2024). دور المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر دراسة استطلاعية لآراء مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 8 (العدد 2)، صفحة ص281.

53. نهى نور رزق محمد، حافظ فرج أحمد، أميرة محمد محمود شاهين. (ديسمبر 2022). تطوير الجامعات المصرية لمواكبة التحول الرقمي على ضوء خبرة ماليزيا. مجلة بحوث ، العلوم التربوية، كلية البنات، جامعة عين شمس مصر، المجلد2(العدد 12)، ص 51.
54. نور الدين مزياني، ايمان عاشور. (2016). قياس جودة الخدمات الفندقية باستخدام نموذج Servqual دراسة ميدانية على بعض فنادق أربع نجوم. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 7(العدد 2)، ص167.
55. نورالدين بوالشرش، إيمان محامدية. (2016). واقع إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية(27)، ص 263.
56. نوي طه حسين، ياقوتة بودوشن، غربي ياسين سي لاخضر. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة(العدد05)، ص 104.
57. هاني عبد المنعم محمد حسن خليفة. (2012). الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات. المجلة العلمية كلية التجارة جامعة قناة السويس بالإسماعيلية. المجلد الثالث العدد 2012، ملخص رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال. ص ص 349- 351.

المذكرات الجامعية:

1) أطروحات الدكتوراه:

1. بورصاص وداد.(2016). دور الادارة الالكترونية في الرفع من كفاءة أداء الموارد البشرية دراسة حالة: قطاع العدالة بالجزائر (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم). بجامعة باجي مختار عنابة.
2. خليصة زواوي. (2017). تاثير الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على تطوير راس المال الفكري – دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بسطيف-(أطروحة دكتوراه). جامعة فرجات عباس سطيف 1.
3. طلحي فاطمة الزهراء. (2014). تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية –دراسة ميدانية لعينة من الإدارات العمومية بولاية سوق اهراس، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم). عنابة، الجزائر: جامعة باجي مختار عنابة.

4. كريمة لعرابي. (2017). تحديث التسيير العمومي في الجزائر بين الرهانات المعلنة والنتائج المحققة (2001-2015)،(أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية). جامعة الجزائر 3.
5. محطلجي فاطمة الزهراء. (2014). تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية – دراسة ميدانية لعينة من الإدارات العمومية بولاية سوق اهراس، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم). عنابة، الجزائر: جامعة باجي مختار عنابة.

2) رسائل الماجستير

1. أحمد فاروق أبو غبن. (2012). دور التعليم الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"من وجهة نظر الأكاديميين (أطروحة ماجستير). عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة.
2. اسماعيل بوغندور. (2007). التنمية الإدارية و معضلة الفساد الإداري، (رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية). كلية العلوم السياسية، الجزائر: جامعة الجزائر.
3. بوقلاشي عماد. (2011/2010). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل الماجستير في علوم التسيير. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير: جامعة الجزائر 03.
4. رافيق مرسلي. (ديسمبر, 2011). الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001 . 2011، (رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية). قسم العلوم السياسية. جامعة تيزي وزو، الجزائر.
5. سعيد بن معلا العمري. (2003). المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
6. عاشور عبد الكريم. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، (أطروحة ماجستير غير منشورة). بكلية الحقوق والعلوم السياسية . الجزائر: بجامعة منتوري قسنطينة.
7. عماد بوقلاتي. (2011). الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين آداء الإدارات العمومية ،دراسة حالة وزارة العدل .(رسالة ماجستير في علوم التسيير). بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة الجزائر 3.

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

المداخلات:

1. بلبكاي جمال. (16، 17، 18 مارس 2015). التعليم الالكتروني في ظل التحولات الحالية والرهانات المستقبلية. (مداخلة بالمؤتمر الدولي حول التربية وقضايا التنمية في المجتمع، المحاور) جامعة الكويت، الخليجي.
2. الحسن العوض أحمد محمد. (من 1-4 جوان 2010). الإدارة الالكترونية المفاهيم –السمات-العناصر (دراسة وثائقية). (مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية :تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، الجماهيرية العظمى،المحاور) طرابلس. ص17.

الملتقيات:

1. بن صالح كريمة وآخرون . (2021). الإدارة الصحية الالكترونية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"، كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الالكترونية في الجزائر. الواقع وإشكالية التطبيق .
2. رأفت رضوان. (2004). الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة. الملتقي الإداري الثاني للجمعية السعودية للادارة . القاهرة: مركز المعلومات.ص4.
3. سوالم صلاح الدين، طرادخوجة هشام، جابر مهيدي. (2021). أهمية استخدامات الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال التطبيق. (كتاب الملتقى الوطني الافتراضي الإدارة الالكترونية في الجزائر الواقع و إشكالية، المحاور)
4. مولاي خليل، طهرات عمار. (4 جوان 2024). الإدارة الالكترونية المفهوم ومتطلبات التطبيق . ابحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، ص16.

مؤتمرات:

1. توفيق مصلح صالح السنباني. (220- 22 أفريل2015). كتاب أبحاث المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع عشر للأعمال –ادار ة الابتكار في الاعمال. الأردن: جامعة الزيتونة الأردنية ،كلية الاقتصاد والعلوم الادارية. ص601.

تقارير:

1. مسح الحكومة الالكترونية لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية الصادر عن تقرير الأمم المتحدة. (2020)

مراسلات:

1. مراسلة رقم 470 مؤرخة في 2014/04/20 صادرة عن الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية. (بلا تاريخ).

المراجع الأجنبية:

1. Abdelaziz, S. (1999- 06). "LE Management De Services Publics". (c. a. Planification, Intervieweur) Alger. PP27-29
2. Abdelrazaq Salem F. (2014, September). (Alrahahle The Impact of E-Management and The Role of Human Ressource Development in Improving the Performance of the Organization ,. International Journal of Business and Social science ,Center for Promoting Ideas, Vol 5, p. 226. USA.
3. Alain Berduguo, RoberT Mahl ,Gérard Jean. (2002). « Guide du management des systèmes d'informations : thème et termes essentiels ». Paris: Herme –Sciences publication.
4. Amor Daniel. (2000). The e-Bussiness, (R) Evolution Living and Working in an Interconnected Word . NJ : Prentice –Hall PTR ,Upper Saddle River .
5. Batalli Mirlinda. (2015). Measurement and evaluation of the public administration performance through delivery of electronic services. Academicus International Scientific Journal. pp169-179
6. Bernd W. Wirtz, Peter Daise. (2015). E-Govertnment strategy proces instruments (éd. 1st edition). Germany: University of admnistrative sciences speyer chair for information and communication manage ment.
7. Braconnier, S. (2007). Droit des services publics (éd2). paris, France: Presses Universitaires de France.

8. Dana Daniel. (2021). Use of ICTs in Education Systems in the Face of COVID-19 Pandemic, Academia Letters, Article 3504.
9. David Bovert and J.Martha. (2000). Value Net. John Wiley &Sons, New York.
10. Emma Parry, Shauntuson, And Others. (2007). Hr And Technology: Impact And Advantages. Récupéré sur www.Cipd.
11. Eric Delbecque, Jean-Renaud Fayol. (2012). Intelligence économique. Vuibert, Paris.
12. FANG Zhiyuan E. (2002). Government in Digital Era:Concept, Practice, and Development. International Journal of The Computer, The Internet and Management, VOL10, p 3.
13. Finioui, M. (Décembre 2004). « la problématique de la gouvernance dans le management public :cas de Tunisie et du Maroc ». le revue marocaine d'audit et de développement (19).
14. Gary Dessler. (2001). A Framework For Management ,Prentice Hall . New Jersey.
15. Geneviève Koubi. (2012, Avril 23). " L'Etat d'internet ". Revue La Semaine juridique,édition Lexis nexis, Hebdomadaire(N16). PP16-19.
16. Georges Vedel. (1958). Droit Administratif. Presse Universitaire de France.
17. Harter Donald E.and Straugthter Sandra A. (2003, June). Quality Improvement and Infrastructure Activity Costs in Software Development :a longitudinal Analysis ,Management Science. VOL49(N°6), p. 184.
18. Hazel Williams. (2010). the HRMIS Spcialist : Resourcing the Right Kind of Human Capital ,the Nottingham Trent University,UK, hazel. Récupéré sur williamas@ntu,ac,uk.
19. Henri Francois Gautrin, Gouverner ensemble. (2012). Québec: édition panphile le may .
20. J'Campeau et C'Bert, La cyber entreprise. (2000). " 10 Clés pour une approche intégrale des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise ". Dunod.
21. James B.Quinn et al. (1996, March –April). Managing Procession Intellect, Marking the Most of The Best ,HBR. vol 74. PP71-80.
22. Jean Marie Auby, Jean Bernard Auby. (1996). Institutions Administratives (éd7). Precis Dalloz.
23. Jocobskai. (2003). Trying to keep the internet's Standars Setting Process in perspective (éd. informaticsIV). Germany, technicaluniversity of Aachen Ahornstr: Computer science Departement.
24. King William. (2010). USA: Using marketing infirmation system to perfection .
25. Lau Edwin. (2004). principaux enjeux de l'administration électronique dans les pays membre de l'OCDE,revu Française d'administration publique.
26. Lipnack Jessica and Stamps jeffery. (2000). Virtual Teams People Working Across Boundaries with Technology (éd 2nd). New York :John Wi-ley &Sons.
27. Michelle Gillet et al. (2010). Système d'information des ressources humanes,management sup,dunod. paris.
28. Others, D. B. (2014). Information Systems management organisation and control -smart practice and effects-, Springer International Publishing. Switzerland: Springer International Publishing.

29. Pascal FABRE & Other. (2008). Management et contrôle de gestion –Manuel et Application . Dunod, Paris.
30. Philippe Langenieux-Villard. (1985). L'Information municipale. PP15-14.
31. Pierre Dusauge .Bermard Ramanantsoa. (1994). Technologie et Stratégie d'entreprise. paris: édition international.
32. R.K. Pruthi. (2005). Theory of public administration. new Delhi: Discovery Publishing House.
33. Riany Kenneth Goga. (2021). Influence of electronic administration on public service delivery among state agencies in Kenya. European Journal of Business and Management Research, pp39-43.
34. Roux Laëtitia. (2015). Revue Internationale des Sciences Administratives. Vol81(N2)
35. Salah El Sabaa. (2001). Electronic Goverenment : linking Business and citizens to government organizations through information technology in Egypt. Cairo: AUC, the Eight Research Conference on August. pp. 283-184.
36. Sihem Boubekeur. (2021). E-teaching and e-learning challenges during the coronavirus ,Tahar Moulay University of Saida. Saida, Department of English Language and Literature, Algeria.
37. Smith PR & Chaffey Dave . (s.d.).
38. Stephen Jackowicz, Ismail Sahin. (2021). Online Education during the COVID-19 Pandemic: Issues, Benefits, Challenges, and Strategies. ISTES Organization,Monument: Co, USA.
39. V.Charles Debbach. (1976). Science Administrative (éd3). Precis Dalloz.
40. Vilkaite-Vaitone, Neringa Karolina, Povilaitiene. (2022). E-management as a game changer in local public administration. Economies. p180.

المو اقع الإلكترونية:

1. Anca Jarmila Guta . Characteristics of public sector manaagement, Annals of the University of Petrosani,Economics, online:. Récupéré sur https://www.upet.ro/annals/economics/pdf/2012/part4/Guta-2.pdf.
2. Ar.m.wikipedia.org.
3. http//www.mjustice.dz .
4. https://khadamati.mtess.gov.dz/.
5. https://marw.dz/.
6. https://mediateur.el-mouradia.dz.
7. https://news.radioalgerie.dz/ar/node/49148#:~:text=.
8. https://prestations.interieur.gov.dz/guichet/LO.
9. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/ dataYear.
10. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3United Arab Emirates/dataYear.
11. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Saudi/dataYear.

12. https://www.alaraby.co.uk/politics.
13. https://www.aps.dz.
14. https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/154186-2023.
15. https://www.education.gov.
16. https://www.icnl.org.
17. https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/.
18. https://www.mesrs.dz/.
19. https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/. Consulté le 10 1, 2024
20. https://www.mhuv.gov.d.
21. https://www.mjustice.dz/ar/.
22. https://www.mtess.gov.dz/ar/#.
23. www.conseildetat.dz/ar/.
24. www.echoroukonline.com.

25. بناء على تقرير الأمم المتحدة. https://hdr.undp.org/data-center/documentation-and-downloads

26. بناء على تقرير. من https://www.echoroukonline.com

27. تقرير الاسكوا الصادر بتاريخ ديسمبر 2023 . ESCWA, Government Electronic and Mobile Services (GEMS.

28. تقرير الاسكوا للسنوات(2021-2022-2023). -GEMS- https://www.unescwa.org/ar/publications 2023

29. تقرير الأمم المتحدة https://hdr.undp.org/data-center/country-insights#/ranks

30. الموقع الرسمي للبوابة الحكومية للخدمات العمومية الرئيسية. من bawabatic.dz

31. الموقع الرسمي للمحكمة العليا، من https://www.coursupreme.dz/content

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01:

سجل جدولة القضايا

الرقم التسلسلي	رقم القضية	اسم المتهم	حضوري /غيابي	التهمة	تاريخ أول جلسة	تاريخ الحكم

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس.

المحلق رقم02:

سجل المرافعات

الرقم التسلسلي	تاريخ أول جلسة	رقم القضية	نوع القضية	اسم ولقب المتهم	اسم ولقب محاميه	اسم ولقب المسؤول المدني	اسم ولقب محاميه	اسم ولقب الضحية	اسم ولقب محاميه	أسماء وألقاب الشهود

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس.

المحلق رقم 03:

يوضح سجل تسليم الملفات للنيابة

الرقم التسلسلي	رقم الملف	تاريخ الحكم (القرار)	أسماء الأطراف	تاريخ التسليم	التوقيع	تاريخ الإرجاع	التوقيع	الملاحظات

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس.

المحلق رقم04 :

سجل الجلسات

ا لرئيس — تاريخ الجلسة
المساعدون — ساعة الافتتاح
ممثل النيابة — ساعة الاختتام
كاتب الضبط

الرقم التسلسلي	رقم القضية	اسم ولقب المتهم	موقوف أو غير موقوف	التهمة	اسم ولقب الضحية أو الطرف المدني أو المسؤول المدني	اسماء وألقاب الشهود	اسم ولقب المعارض (المستأنف) وصفته	تسجيل اقوال الاطراف	طلبات النيابة	التأجيل أو منطوق الحكم (القرار)	الملاحظات

عدد القضايا المسجلة — عدد القضايا المحكوم فيه
عدد القضايا في المداولة — عدد القضايا القديمة
عدد القضايا المؤجلة — عدد القضايا الجديدة
الكاتب (الامضاء) — الرئيس(الامضاء)

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس.

المحلق رقم05:

سجل فهرسة الأحكام والقرارات القضائية

الرقم التسلسلي	رقم القضية	اسم ولقب المتهم	التهمة	طبيعة الحكم*	تاريخ الحكم	منطوق الحكم	الملاحظات

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس.

المحلق رقم 06:

سجل تداول الملفات

الرقم التسلسلي	رقم الملف	تاريخ الحكم أو القرار	أسماء الأطراف	تاريخ تسليم الملف للقاضي والإمضاء	سبب التسليم حيثيات أو الإمضاء	تاريخ إرجاع الملف للكاتب والإمضاء

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس.

المحلق رقم07:

تقييد الأحكام النهائية

الرقم التسلسلي القضية الفهرس	تاريخ القرار	اسم ولقب المحكوم عليه	طبيعة الجريمة	منطوق القرار	تاريخ ارسال التبليغ أو المرسل اليه	تاريخ التبليغ المعارضة الاستئناف أو الطعن	تاريخ الارسال بطاقة مستخرج أمر بالقبض رقم 01	المرسل اليه بطاقة مستخرج امر الايداع رقم 01	تاريخ الكف عن البحث	الملاحظات

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس.

المحلق رقم08:

سجل المداخيل للغرامات والمصاريف القضائية بالمجلس

الرقم التسلسلي	اسم ولقب الدافع	رقم وتاريخ الحكم أو القرار	المبلغ الكامل	الغرامة	مصاريف قضائية	رسم	ملاحظة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس.

المحلق رقم09:

يوضح سجل القيد العام بالمجلس

الرقم التسلسلي	تاريخ الورود	رقم وتاريخ الحكم أو القرار	الاسم واللقب	التهمة	رقم وتاريخ المستخرج	المبلغ المحكوم به	تاريخ الإشعار بالدفع	تاريخ التنبيه بالدفع	تاريخ أمر بالدفع بالتقسيط	تاريخ تحصيل الغرامة	تاريخ إرسال الملف لمصلحة الضرائب

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس

المحلق رقم 10:

سجل أوامر الدفع بالتقسيط للمجلس

الرقم التسلسلي	تاريخ الورود	تاريخ الأمر	الاسم واللقب	رقم وتاريخ الحكم أو القرار	المبلغ الكامل	المبلغ الواجب دفعه	كيفية التقسيط

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس

المحلق رقم11:

سجل الإشعارات بالدفع بالمجلس:

الرقم التسلسلي	تاريخ الإرسال	رقم وتاريخ المستخرج	رقم وتاريخ الحكم أو القرار	الاسم واللقب	التهمة

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس

المحلق رقم12:

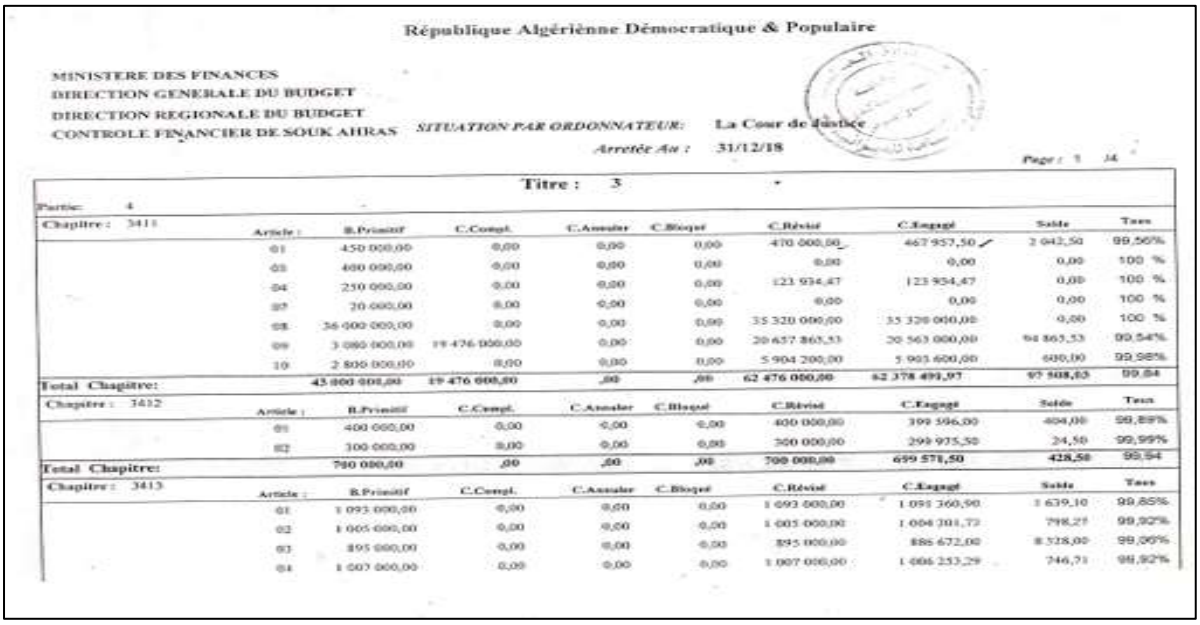
السجل الخاص بتسليم البطاقة رقم 03

الرقم التسلسلي	بيانات المرجع العام	تاريخ طلب الشهادة	اسم ولقب الطالب	تاريخ تحرير الشهادة	تاريخ التسليم أو الإرسال	الملاحظات

المصدر:من اعداد الباحثة بناء على معلومات مأخوذة من إدارة المجلس

المحلق رقم13:

ميزانية 2018



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER DE SOUK AHRAS

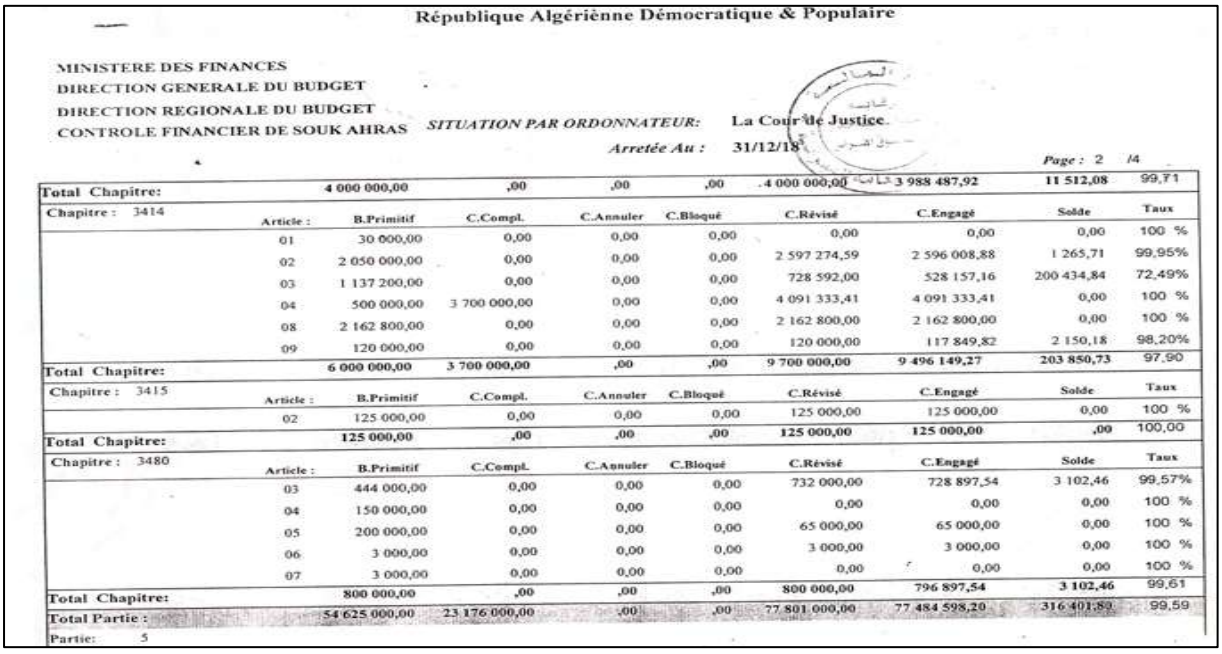
SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arrêtée Au : 31/12/18

Titre : 3

Chapitre : 3411	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	450 000,00	0,00	0,00	0,00	470 000,00	467 957,50	2 042,50	99,56%
	03	400 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	04	250 000,00	0,00	0,00	0,00	123 934,47	123 934,47	0,00	100 %
	07	20 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	08	36 000 000,00	0,00	0,00	0,00	35 320 000,00	35 320 000,00	0,00	100 %
	09	3 080 000,00	19 476 000,00	0,00	0,00	20 657 865,53	20 563 000,00	94 865,53	99,54%
	10	2 800 000,00	0,00	0,00	0,00	5 904 200,00	5 903 600,00	600,00	99,98%
Total Chapitre:		43 000 000,00	19 476 000,00	,00	,00	62 476 000,00	62 378 491,97	97 508,03	99,84

Chapitre : 3412	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	400 000,00	0,00	0,00	0,00	400 000,00	399 596,00	404,00	99,89%
	02	300 000,00	0,00	0,00	0,00	300 000,00	299 975,50	24,50	99,99%
Total Chapitre:		700 000,00	,00	,00	,00	700 000,00	699 571,50	428,50	99,94

Chapitre : 3413	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	1 093 000,00	0,00	0,00	0,00	1 093 000,00	1 091 360,90	1 639,10	99,85%
	02	1 005 000,00	0,00	0,00	0,00	1 005 000,00	1 004 201,72	798,27	99,92%
	03	895 000,00	0,00	0,00	0,00	895 000,00	886 672,00	8 328,00	99,06%
	04	1 007 000,00	0,00	0,00	0,00	1 007 000,00	1 006 253,29	746,71	99,92%



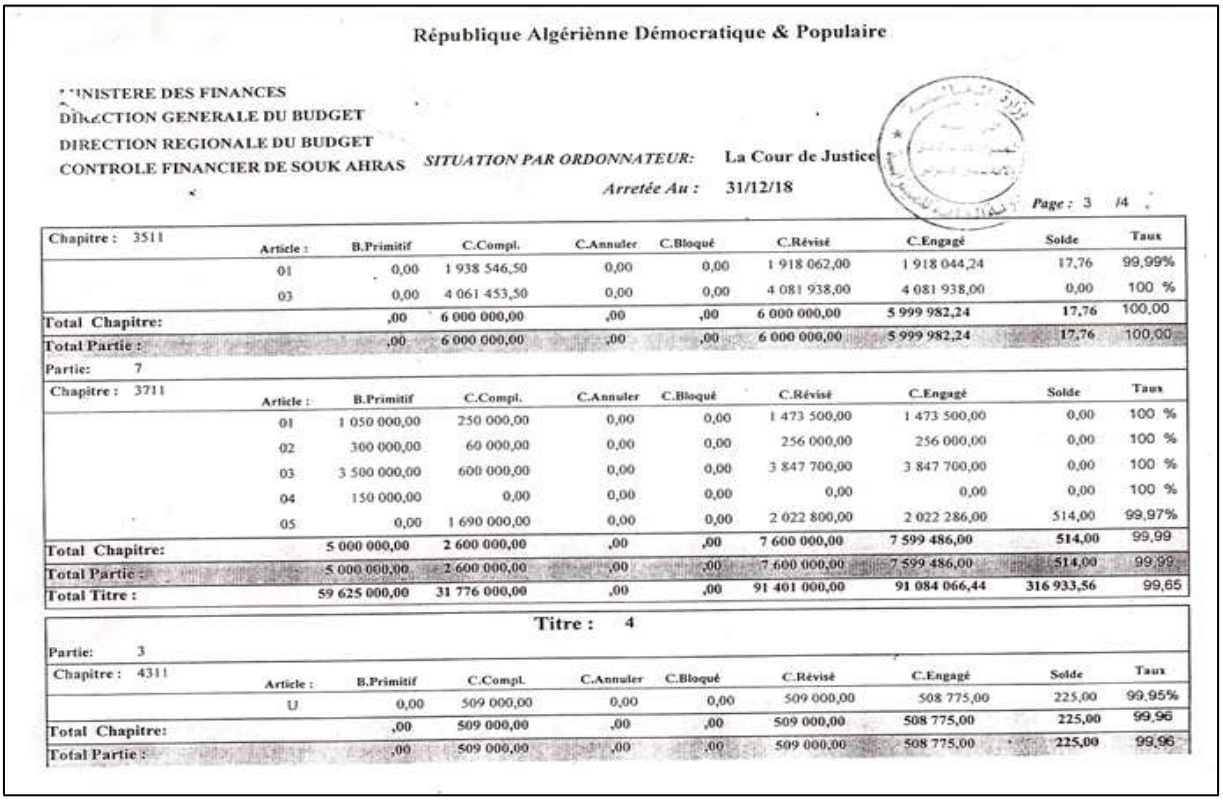
République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER DE SOUK AHRAS

SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/18

Page : 2 /4

Total Chapitre:		**4 000 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**4 000 000,00**	**3 988 487,92**	**11 512,08**	99,71
Chapitre : 3414	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	30 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	02	2 050 000,00	0,00	0,00	0,00	2 597 274,59	2 596 008,88	1 265,71	99,95%
	03	1 137 200,00	0,00	0,00	0,00	728 592,00	528 157,16	200 434,84	72,49%
	04	500 000,00	3 700 000,00	0,00	0,00	4 091 333,41	4 091 333,41	0,00	100 %
	08	2 162 800,00	0,00	0,00	0,00	2 162 800,00	2 162 800,00	0,00	100 %
	09	120 000,00	0,00	0,00	0,00	120 000,00	117 849,82	2 150,18	98,20%
Total Chapitre:		**6 000 000,00**	**3 700 000,00**	**,00**	**,00**	**9 700 000,00**	**9 496 149,27**	**203 850,73**	97,90
Chapitre : 3415	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	02	125 000,00	0,00	0,00	0,00	125 000,00	125 000,00	0,00	100 %
Total Chapitre:		**125 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**125 000,00**	**125 000,00**	**,00**	100,00
Chapitre : 3480	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	03	444 000,00	0,00	0,00	0,00	732 000,00	728 897,54	3 102,46	99,57%
	04	150 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	05	200 000,00	0,00	0,00	0,00	65 000,00	65 000,00	0,00	100 %
	06	3 000,00	0,00	0,00	0,00	3 000,00	3 000,00	0,00	100 %
	07	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
Total Chapitre:		**800 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**800 000,00**	**796 897,54**	**3 102,46**	99,61
Total Partie :		**54 625 000,00**	**23 176 000,00**	**,00**	**,00**	**77 801 000,00**	**77 484 598,20**	**316 401,80**	99,59
Partie: 5									



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER DE SOUK AHRAS

SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/18

Page : 3 /4

Chapitre : 3511	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	0,00	1 938 546,50	0,00	0,00	1 918 062,00	1 918 044,24	17,76	99,99%
	03	0,00	4 061 453,50	0,00	0,00	4 081 938,00	4 081 938,00	0,00	100 %
Total Chapitre:		**,00**	**6 000 000,00**	**,00**	**,00**	**6 000 000,00**	**5 999 982,24**	**17,76**	100,00
Total Partie :		**,00**	**6 000 000,00**	**,00**	**,00**	**6 000 000,00**	**5 999 982,24**	**17,76**	100,00
Partie: 7									
Chapitre : 3711	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	1 050 000,00	250 000,00	0,00	0,00	1 473 500,00	1 473 500,00	0,00	100 %
	02	300 000,00	60 000,00	0,00	0,00	256 000,00	256 000,00	0,00	100 %
	03	3 500 000,00	600 000,00	0,00	0,00	3 847 700,00	3 847 700,00	0,00	100 %
	04	150 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	05	0,00	1 690 000,00	0,00	0,00	2 022 800,00	2 022 286,00	514,00	99,97%
Total Chapitre:		**5 000 000,00**	**2 600 000,00**	**,00**	**,00**	**7 600 000,00**	**7 599 486,00**	**514,00**	99,99
Total Partie :		**5 000 000,00**	**2 600 000,00**	**,00**	**,00**	**7 600 000,00**	**7 599 486,00**	**514,00**	99,99
Total Titre :		**59 625 000,00**	**31 776 000,00**	**,00**	**,00**	**91 401 000,00**	**91 084 066,44**	**316 933,56**	99,65

Titre : 4

Partie: 3									
Chapitre : 4311	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	U	0,00	509 000,00	0,00	0,00	509 000,00	508 775,00	225,00	99,95%
Total Chapitre:		**,00**	**509 000,00**	**,00**	**,00**	**509 000,00**	**508 775,00**	**225,00**	99,96
Total Partie :		**,00**	**509 000,00**	**,00**	**,00**	**509 000,00**	**508 775,00**	**225,00**	99,96

République Algérienne Démocratique & Populaire

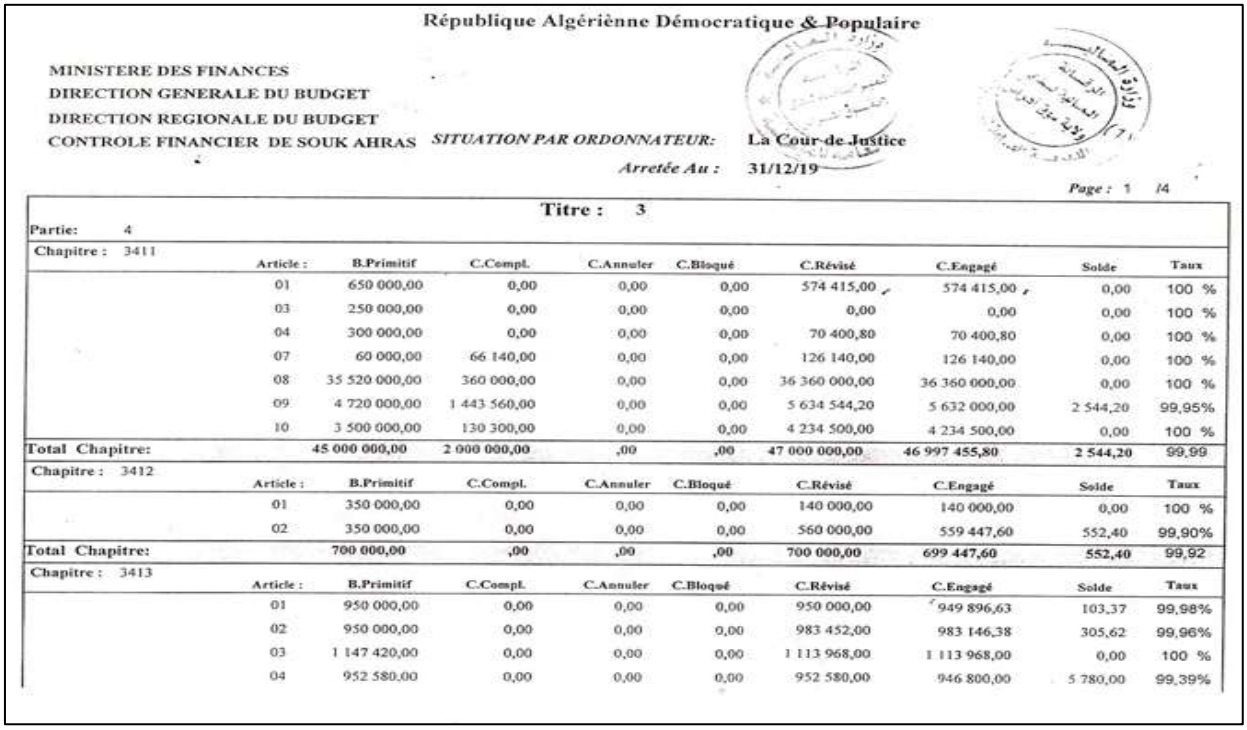
SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/18

Page : 4 /4

	,00	**509 000,00**	**,00**	**,00**	**509 000,00**	**508 775,00**	**225,00**	99,96
	59 625 000,00	**32 285 000,00**	**,00**	**,00**	**91 910 000,00**	**91 592 841,44**	**317 158,56**	99,65

المحلق رقم14:

ميزانية 2019



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER DE SOUK AHRAS

SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/19

Page : 1 /4

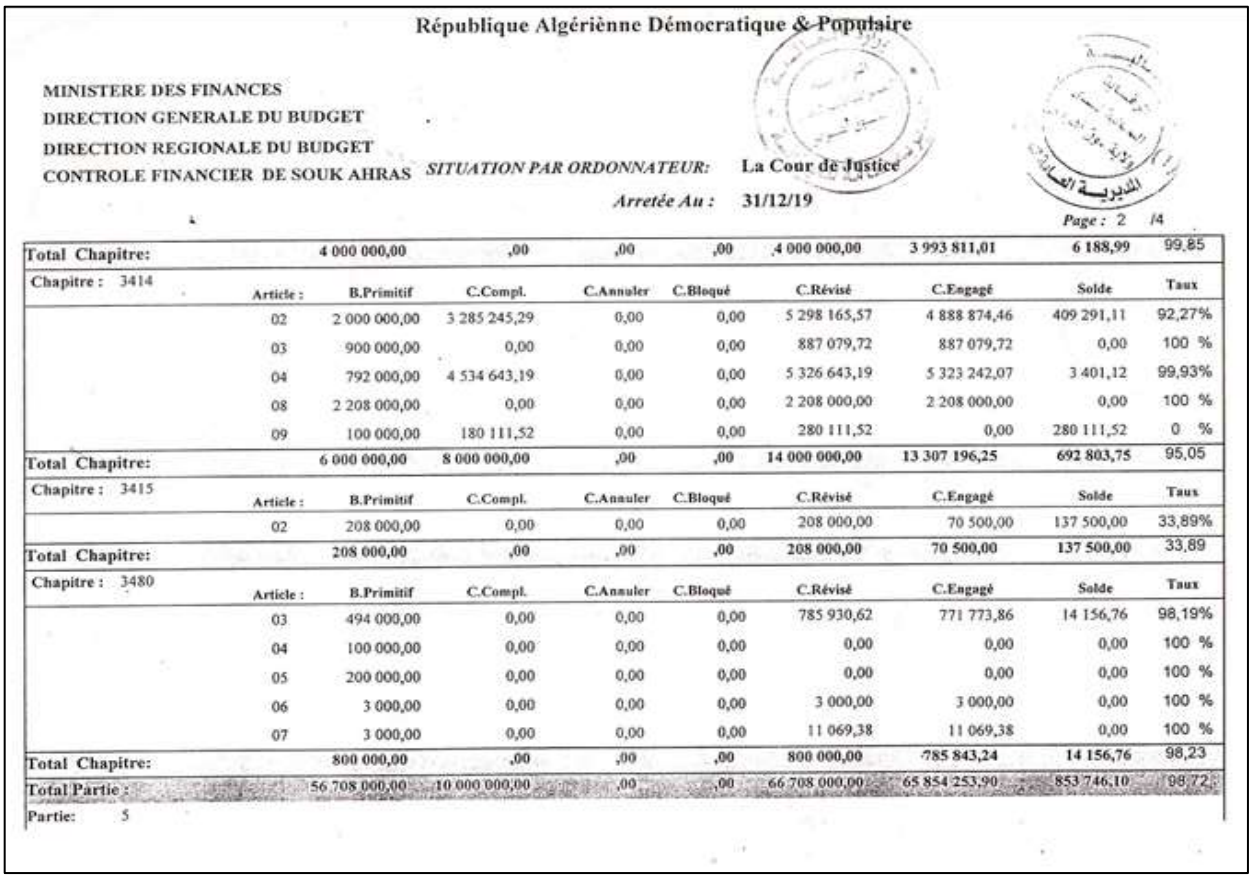
Titre : 3

Partie: 4

Chapitre : 3411 Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
01	650 000,00	0,00	0,00	0,00	574 415,00	574 415,00	0,00	100 %
03	250 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
04	300 000,00	0,00	0,00	0,00	70 400,80	70 400,80	0,00	100 %
07	60 000,00	66 140,00	0,00	0,00	126 140,00	126 140,00	0,00	100 %
08	35 520 000,00	360 000,00	0,00	0,00	36 360 000,00	36 360 000,00	0,00	100 %
09	4 720 000,00	1 443 560,00	0,00	0,00	5 634 544,20	5 632 000,00	2 544,20	99,95%
10	3 500 000,00	130 300,00	0,00	0,00	4 234 500,00	4 234 500,00	0,00	100 %
Total Chapitre:	**45 000 000,00**	**2 000 000,00**	**,00**	**,00**	**47 000 000,00**	**46 997 455,80**	**2 544,20**	99,99

Chapitre : 3412 Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
01	350 000,00	0,00	0,00	0,00	140 000,00	140 000,00	0,00	100 %
02	350 000,00	0,00	0,00	0,00	560 000,00	559 447,60	552,40	99,90%
Total Chapitre:	**700 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**700 000,00**	**699 447,60**	**552,40**	99,92

Chapitre : 3413 Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
01	950 000,00	0,00	0,00	0,00	950 000,00	949 896,63	103,37	99,98%
02	950 000,00	0,00	0,00	0,00	983 452,00	983 146,38	305,62	99,96%
03	1 147 420,00	0,00	0,00	0,00	1 113 968,00	1 113 968,00	0,00	100 %
04	952 580,00	0,00	0,00	0,00	952 580,00	946 800,00	5 780,00	99,39%



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER DE SOUK AHRAS

SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/19

Page : 2 /4

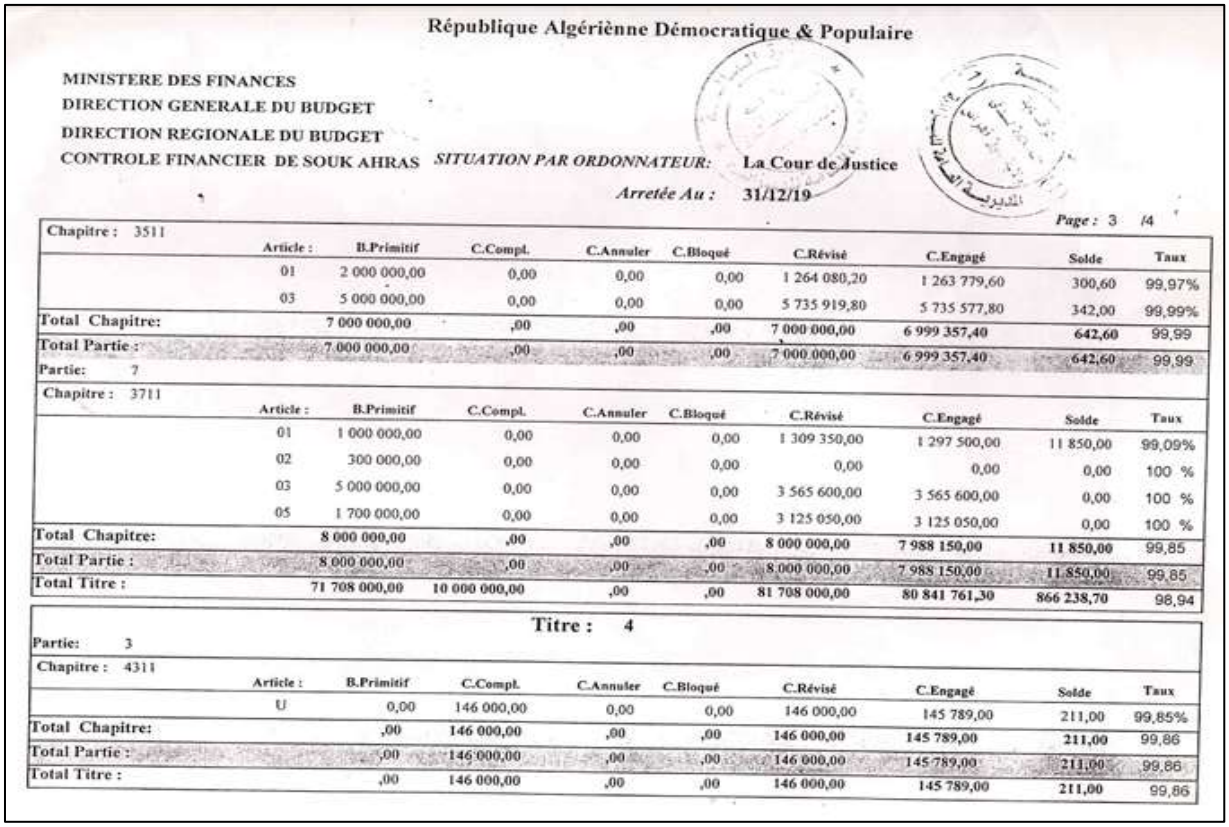
Total Chapitre:	**4 000 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**4 000 000,00**	**3 993 811,01**	**6 188,99**	99,85

Chapitre : 3414 Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
02	2 000 000,00	3 285 245,29	0,00	0,00	5 298 165,57	4 888 874,46	409 291,11	92,27%
03	900 000,00	0,00	0,00	0,00	887 079,72	887 079,72	0,00	100 %
04	792 000,00	4 534 643,19	0,00	0,00	5 326 643,19	5 323 242,07	3 401,12	99,93%
08	2 208 000,00	0,00	0,00	0,00	2 208 000,00	2 208 000,00	0,00	100 %
09	100 000,00	180 111,52	0,00	0,00	280 111,52	0,00	280 111,52	0 %
Total Chapitre:	**6 000 000,00**	**8 000 000,00**	**,00**	**,00**	**14 000 000,00**	**13 307 196,25**	**692 803,75**	95,05

Chapitre : 3415 Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
02	208 000,00	0,00	0,00	0,00	208 000,00	70 500,00	137 500,00	33,89%
Total Chapitre:	**208 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**208 000,00**	**70 500,00**	**137 500,00**	33,89

Chapitre : 3480 Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
03	494 000,00	0,00	0,00	0,00	785 930,62	771 773,86	14 156,76	98,19%
04	100 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
05	200 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
06	3 000,00	0,00	0,00	0,00	3 000,00	3 000,00	0,00	100 %
07	3 000,00	0,00	0,00	0,00	11 069,38	11 069,38	0,00	100 %
Total Chapitre:	**800 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**800 000,00**	**785 843,24**	**14 156,76**	98,23
Total Partie :	**56 708 000,00**	**10 000 000,00**	**,00**	**,00**	**66 708 000,00**	**65 854 253,90**	**853 746,10**	98,72

Partie: 5



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER DE SOUK AHRAS

SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/19

Page : 3 /4

Chapitre : 3511	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	2 000 000,00	0,00	0,00	0,00	1 264 080,20	1 263 779,60	300,60	99,97%
	03	5 000 000,00	0,00	0,00	0,00	5 735 919,80	5 735 577,80	342,00	99,99%
Total Chapitre:		**7 000 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**7 000 000,00**	**6 999 357,40**	**642,60**	99,99
Total Partie :		**7 000 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**7 000 000,00**	**6 999 357,40**	**642,60**	99,99

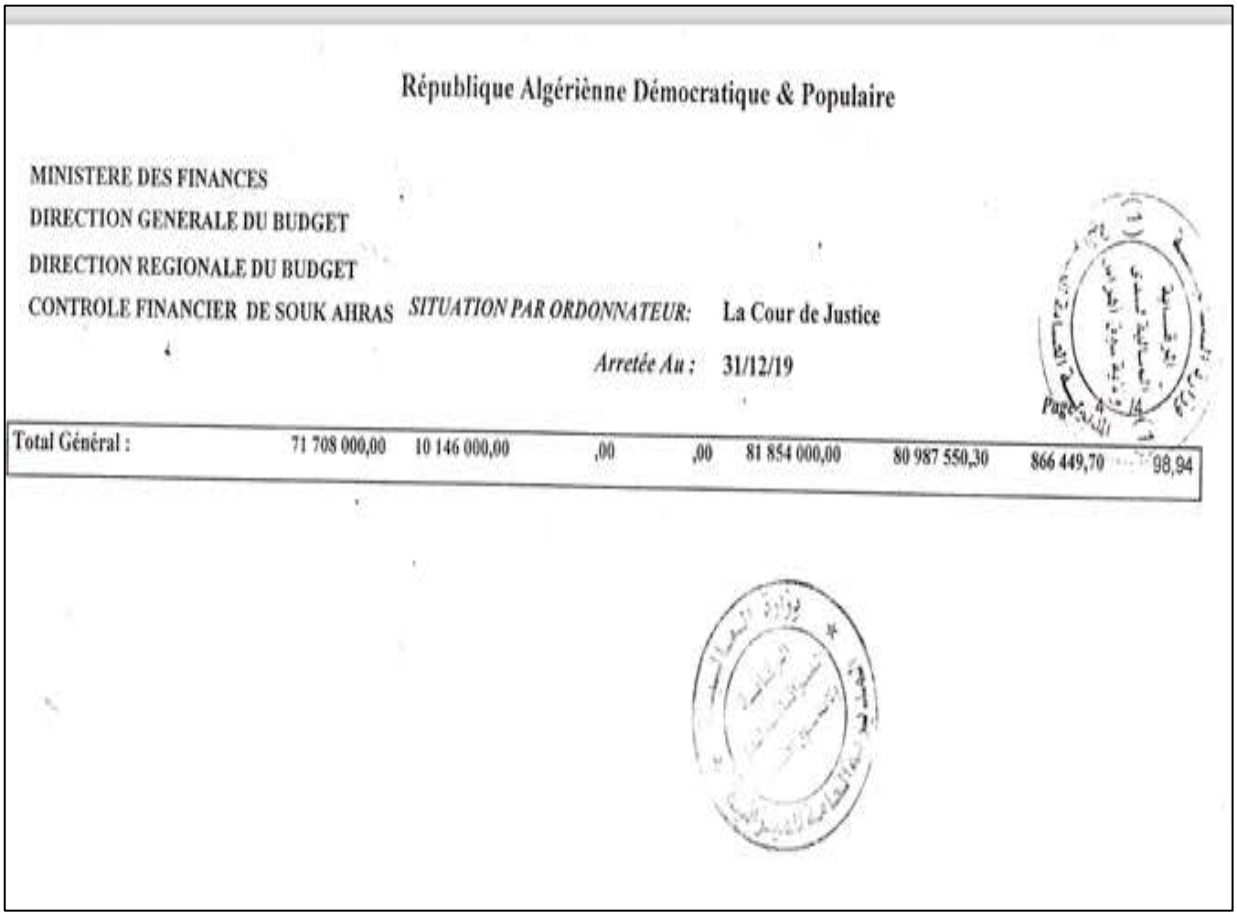
Partie: 7

Chapitre : 3711	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	1 000 000,00	0,00	0,00	0,00	1 309 350,00	1 297 500,00	11 850,00	99,09%
	02	300 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	03	5 000 000,00	0,00	0,00	0,00	3 565 600,00	3 565 600,00	0,00	100 %
	05	1 700 000,00	0,00	0,00	0,00	3 125 050,00	3 125 050,00	0,00	100 %
Total Chapitre:		**8 000 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**8 000 000,00**	**7 988 150,00**	**11 850,00**	99,85
Total Partie :		**8 000 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**8 000 000,00**	**7 988 150,00**	**11 850,00**	99,85
Total Titre :		**71 708 000,00**	**10 000 000,00**	**,00**	**,00**	**81 708 000,00**	**80 841 761,30**	**866 238,70**	98,94

Titre : 4

Partie: 3

Chapitre : 4311	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	U	0,00	146 000,00	0,00	0,00	146 000,00	145 789,00	211,00	99,85%
Total Chapitre:		**,00**	**146 000,00**	**,00**	**,00**	**146 000,00**	**145 789,00**	**211,00**	99,86
Total Partie :		**,00**	**146 000,00**	**,00**	**,00**	**146 000,00**	**145 789,00**	**211,00**	99,86
Total Titre :		**,00**	**146 000,00**	**,00**	**,00**	**146 000,00**	**145 789,00**	**211,00**	99,86



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER DE SOUK AHRAS

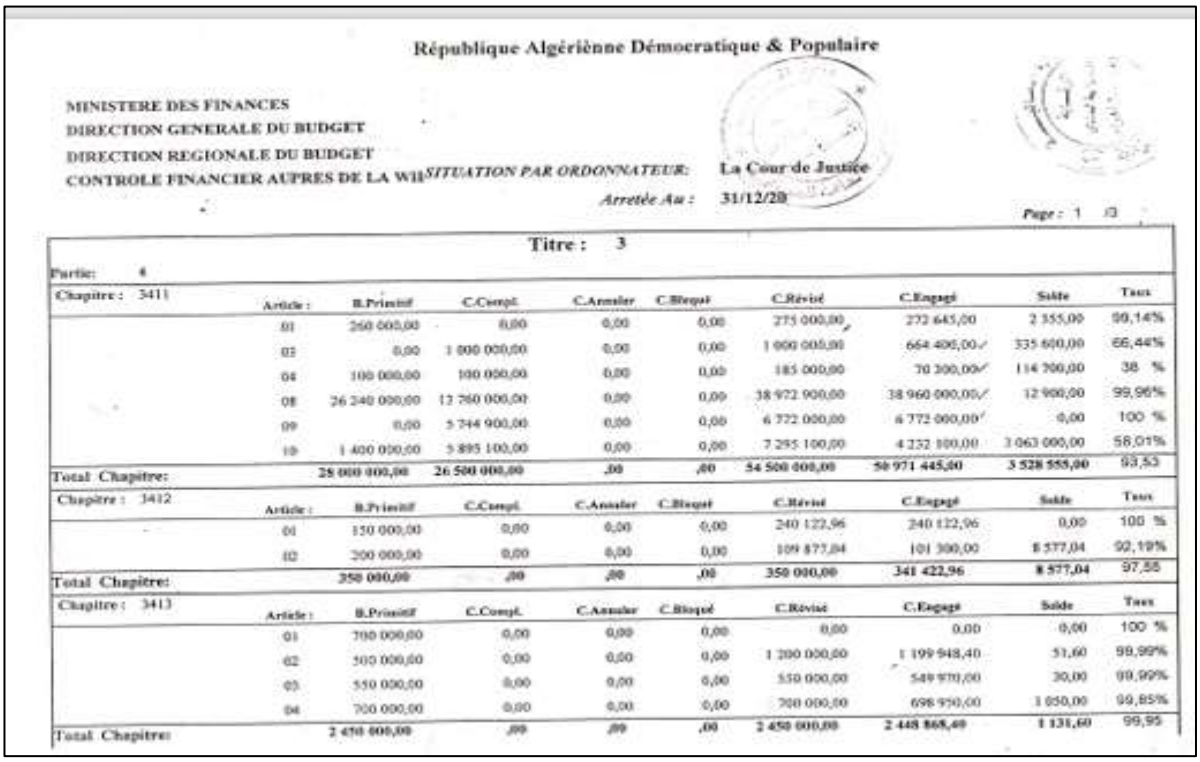
SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/19

Page : 4 /4

Total Général :	**71 708 000,00**	**10 146 000,00**	**,00**	**,00**	**81 854 000,00**	**80 987 550,30**	**866 449,70**	98,94

المحلق رقم15:

ميزانية 2020



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER AUPRES DE LA WIL

SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/20

Page : 1 /3

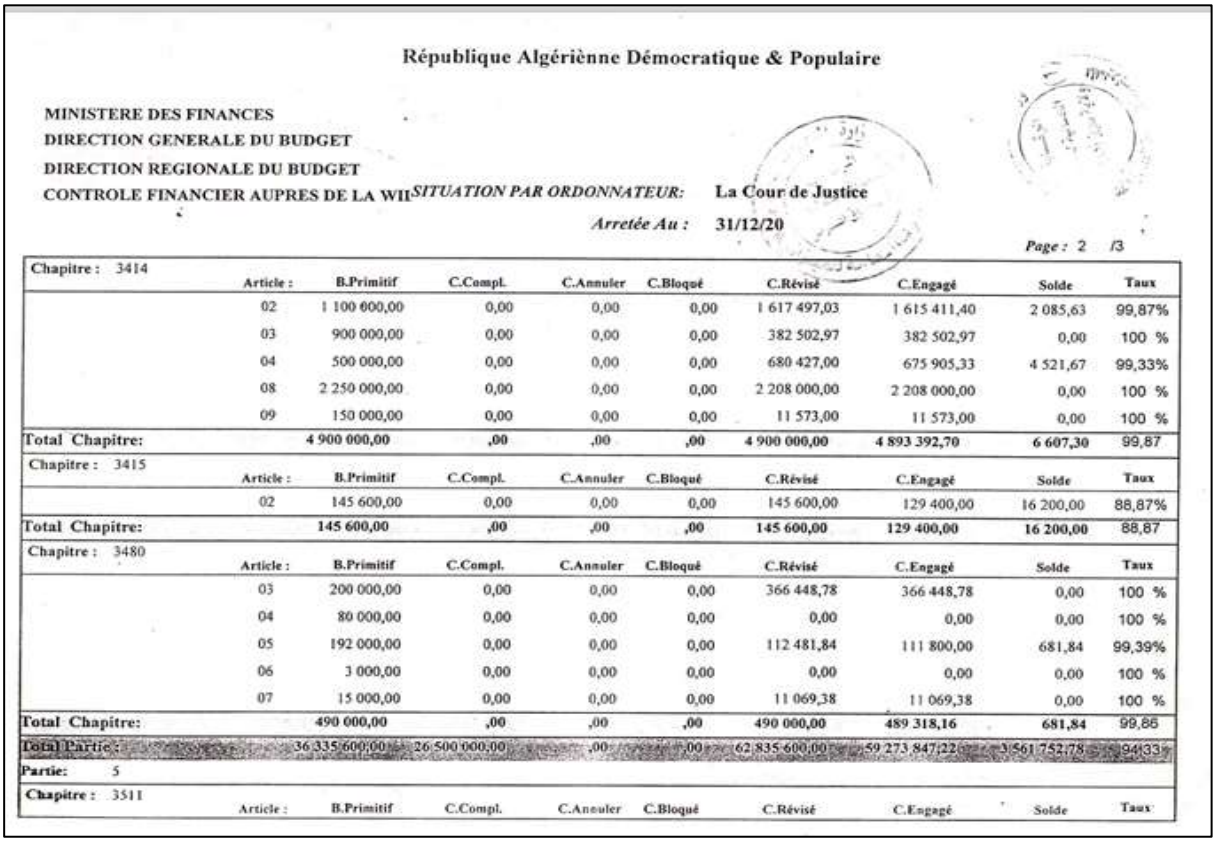
Titre : 3

Partie: 4

Chapitre : 3411	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	260 000,00	0,00	0,00	0,00	275 000,00	272 645,00	2 355,00	99,14%
	03	0,00	1 000 000,00	0,00	0,00	1 000 000,00	664 400,00	335 600,00	66,44%
	04	100 000,00	100 000,00	0,00	0,00	185 000,00	70 300,00	114 700,00	38 %
	08	26 240 000,00	12 760 000,00	0,00	0,00	38 972 900,00	38 960 000,00	12 900,00	99,96%
	09	0,00	5 744 900,00	0,00	0,00	6 772 000,00	6 772 000,00	0,00	100 %
	10	1 400 000,00	5 895 100,00	0,00	0,00	7 295 100,00	4 232 100,00	3 063 000,00	58,01%
Total Chapitre:		**28 000 000,00**	**26 500 000,00**	**,00**	**,00**	**54 500 000,00**	**50 971 445,00**	**3 528 555,00**	93,53

Chapitre : 3412	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	150 000,00	0,00	0,00	0,00	240 122,96	240 122,96	0,00	100 %
	02	200 000,00	0,00	0,00	0,00	109 877,04	101 300,00	8 577,04	92,19%
Total Chapitre:		**350 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**350 000,00**	**341 422,96**	**8 577,04**	97,55

Chapitre : 3413	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	01	700 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	02	500 000,00	0,00	0,00	0,00	1 200 000,00	1 199 948,40	51,60	99,99%
	03	550 000,00	0,00	0,00	0,00	550 000,00	549 970,00	30,00	99,99%
	04	700 000,00	0,00	0,00	0,00	700 000,00	698 950,00	1 050,00	99,85%
Total Chapitre:		**2 450 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**2 450 000,00**	**2 448 868,40**	**1 131,60**	99,95



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER AUPRES DE LA WIL

SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice
Arretée Au : 31/12/20

Page : 2 /3

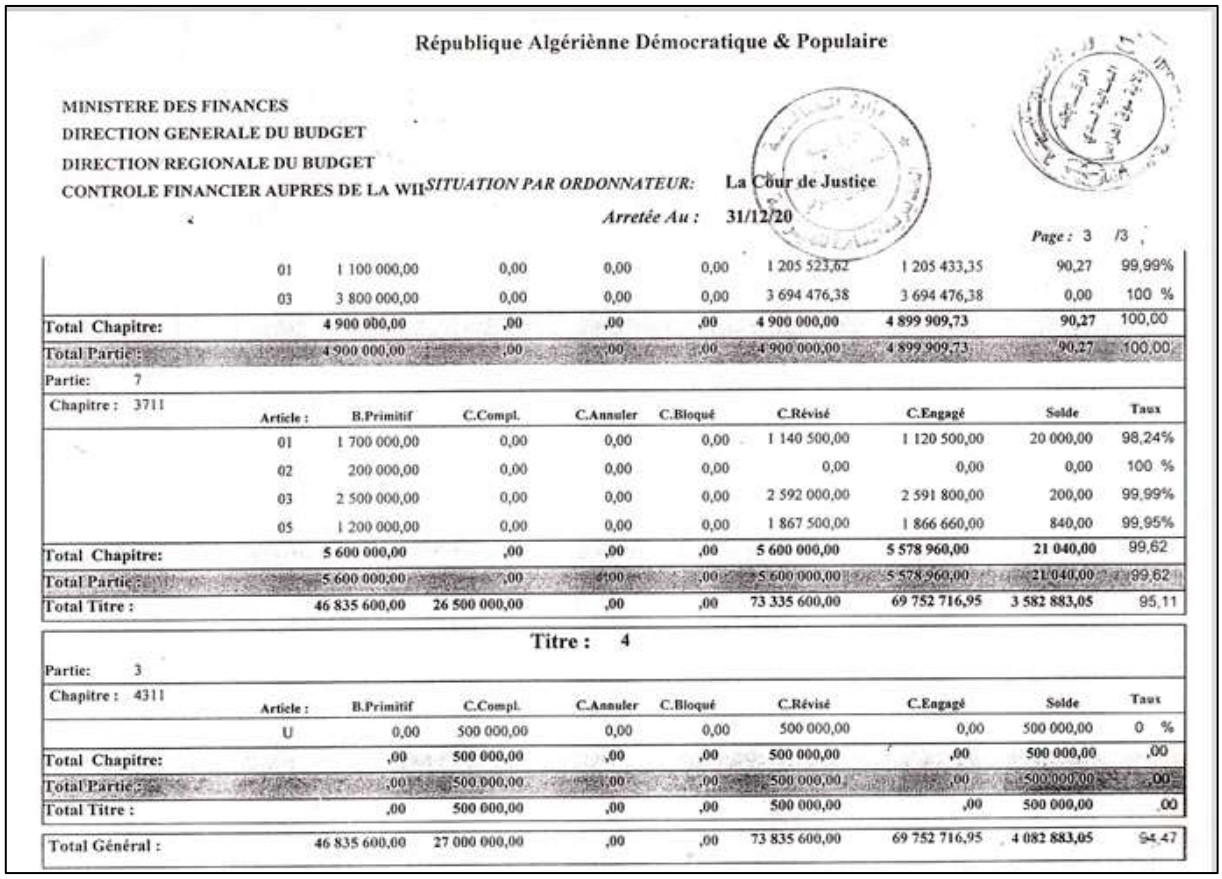
Chapitre : 3414	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	02	1 100 600,00	0,00	0,00	0,00	1 617 497,03	1 615 411,40	2 085,63	99,87%
	03	900 000,00	0,00	0,00	0,00	382 502,97	382 502,97	0,00	100 %
	04	500 000,00	0,00	0,00	0,00	680 427,00	675 905,33	4 521,67	99,33%
	08	2 250 000,00	0,00	0,00	0,00	2 208 000,00	2 208 000,00	0,00	100 %
	09	150 000,00	0,00	0,00	0,00	11 573,00	11 573,00	0,00	100 %
Total Chapitre:		**4 900 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**4 900 000,00**	**4 893 392,70**	**6 607,30**	99,87

Chapitre : 3415	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	02	145 600,00	0,00	0,00	0,00	145 600,00	129 400,00	16 200,00	88,87%
Total Chapitre:		**145 600,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**145 600,00**	**129 400,00**	**16 200,00**	88,87

Chapitre : 3480	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
	03	200 000,00	0,00	0,00	0,00	366 448,78	366 448,78	0,00	100 %
	04	80 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	05	192 000,00	0,00	0,00	0,00	112 481,84	111 800,00	681,84	99,39%
	06	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
	07	15 000,00	0,00	0,00	0,00	11 069,38	11 069,38	0,00	100 %
Total Chapitre:		**490 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**490 000,00**	**489 318,16**	**681,84**	99,86
Total Partie :		**36 335 600,00**	**26 500 000,00**	**,00**	**,00**	**62 835 600,00**	**59 273 847,22**	**3 561 752,78**	94,33

Partie: 5

Chapitre : 3511	Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux



République Algérienne Démocratique & Populaire

MINISTERE DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU BUDGET
DIRECTION REGIONALE DU BUDGET
CONTROLE FINANCIER AUPRES DE LA WIL

SITUATION PAR ORDONNATEUR: La Cour de Justice

Arretée Au : 31/12/20

Page : 3 /3

	01	1 100 000,00	0,00	0,00	0,00	1 205 523,62	1 205 433,35	90,27	99,99%
	03	3 800 000,00	0,00	0,00	0,00	3 694 476,38	3 694 476,38	0,00	100 %
Total Chapitre:		**4 900 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**4 900 000,00**	**4 899 909,73**	**90,27**	100,00
Total Partie :		**4 900 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**4 900 000,00**	**4 899 909,73**	**90,27**	100,00

Partie: 7

Chapitre : 3711

Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
01	1 700 000,00	0,00	0,00	0,00	1 140 500,00	1 120 500,00	20 000,00	98,24%
02	200 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100 %
03	2 500 000,00	0,00	0,00	0,00	2 592 000,00	2 591 800,00	200,00	99,99%
05	1 200 000,00	0,00	0,00	0,00	1 867 500,00	1 866 660,00	840,00	99,95%
Total Chapitre:	**5 600 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**5 600 000,00**	**5 578 960,00**	**21 040,00**	99,62
Total Partie :	**5 600 000,00**	**,00**	**,00**	**,00**	**5 600 000,00**	**5 578 960,00**	**21 040,00**	99,62
Total Titre :	**46 835 600,00**	**26 500 000,00**	**,00**	**,00**	**73 335 600,00**	**69 752 716,95**	**3 582 883,05**	95,11

Titre : 4

Partie: 3

Chapitre : 4311

Article :	B.Primitif	C.Compl.	C.Annuler	C.Bloqué	C.Révisé	C.Engagé	Solde	Taux
U	0,00	500 000,00	0,00	0,00	500 000,00	0,00	500 000,00	0 %
Total Chapitre:	**,00**	**500 000,00**	**,00**	**,00**	**500 000,00**	**,00**	**500 000,00**	,00
Total Partie :	**,00**	**500 000,00**	**,00**	**,00**	**500 000,00**	**,00**	**500 000,00**	,00
Total Titre :	**,00**	**500 000,00**	**,00**	**,00**	**500 000,00**	**,00**	**500 000,00**	,00
Total Général :	**46 835 600,00**	**27 000 000,00**	**,00**	**,00**	**73 835 600,00**	**69 752 716,95**	**4 082 883,05**	94,47

المحلق رقم16:

ميزانية 2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل

مجلس قضاء سوق اهراس
الأمانة العامة

حالة الالتزامات في غاية 31/12/2021

الباب	المادة	الاعتمادات الممنوحة	التغيرات: الإعتمادات الإضافية	التغيرات: الإعتمادات الملغاة	الحركة الداخلية: بالزيادة	الحركة الداخلية: بالنقصان	مراجعة الاعتمادات	الالتزام والصرف	الباقي
34-11	1	300,000.00 د.ج				125,754.00 د.ج	174,246.00 د.ج	174,246.00 د.ج	0.00 د.ج
	2								
	3	1,000,000.00 د.ج				339,800.00 د.ج	660,200.00 د.ج	660,200.00 د.ج	0.00 د.ج
	4	300,000.00 د.ج					300,000.00 د.ج	130,200.00 د.ج	169,800.00 د.ج
	7	200,000.00 د.ج					200,000.00 د.ج		200,000.00 د.ج
	8								
	9	6,000,000.00 د.ج			2,461,054.00 د.ج		8,461,054.00 د.ج	8,452,460.00 د.ج	8,594.00 د.ج
	10	6,200,000.00 د.ج				1,995,500.00 د.ج	4,204,500.00 د.ج	4,204,500.00 د.ج	0.00 د.ج
	المجموع	14,000,000.00 د.ج			2,461,054.00 د.ج	2,461,054.00 د.ج	14,000,000.00 د.ج	13,621,606.00 د.ج	378,394.00 د.ج
34-12	1	300,000.00 د.ج			226,991.50 د.ج		526,991.50 د.ج	526,991.50 د.ج	0.00 د.ج
	2	300,000.00 د.ج				226,991.50 د.ج	73,008.50 د.ج	72,600.00 د.ج	408.50 د.ج
	3								
	المجموع	600,000.00 د.ج			226,991.50 د.ج	226,991.50 د.ج	600,000.00 د.ج	599,591.50 د.ج	408.50 د.ج
34-13	1				326,900.00 د.ج		326,900.00 د.ج	326,600.00 د.ج	300.00 د.ج
	2	1,600,000.00 د.ج				326,900.00 د.ج	1,273,100.00 د.ج	1,273,100.00 د.ج	0.00 د.ج
	3	800,000.00 د.ج					800,000.00 د.ج	799,996.00 د.ج	4.00 د.ج
	4	1,100,000.00 د.ج					1,100,000.00 د.ج	1,099,100.00 د.ج	900.00 د.ج
	5								0.00 د.ج
	6								0.00 د.ج
	المجموع	3,500,000.00 د.ج			326,900.00 د.ج	326,900.00 د.ج	3,500,000.00 د.ج	3,498,796.00 د.ج	1,204.00 د.ج
34-14	1	0.00 د.ج							0.00 د.ج
	2	2,200,000.00 د.ج	347,880.00 د.ج		464,677.72 د.ج		3,012,557.72 د.ج	3,008,277.50 د.ج	4,280.22 د.ج
	3	900,000.00 د.ج				439,949.90 د.ج	460,050.10 د.ج	460,050.10 د.ج	0.00 د.ج
	4	916,000.00 د.ج	652,120.00 د.ج			75,072.82 د.ج	1,493,047.18 د.ج	1,493,047.18 د.ج	0.00 د.ج
	6	0.00 د.ج							0.00 د.ج

0.00 د.ج	2,784,000.00 د.ج	2,784,000.00 د.ج					2,784,000.00 د.ج	8	
0.00 د.ج	250,345.00 د.ج	250,345.00 د.ج		50,345.00 د.ج			200,000.00 د.ج	9	
4,360.22 د.ج	7,995,719.78 د.ج	8,000,000.00 د.ج	516,022.72 د.ج	516,022.72 د.ج		1,000,000.00 د.ج	7,000,000.00 د.ج	المجموع	
753.93 د.ج	96,246.07 د.ج	97,000.00 د.ج		12,000.00 د.ج			85,000.00 د.ج	1	34-15
0.00 د.ج	88,000.00 د.ج	88,000.00 د.ج	12,000.00 د.ج				100,000.00 د.ج	2	
753.93 د.ج	184,246.07 د.ج	185,000.00 د.ج	12,000.00 د.ج	12,000.00 د.ج			185,000.00 د.ج	المجموع	
0.00 د.ج	647,000.00 د.ج	647,000.00 د.ج		181,500.00 د.ج			465,500.00 د.ج	3	
0.00 د.ج	0.00 د.ج	0.00 د.ج	80,000.00 د.ج				80,000.00 د.ج	4	
300.00 د.ج	49,700.00 د.ج	50,000.00 د.ج	100,000.00 د.ج				150,000.00 د.ج	5	34-80
3,000.00 د.ج		3,000.00 د.ج					3,000.00 د.ج	6	
0.00 د.ج	0.00 د.ج	0.00 د.ج	1,500.00 د.ج				1,500.00 د.ج	7	
3,300.00 د.ج	696,700.00 د.ج	700,000.00 د.ج	181,500.00 د.ج	181,500.00 د.ج			700,000.00 د.ج	المجموع	
0.00 د.ج								1	34-96
123,963.13 د.ج	4,042,656.87 د.ج	4,166,620.00 د.ج		114,240.00 د.ج			4,052,380.00 د.ج	1	35-11
0.00 د.ج								2	
0.00 د.ج	5,833,380.00 د.ج	5,833,380.00 د.ج	114,240.00 د.ج				5,947,620.00 د.ج	3	
123,963.13 د.ج	9,876,036.87 د.ج	10,000,000.00 د.ج	114,240.00 د.ج	114,240.00 د.ج			10,000,000.00 د.ج	المجموع	
477,500.00 د.ج	1,476,000.00 د.ج	1,953,500.00 د.ج	546,500.00 د.ج				2,500,000.00 د.ج	1	
		0.00 د.ج	650,000.00 د.ج				650,000.00 د.ج	2	
0.00 د.ج	4,696,500.00 د.ج	4,696,500.00 د.ج		1,196,500.00 د.ج			3,500,000.00 د.ج	3	37-11
							0.00 د.ج	4	
7,218.00 د.ج	1,842,782.00 د.ج	1,850,000.00 د.ج					1,850,000.00 د.ج	5	
484,718.00 د.ج	8,015,282.00 د.ج	8,500,000.00 د.ج	1,196,500.00 د.ج	1,196,500.00 د.ج			8,500,000.00 د.ج	المجموع	
143,664.77 د.ج	54,000.00 د.ج	197,664.77 د.ج					197,664.77 د.ج	1	43-11
143,664.77 د.ج	54,000.00 د.ج	197,664.77 د.ج					197,664.77 د.ج	المجموع	
1,140,696.56 د.ج	44,541,978.22 د.ج	45,682,664.77 د.ج	5,034,208.22 د.ج	5,034,208.22 د.ج		1,000,000.00 د.ج	44,682,664.77 د.ج	المجموع العام	
	97.50%	نسبة الصرف							

الآمر بالصرف الثانوي

عن وزير العدل و بتفويض منه
الأمين العام لمجلس قضاء سوق أهراس
ملوك فاروق

المرقب العام

مراقب مالي مساعد
قوجيل عصام

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

مجلس قضاء سوق أهراس

الأمانة العامة

رمز الآمر بالصرف :105/041-1

وضعية الالتزام بالدفع الموقوفة إلى غاية 31/12/2021

الباب	الاعتمادات المتوفرة(أ)	الاعتمادات الإضافية(ب)	الحركة الداخلية(ج)		الاعتمادات المرجعة(أ+ب+ج)	مبلغ الاستهلاكات	الباقي	نسبة الاستهلاك
		+	+	-				
34-11	14,000,000.00				14,000,000.00	13,621,606.00	378,394.00	97.30%
34-12	600,000.00				600,000.00	599,591.50	408.50	99.93%
34-13	3,500,000.00				3,500,000.00	3,498,795.00	1,205.00	99.97%
34-14	7,000,000.00	1,000,000.00			8,000,000.00	7,995,719.78	4,280.22	99.95%
34-15	185,000.00				185,000.00	184,246.07	753.93	99.59%
34-80	700,000.00				700,000.00	696,700.00	3,300.00	99.53%
مجموع القسم الرابع	25,985,000.00	1,000,000.00			26,985,000.00	26,596,659.35	388,340.65	98.56%
35-11	10,000,000.00				10,000,000.00	9,876,036.87	123,963.13	98.76%
مجموع القسم الخامس	10,000,000.00				10,000,000.00	9,876,036.87	123,963.13	98.76%
37-11	8,500,000.00				8,500,000.00	6,380,482.00	2,119,518.00	75.06%
مجموع القسم السابع	8,500,000.00				8,500,000.00	6,380,482.00	2,119,518.00	75.06%
43-11	197,664.77				197,664.77	54,000.00	143,664.77	27.32%
مجموع القسم الثالث	197,664.77				197,664.77	54,000.00	143,664.77	27.32%
المجموع العام	44,682,664.77	1,000,000.00			45,682,664.77	42,907,178.22	2,775,486.55	93.92%

الآمر بالصرف

عن وزير العدل و بتفويض منه
الأمين العام لمجلس قضاء سوق أهراس
ملوك فاروق

أمين خزينة الولاية

المحلق رقم17:

ميزانية 2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل

مجلس قضاء سوق اهراس
الأمانة العامة

وضعية الالتزام بالصرف (Engagement) إلى غاية 2022/12/31

الباب	المادة	الاعتمادات الممنوحة	الاعتمادات الإضافية	الحركة الداخلية		مراجعة الاعتمادات	الالتزام بالصرف	المبالغ
				بالزيادة	بالنقصان			
34-11	1	350,000.00		47,893.00		397,893.00	372,893.00	25,000.00
	2							
	3	900,000.00			47,893.00	852,107.00	77,200.00	774,907.00
	4	150,000.00				150,000.00	130,468.52	19,531.48
	7	200,000.00			200,000.00	-	-	-
	8							
	9	8,000,000.00	2,500,000.00	200,000.00		10,700,000.00	10,684,400.00	15,600.00
	10	4,400,000.00				4,400,000.00	2,036,200.00	2,363,800.00
	المجموع	14,000,000.00	2,500,000.00	247,893.00	247,893.00	16,500,000.00	13,301,161.52	3,198,838.48
34-12	1	300,000.00		150,000.00		450,000.00	424,000.00	26,000.00
	2	300,000.00			150,000.00	150,000.00	-	150,000.00
	3							
	المجموع	600,000.00		150,000.00	150,000.00	600,000.00	424,000.00	176,000.00
34-13	1	600,000.00			600,000.00	-	-	-
	2	1,200,000.00			130,000.00	1,070,000.00	1,070,000.00	-
	3	800,000.00	700,000.00	310,000.00		1,810,000.00	1,807,650.00	2,350.00
	4	900,000.00	300,000.00	420,000.00		1,620,000.00	1,540,597.80	79,402.20
	5							-
	6							-
	المجموع	3,500,000.00	1,000,000.00	730,000.00	730,000.00	4,500,000.00	4,418,247.80	81,752.20

34-14	1	-				3,900,000.00	3,482,952.71	417,047.29
	2	3,300,000.00	600,000.00			700,000.00	361,578.68	338,421.32
	3	700,000.00				3,400,000.00	3,260,600.00	139,400.00
	4	2,000,000.00	1,400,000.00			-	-	-
	6	-				900,000.00	880,000.00	20,000.00
	8	900,000.00				700,000.00	574,634.00	125,366.00
	9	200,000.00	500,000.00			9,600,000.00	8,559,765.39	1,040,234.61
	المجموع	7,100,000.00	2,500,000.00			85,000.00	-	85,000.00
34-15	1	85,000.00				100,000.00	62,500.00	37,500.00
	2	100,000.00				185,000.00	62,500.00	122,500.00
	المجموع	185,000.00				464,000.00	450,000.00	14,000.00
34-80	3	464,000.00				80,000.00	-	80,000.00
	4	80,000.00				150,000.00	-	150,000.00
	5	150,000.00				3,000.00	3,000.00	-
	6	3,000.00				3,000.00	1,268.84	1,731.16
	7	3,000.00				700,000.00	454,268.84	245,731.16
	المجموع	700,000.00				-	-	-
34-98	1					5,000,000.00	1,263,343.00	3,736,657.00
35-11	1	5,000,000.00				-	-	-
	2					6,000,000.00	5,833,380.00	166,620.00
	3	6,000,000.00				11,000,000.00	7,096,723.00	3,903,277.00
	المجموع	11,000,000.00				1,500,000.00	1,358,500.00	141,500.00
37-11	1	800,000.00		700,000.00		700,000.00	-	700,000.00
	2	3,000,000.00			2,300,000.00	4,000,000.00	3,907,400.00	92,600.00
	3	4,000,000.00				-	-	-
	4	-				3,300,000.00	3,169,116.50	130,883.50
	5	700,000.00	1,000,000.00	1,600,000.00		9,500,000.00	8,435,916.50	1,064,083.50
	المجموع	8,500,000.00	1,000,000.00	2,300,000.00	2,300,000.00	205,508.52	120,000.00	85,508.52
43-11	1	205,508.52				205,508.52	120,000.00	85,508.52
	المجموع	205,508.52				45,790,508.52	42,371,682.05	3,418,826.47
	المجموع العام	45,790,508.52	7,000,000.00	3,427,893.00	3,427,893.00	45,790,508.52	42,371,682.05	3,418,826.47

نسبة التنفيذ 81.21%

عن وزير العدل و بتفويض
الأمين العام لمجلس قضاء سوق اهراس
مدوك فاروق

المحلق رقم18:

ميزانية 2023

الجمهوريّة الجزائريّـــة الديمقراطيّـــة الشعبيّـــة

وزارة العـــــدل

مجلس قضاء سوق أهراس

وثيقة معدلة لبرمجة إعتمادات النشاط الفرعي

السنة المالية 2023

الفهرس :

الجزء الأول : إعتمادات الميزانية العامة للدولة 1

1. إعتمادات النشاط 1

2.1 إعتمادات نفقات التسيير 2

الجمهوريّة الجزائريّـــة الديمقراطيّـــة الشعبيّـــة

وزارة العدل
مجلس قضاء سوق أهراس

الجزء الأول :
إعتمادات الميزانية العامة للدولة

3. إعتمادات معدلة للنشاط الفرعي لمجلس قضاء سوق اهراس (العنوان و الرمز)

السنة المالية 2023		ب 1		ب 2				ب 3		ب 4		المجموع العام (أ+ب)	
				الإعتمادات المفوضة (أ)		الإعتمادات المقترحة (ب)							
		ر ا	ا+	ر ا	ا+	ر ا	ا+	ر ا	ا+	ر ا	ا+	ر ا	ا+
الباب : النشاط الفعلي	الرمز 000 021												
الباب الفرعي : النشاط الفعلي العادي و الإداري	الرمز 006 021 01												
النشاط : مجلس قضاء سوق اهراس	الرمز 006 021 01 2041 000 041												
النشاط الفرعي : مجلس قضاء سوق أهراس	الرمز 006 021 01 2041 041 041	0	0	50,000,000.00	50,000,000.00	4,000,000.00	4,000,000.00	0	0	0	0	54,000,000.00	54,000,000.00

مسؤول النشاط الفرعي الأمين العام لمجلس قضاء سوق أهراس

الأمين العام لمجلس قضاء سوق أهراس

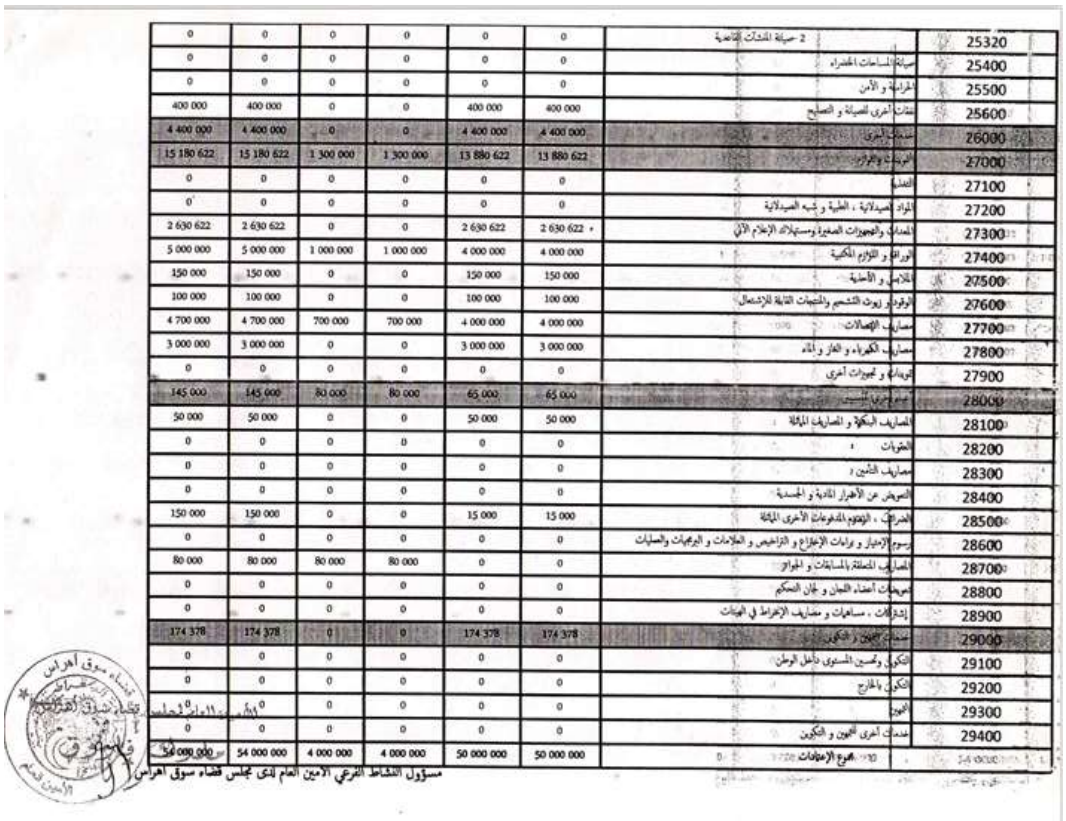
ملوك فاروق

1. إعتمادات نفقات التسيير -

البرنامج : النشاط التضامني — الرمز 006 021
البرنامج الفرعي : النشاط التضامني العادي و الإداري — الرمز 006 021 01
النشاط : مجلس قضاء سوق أهراس — الرمز 006 021 01 2041 000 041
النشاط الفرعي : مجلس قضاء سوق أهراس — الرمز 006 021 01 2041 041 041

ب 2 في و ب 1		ر ا		إ د
54 000 000		54 000 000		

الرمز	ب 2. نفقات تسيير المصالح	الإعتمادات المفتوحة (أ)		الإعتمادات المنظرة (ب)		مجموع الإعتمادات المتاحة = أ+ب+ج	
		ر ا	إ د	ر ا	إ د	ر ا	إ د
21000	المنقولات ، النقل و الإتصالات	1 250 000	1 250 000	270 000	270 000	1 520 000	1 520 000
21100	النقل ، التنقلات و المصاريف ذات الصلة	400 000	400 000	25 000	25 000	425 000	425 000
21200	النقل بالبريد و الاعضاء البريدي و الرسائل	700 000	700 000	245 000	245 000	945 000	945 000
21300	مصاريف الاستقبال و الاحتفالات	150 000	150 000	0	0	150 000	150 000
21400	مصاريف المؤتمرات والندوات و الملتقيات و المظاهرات.	0	0	0	0	0	0
22000	[illegible] و الإيواء	2 280 000	2 280 000	550 000	550 000	2 830 000	2 830 000
22100	الإشهار و الإعلام و التعريف	180 000	180 000	50 000	50 000	230 000	230 000
22200	التحرير و الترجمة	0	0	0	0	0	0
22300	مصاريف إعداد المطبوعات ومختلف الوثائق	2 100 000	2 100 000	500 000	500 000	2 600 000	2 600 000
23000	الخدمات المهنية	15 900 000	15 900 000	1 800 000	1 800 000	17 700 000	17 700 000
23100	الأتعاب	15 000 000	15 000 000	1 800 000	1 800 000	16 800 000	16 800 000
23200	الخدمات التقنية للدراسات و الخبرة والبحث	900 000	900 000	0	0	900 000	900 000
23300	الخدمات المهنية في الإتصالات	0	0	0	0	0	0
23400	المصاريف التعاقدية	0	0	0	0	0	0
24000	الإيجار	0	0	0	0	0	0
24100	إيجار العقارات	0	0	0	0	0	0
24200	إيجار المنقولات	0	0	0	0	0	0
24300	تكاليف الإيجار الأخرى	0	0	0	0	0	0
25000	الصيانة و الإصلاح	12 050 000	12 050 000	0	0	12 050 000	12 050 000
25100	صيانة و تصليح العقارات	150 000	150 000	0	0	150 000	150 000
25110	1- صيانة وتصليح عقارات السيارات	150 000	150 000	0	0	150 000	150 000
25200	صيانة وتصليح الآلات و المعدات والتجهيزات	900 000	900 000	0	0	900 000	900 000
25300	صيانة البنايات و المنشآت القاعدية :	0	0	0	0	0	0
25310	1- صيانة البنايات	10 600 000	10 600 000	0	0	10 600 000	10 600 000



25320	2- صيانة المنشآت القاعدية	0	0	0	0	0	0
25400	صيانة المساحات الخضراء	0	0	0	0	0	0
25500	الحراسة و الأمن	0	0	0	0	0	0
25600	نفقات أخرى للصيانة و التصليح	400 000	400 000	0	0	400 000	400 000
26000	[illegible] أخرى	4 400 000	4 400 000	0	0	4 400 000	4 400 000
27000	[illegible] و الخدمات	13 880 622	13 880 622	1 300 000	1 300 000	15 180 622	15 180 622
27100	التغذية	0	0	0	0	0	0
27200	المواد الصيدلانية ، الطبية و شبه الصيدلانية	0	0	0	0	0	0
27300	المعدات والتجهيزات الصغيرة ومستهلكات الإعلام الآلي	2 630 622	2 630 622	0	0	2 630 622	2 630 622
27400	الورق و اللوازم المكتبية	4 000 000	4 000 000	1 000 000	1 000 000	5 000 000	5 000 000
27500	الملابس و الأحذية	150 000	150 000	0	0	150 000	150 000
27600	الوقود و زيوت التشحيم والمنتجات التابعة للإشتعال	100 000	100 000	0	0	100 000	100 000
27700	مصاريف الإتصالات	4 000 000	4 000 000	700 000	700 000	4 700 000	4 700 000
27800	مصاريف الكهرباء و الغاز و الماء	3 000 000	3 000 000	0	0	3 000 000	3 000 000
27900	[illegible] و تجهيزات أخرى	0	0	0	0	0	0
28000	[illegible]	65 000	65 000	80 000	80 000	145 000	145 000
28100	المصاريف البنكية و المصاريف المماثلة	50 000	50 000	0	0	50 000	50 000
28200	الضرائب ،	0	0	0	0	0	0
28300	مصاريف التأمين ،	0	0	0	0	0	0
28400	التعويض عن الأضرار المادية و الجسدية	0	0	0	0	0	0
28500	الغرامات ، الديون المدفوعات الأخرى المماثلة	15 000	15 000	0	0	150 000	150 000
28600	رسوم الإعذار و براءات الإختراع و التراخيص و العلامات و البرمجيات والسيايات	0	0	0	0	0	0
28700	المصاريف المتصلة بالمسابقات و الجوائز	0	0	80 000	80 000	80 000	80 000
28800	تعويضات أعضاء اللجان و لجان التحكم	0	0	0	0	0	0
28900	إعانات ، مساهمات و مصاريف الإنخراط في الهيئات	0	0	0	0	0	0
29000	[illegible] التكوين و التكوين	174 378	174 378	0	0	174 378	174 378
29100	التكوين وتحسين المستوى داخل الوطن	0	0	0	0	0	0
29200	التكوين بالخارج	0	0	0	0	0	0
29300	[illegible]	0	0	0	0	0	0
29400	خدمات أخرى للتعيين و التكوين	0	0	0	0	0	0
[illegible]	[illegible] الإعتمادات	50 000 000	50 000 000	4 000 000	4 000 000	54 000 000	54 000 000

مسؤول النشاط الفرعي الآمين العام لدى مجلس قضاء سوق اهراس

المحلق رقم19:

تطبيقة تسيير المسار المهني للموظفين "أسلاك مشتركة ، أسلاك الأمانة العامة ، المتعاقدين "

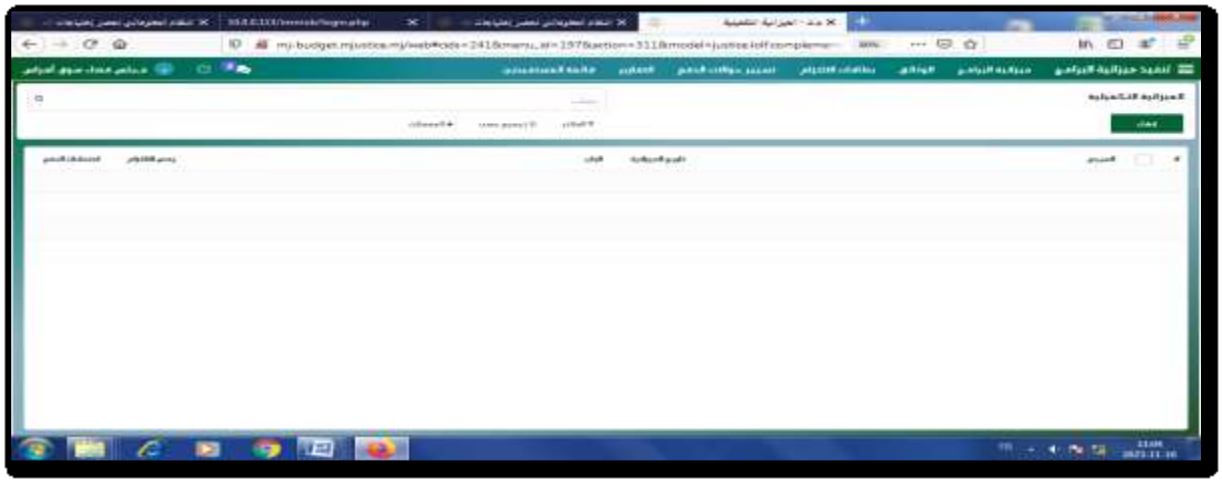
المحلق رقم20:

تطبيقة كشف الر اتب الشهري والسنوي للقضاة وللموظفين الإداريين والتقنيين واعوان المصالح:

ملحق رقم 21:

تطبيقات خاصة بالميز انية:

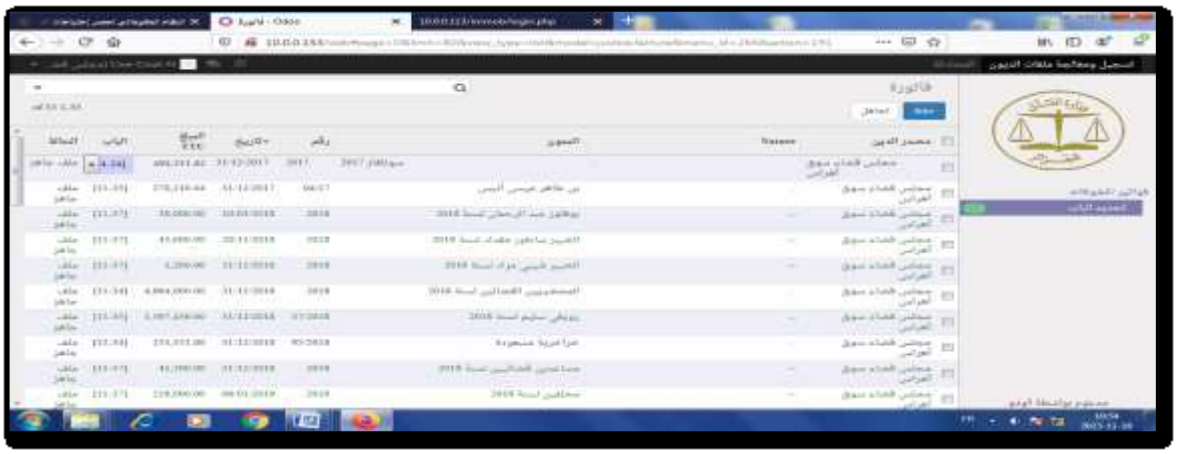
- ✓ **ميز انية التسيير:**



✓ ميزانية البرامج:

✓ ميزانية التجهيز:

✓ تطبيقية تسيير الديون :



✓ تطبيقية تسيير حضيرة السيارات:

ملحق رقم 22:

وزارة التعليــم العالي والبحث العلمــي
جامعــة 8 مــاي 1945 قالمـــة
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

أخي(ة) المجيب(ة) الفاضل(ة)؛

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة الذي يندرج ضمن متطلبات اعداد بحث علمي لنيل شهادة الدكتوراه حول موضوع "**دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر دراسة حالة مجلس قضاء سوق أهراس** "؛ لذا نرجو من سيادتكم الإجابة عن كل أسئلتها بما ترونه مناسبا للتعبير على أراءكم بكل صراحة وموضوعية وذلك من أجل تحقيق أهداف البحث، ونحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم معنا لإتمام بحث علمي نأمل أن يكون مفيدا للجميع.

فريــق البحث:

مدير(ة) البحث : د. أحلام سوداني

الباحثــة : ط.د. نعمــة بوعرقوب

التاريخ: شهر جانفي 2024.

المحورالأول: بيانات حول المجيب

نرجو من سيادتكم تزويدنا بالمعلومات الخاصة بكم وفقا لترتيب البيانات الأتية :

1. الجنس (المجيب) :
   - ☐ ذكر
   - ☐ أنثى
2. كم هو سّنك (عمرك) ؟ : ..... سنة.
3. ما هو مستوى تّعليميك ؟

   المستوى التعليمي : .....

   الشهادة المتحصل عليها هي :.....
4. مسمى المنصب الوظيفي أو المهنة التي تشغلها : .....
5. هل لديك ربط اتصال بالأنترنت ؟
   - ☐ في المنزل :.....
   - ☐ في الهاتف الذكي: .....
   - ☐ في مكان العمل :.....
6. هل لديك بريد إلكتروني:
   - ☐ نعم
   - ☐ لا
7. هل لديك حساب/حسابات في مو اقع التواصل الاجتماعي ؟
   - ☐ نعم
   - ☐ لا

المحور الثاني : تقييم مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية من وجهة نظر المواطن -المستفيد

لقياس مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس

من وجهة نظر المواطن-المستفيد؛ نرجو منكم تقييم ذلك على السلم ذو الخمس درجات كما تراه مناسبا .

الرقم	العبـــــــارة	غير مو افق بشدة 01	غير مو افق 02	محايد 03	مو افق 04	مو افق بشدة 05
	الفقرة (A) : المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والأمنية					
1	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.					
2	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.					
3	يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.					
4	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بكافة المتعاملين مع قطاع العدالة.					
5	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.					
6	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.					
7	يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.					
8	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.					
9	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اربحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.					
10	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.					
	الفقرة (B) : المتطلبات البشرية					
1	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.					
2	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.					
3	يمتلك موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس كفاءة في استخدام التقنيات المستحدثة.					
4	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.					
5	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.					
6	يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الاسرة القضائية .					
7	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.					
8	يتم توجيه المواطن لحل مشكلاته بكل وضوح من طرف موظفي مجلس قضاء سوق اهراس.					
9	يسعى مجلس قضاء سوق أهراس الى جذب أفضل الموارد البشرية بداخله.					
10	غالبا ما يضطر المواطن الى إعادة تصحيح الوثائق المستخرجة من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس.					

المحور الثالث: دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر المواطن-المستفيد

لتقييم دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من قبل مجلس قضاء سوق أهراس، من وجهة نظر المواطن-المستفيد؛ نرجو منكم تقييم ذلك على السلم ذو الخمس درجات كما تراه مناسبا .

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة 01	غير موافق 02	محايد 03	موافق 04	موافق بشدة 05
	الفقرة (C) : الاستجابة					
1	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.					
2	يحصل المواطن على خدمة فورية من مصلحة السوابق القضائية عند طلب التصحيح بمجلس قضاء -سوق أهراس.					
3	يحصل المواطن على خدمة فورية من الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس					
4	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس					
5	يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.					
6	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.					
7	يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.					
8	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن بالرد السريع والآني.					
9	يمكّن مجلس قضاء سوق اهراس المواطن من الحصول على مختلف الوثائق عن بعد .					
10	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.					
11	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .					
	الفقرة (D) : الاعتمادية					
1	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.					
2	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.					
3	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.					
4	يوضح موظفو مجلس قضاء سوق أهراس للمواطن كافة الإجراءات المتعلقة بقضيته (التي هي محل استئناف).					
5	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.					
6	تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-					
7	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.					
8	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على المواطن .					

9	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.					
10	يتم التنسيق بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس لجدولة القضايا بحسب معايير تنظيمية معتمدة.					
11	ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء - سوق اهراس.					
	الفقرة (E) : الملموسية					
1	يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية.					
2	يلقى المواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس مراعاة لوضعيته الجسدية .					
3	يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.					
4	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.					
5	أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن					
6	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.					
7	يحظى المواطن باستقبال جيد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.					
8	يقوم المواطن بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .					
9	يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف المواطنين.					
10	تعرض في مجلس قضاء سوق اهراس ندوات و أيام دراسية من طرف مختصين في المجال القضائي للتعريف بمختلف الخدمات الالكترونية لفائدة المواطن.					
11	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.					

شكرا لكم على تعاونكم

ملحق رقم 23:

وزارة التعليـــم العالي والبحث العلمـــي
جامعـــة 8 مـــاي 1945 قالمـــة
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

أخي(ة) المجيب(ة) الفاضل(ة)؛

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تندرج ضمن متطلبات اعداد بحث علمي لنيل شهادة الدكتوراه حول موضوع "**دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر دراسة حالة مجلس قضاء سوق أهراس** "؛ لذا نرجو من سيادتكم الإجابة عن كل أسئلتها بما ترونه مناسبا للتعبير على أراءكم بكل صراحة وموضوعية وذلك من أجل تحقيق أهداف البحث، ونحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم معنا لإتمام بحث علمي نأمل أن يكون مفيدا للجميع.

فريــق البحث :

مدير(ة) البحث : د. أحلام سوداني

الباحثــة : ط.د. نعمــة بوعرقوب

التاريخ: شهر جانفي 2024.

المحورالأول: بيانات حول المجيب

نرجو من سيادتكم تزويدنا بالمعلومات الخاصة بكم وفقا لترتيب البيانات الأتية :

8. **الجنس (المجيب) :**
   - ☐ **ذكر**
   - ☐ **أنثى**
9. **كم هو سّنك (عمرك) ؟ : ..... سنة.**

10. **ما هو مستوى تّعليميك ؟**

المستوى التعليمي : .....

الشهادة المتحصل عليها هي :.....

11. **مسمى المنصب الوظيفي أو المهنة التي تشغلها : .....**

12. **هل لديك ربط اتصال بالأنترنت ؟**
   - ☐ **في المنزل :.....**
   - ☐ **في الهاتف الذكي: .....**
   - ☐ **في مكان العمل :.....**

13. **هل لديك بريد إلكتروني:**
   - ☐ **نعم**
   - ☐ **لا**

14. **هل لديك حساب/حسابات في مو اقع التواصل الاجتماعي ؟**
   - ☐ **نعم**
   - ☐ **لا**

المحور الثاني :تقييم مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية من وجهة نظر مساعدي قطاع العدالة

لقياس مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس

من وجهة نظر مساعدي قطاع العدالة، نرجو منكم تقييم ذلك على السلم ذو الخمس درجات كما ترونه مناسبا .

الرقم	العبـــــارة	غير مو افق بشدة 01	غير مو افق 02	محايد 03	مو افق 04	مو افق بشدة 05
	الفقرة (A) : المتطلبات التنظيمية و التكنولوجية و الأمنية					
1	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .					
2	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.					
3	يوّفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .					
4	يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح و الأقسام والغرف.					
5	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.					
6	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.					
7	يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة .					
8	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.					
9	يو اكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع المواطن.					
10	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.					
11	يوّفر مجلس قضاء سوق أهراس فضاء خاصا لمساعدي قطاع العدالة.					
12	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع مساعدي قطاع العدالة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.					
13	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- أريحية في العمل القضائي لإحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.					
14	يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.					
15	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع مساعدي قطاع العدالة حسب صفة كل منهم ومتطلبات عمله.					
	الفقرة (B) : المتطلبات البشرية					
1	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.					
2	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام					

	المنوطة بهم على أتمم وجه.					
3	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.					
4	يواكب موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس التقدم الحاصل في مجال تكنولوجيات الادارة الالكترونية.					
5	يتوفر مجلس قضاء سوق أهراس على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.					
6	يتحكم الموظفون في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم مع مساعدي قطاع العدالة.					
7	يستغرق موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس، الكثير من الوقت في البحث عن ملفات القضايا لمساعدي قطاع العدالة.					
8	يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على معايير موضوعية.					
9	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف اسلاك مساعدي قطاع العدالة لطرح انشغالاتهم.					
10	يتحكم مساعدو قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس في استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات.					
11	يفضل مساعدو قطاع العدالة العمل عن بعد مع مجلس قضاء -سوق أهراس.					
12	يتلقى مساعدو قطاع العدالة تدريبا على استخدام التطبيقات المستحدثة الخاصة بالخدمات القضائية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.					
13	غالبا ما يضطر مساعدو قطاع العدالة إلى مراجعة المصالح المعنية بمجلس قضاء سوق أهراس لإتمام العمل يدويا.					
14	تتيح التطبيقات المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي لمساعدي قطاع العدالة.					
15	تم تحسين عمل مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على التطبيقات الإلكترونية المطبقة في مجلس قضاء سوق أهراس.					

المحور الثالث: دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر مساعدي قطاع العدالة

لتقييم دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من قبل مجلس قضاء سوق أهراس، من وجهة نظر مساعدي قطاع العدالة؛ نرجو منكم تقييم ذلك على السلم ذو الخمس درجات كما ترونه مناسبا .

الرقم	العبـــــــارة	غير موافق بشدة 01	غير موافق 02	محايد 03	موافق 04	موافق بشدة 05
	الفقرة (C) : الاستجابة					
1	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.					
2	يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس خدمة فورية خاصة بتصحيح السوابق القضائية.					

3	تسرّع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.					
4	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .					
5	يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.					
6	توّفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي.					
7	يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.					
8	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.					
9	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مساعدي قطاع العدالة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .					
10	يتيح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس – خدمات اشهارية مجانية تخص مساعدي قطاع العدالة.					
11	ساهم توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس-في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.					
12	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.					
13	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.					
14	يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس –خدمة تبادل العرائض الكترونيا بين مساعدي قطاع العدالة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية .					
15	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.					
	الفقرة (D) : الاعتمادية					
1	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.					
2	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.					
3	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.					
4	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.					
5	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.					
6	تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-					
7	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.					
8	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على مساعدي قطاع العدالة .					

9	يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس –للمواطن إمكانية تسجيل المعارضات عبر منصة رقمية عن بعد .					
10	يتم التنسيق بين مختلف هيئات مجلس قضاء -سوق أهراس في التعامل مع القضايا المجدولة بحسب معايير تنظيمية معتمدة.					
11	ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية في تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.					
12	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.					
13	يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .					
14	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.					
15	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية.					
	الفقرة (E) : الملموسية					
1	يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.					
2	يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس ،مراعاة لوضعيته الجسدية .					
3	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.					
4	تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات مهيأة لمساعدي قطاع العدالة لتفعيل مهامهم.					
5	يوّفر مجلس قضاء سوق اهراس عبر موقعه الالكتروني نافذة اشهارية خاصة بمساعدي قطاع العدالة تحوي كافة بياناتهم .					
6	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.					
7	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى فتح أرضية إلكترونية خاصة تربط مساعدي قطاع العدالة بمختلف مصالح المجلس القضائي.					
8	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.					
9	يقوم مساعدو قطاع العدالة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .					
10	يفّعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف مساعدي قطاع العدالة.					
11	يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.					
12	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .					
13	رقمنة الإجراءات الإدارية والقضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن.					
14	يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي بشكل كاف.					
15	مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة مساعدي قطاع العدالة نظير أعمالهم.					

شكرا لكم على تعاونكم.

ملحق رقم 24:

وزارة التعليـم العالي والبحث العلمـي
جامعــة 8 مــاي 1945 قالمـــة
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

أخي(ة) المجيب(ة) الفاضل(ة)؛

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تندرج ضمن متطلبات اعداد بحث علمي لنيل شهادة الدكتوراه حول موضوع "**دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر دراسة حالة مجلس قضاء سوق أهراس** "؛ لذا نرجو من سيادتكم الإجابة عن كل أسئلتها بما ترونه مناسبا للتعبير على أراءكم بكل صراحة وموضوعية وذلك من أجل تحقيق أهداف البحث، ونحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم معنا لإتمام بحث علمي نأمل أن يكون مفيدا للجميع.

فريــق البحث :

مدير(ة) البحث : د. أحلام سوداني

الباحثــة : ط.د. نعمــة بوعرقوب

التاريخ : شهر جانفي 2024 .

المحورالأول: بيانات حول المجيب

نرجو من سيادتكم تزويدنا بالمعلومات الخاصة بكم وفقا لترتيب البيانات الأتية :

15. الجنس (المجيب) :

- ☐ **ذكر**
- ☐ **أنثى**

16. كم هو سّنك (عمرك) ؟ : ..... سنة.

17. ما هو مستوى تّعليميك ؟

المستوى التعليمي : .....

الشهادة المتحصل عليها هي :.....

18. مسمى المنصب الوظيفي أو المهنة التي تشغلها : .....

- ☐ **في المنزل :.....**
- ☐ **في الهاتف الذكي: .....**
- ☐ **في مكان العمل :.....**

19. هل لديك بريد إلكتروني:

- ☐ **نعم**
- ☐ **لا**

20. هل لديك حساب/حسابات في مو اقع التواصل الاجتماعي ؟

- ☐ **نعم**
- ☐ **لا**

المحور الثاني: تقييم مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية من وجهة نظر القضاة

لقياس مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس

من وجهة نظر القضاة؛ نرجو منكم تقييم ذلك على السلم ذو الخمس درجات كما ترونه مناسبا.

الرقم	العبـــــــارة	غير مو افق بشدة 01	غير مو افق 02	محايد 03	مو افق 04	مو افق بشدة 05
	المتطلبات التنظيمية و التكنولوجية و الأمنية					
1	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .					
2	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.					
3	يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .					
4	يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.					
5	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.					
6	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.					
7	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن.					
8	يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للقضاة .					
9	يواكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع المواطن.					
10	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.					
11	يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.					
12	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.					
13	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع القضاة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.					
14	يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيـخ مبدأ العمل الجماعي للقضاة مع كافة الأسرة القضائية .					
15	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع القضاة بحسب صفة كل منهم.					
	المتطلبات البشرية					
1	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام القضائية على أتمم وجه.					
2	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.					
3	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع					

	العدالة كل بحسب اختصاصه.					
4	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.					
5	يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات الكترونيا.					
6	يتم إعداد دورات تدريبية للقضاة داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.					
7	يتم إعداد دورات تدريبية و تربصات للقضاة خارج مجلس قضاء - سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.					
8	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع القضاة لطرح انشغالاتهم من أجل التكفل الجيد بهذه الفئة.					
9	يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم اليومية.					
10	التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة القضاة.					
11	تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها في مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للقضاة.					
12	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لسلك القضاة لطرح انشغالاتهم .					
13	يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على القضاة بالاعتماد على معايير موضوعية.					
14	تعمد الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس الى ترقية القضاة وفقا لمعايير مضبوطة.					
15	تنتهج الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير القضاة.					

المحور الثالث: دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر القضاة

لتقييم دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من قبل مجلس قضاء سوق أهراس، من وجهة نظر القضاة؛ نرجو منكم تقييم ذلك على السلم ذو الخمس درجات كما ترونه مناسبا .

الرقم	العبـــــــارة	غير موافق بشدة 01	غير موافق 02	محايد 03	موافق 04	موافق بشدة 05
	البعد الأول: الاستجابة					
1	تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- عمل القضاة					
2	توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .					
3	يستجيب قضاة مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.					
4	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .					
5	يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد					

	في الإجراءات القضائية.					
6	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.					
7	يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.					
8	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات القضاة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .					
9	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى تسريع وتيرة الرقمنة للملف القضائي في جميع مراحله.					
10	ساهم توزيع المهام دوريا على القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.					
11	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.					
12	يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس- خدمة تبادل العرائض الكترونيا بين القضاة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية.					
13	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة .					
14	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .					
15	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس					
	البعد الثاني :الاعتمادية					
1	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.					
2	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.					
3	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.					
4	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.					
5	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.					
6	تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-					
7	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.					
8	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على القضاة.					
9	يتم التنسيق بين القضاة و الموظفين في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.					
10	ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.					
11	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.					

12	يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .					
13	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.					
14	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية					
15	تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء - سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام.					
	البعد الثالث: الملموسية					
1	يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية.					
2	يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف قضاة مجلس قضاء سوق أهراس ،مراعاة لوضعيته الجسدية .					
3	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.					
4	تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات و مكاتب مهيأة للقضاة لتفعيل مهامهم .					
5	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.					
6	يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالقضاة تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي.					
7	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.					
8	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .					
9	يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.					
10	رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن					
11	يقوم القضاة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .					
12	ينسق القضاة مع مهندسي الاعلام الآلي سير المحاكمات عن بعد في مجلس قضاء سوق أهراس.					
13	يفعّل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف القضاة.					
14	مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة لتأهيل القضاة في التقاضي الالكتروني.					
15	مدى موائمة الأجور المخصصة للقضاة نظير الأعمال المنوطة بهم.					

شكرا لكم على تعاونكم

ملحق رقم 25:

وزارة التعليـم العالي والبحث العلمـي
جامعـــة 8 مـــاي 1945 قالمـــــة
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

أخي(ة) المجيب(ة) الفاضل(ة)؛

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة الذي يندرج ضمن متطلبات اعداد بحث علمي لنيل شهادة الدكتوراه حول موضوع "**دورالإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة بالجزائر دراسة حالة مجلس قضاء سوق أهراس** "؛ لذا نرجو من سيادتكم الإجابة عن كل أسئلتها بما ترونه مناسبا للتعبير على أراءكم بكل صراحة وموضوعية وذلك من أجل تحقيق أهداف البحث، ونحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم معنا لإتمام بحث علمي نأمل أن يكون مفيدا للجميع.

فريــق البحث :

مدير(ة) البحث : د. أحلام سوداني

الباحثــة : ط.د. نعمــة بوعرقوب

التاريخ : شهر جانفي 2024 .

المحورالأول: بيانات حول المجيب

نرجو من سيادتكم تزويدنا بالمعلومات الخاصة بكم وفقا لترتيب البيانات الأتية:

21. الجنس (المجيب) :

- ☐ **ذكر**
- ☐ **أنثى**

22. كم هو سّنك (عمرك) ؟ : ..... سنة.

23. ما هو مستوى تّعليميك ؟

المستوى التعليمي : .....

الشهادة المتحصل عليها هي :.....

24. مسمى المنصب الوظيفي أو المهنة التي تشغلها : .....

25. هل لديك ربط اتصال بالأنترنت ؟

- ☐ **في المنزل :.....**
- ☐ **في الهاتف الذكي: .....**
- ☐ **في مكان العمل :.....**

26. هل لديك بريد إلكتروني:

- ☐ **نعم**
- ☐ **لا**

27. هل لديك حساب/حسابات في مو اقع التواصل الاجتماعي ؟

- ☐ **نعم**
- ☐ **لا**

المحور الثاني : تقييم مدى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية من وجهة نظر الموظف

لقياس مستوى تو افر المتطلبات الداعمة للإدارة الالكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس

من وجهة نظر الموظف؛ نرجو منكم تقييم ذلك على السلم ذو الخمس درجات كما تراه مناسبا.

الرقم	العبـــــــارة	غير مو افق بشدة 01	غير مو افق 02	محايد 03	مو افق 04	مو افق بشدة 05
	المتطلبات التنظيمية و التكنولوجية والأمنية					
1	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .					
2	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.					
3	يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .					
4	يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.					
5	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.					
6	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.					
7	يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للموظفين.					
8	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن .					
9	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.					
10	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم الإدارية الكترونيا.					
11	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم القضائية الكترونيا.					
12	يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيـخ مبدأ العمل الجماعي للموظفين مع كافة الأسرة القضائية.					
13	يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس – للموظفين نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي خلل تقني .					
14	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.					
15	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة خاصة بكافة الموظفين في تعاملهم مع كافة الاسرة القضائية.					
	المتطلبات البشرية					
1	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم.					
2	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم.					

3	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.					
4	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية					
5	يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الاسرة القضائية .					
6	يتم إعداد دورات تدريبية لفائدة الموظفين داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .					
7	يتم إعداد تربصات تحسين المستوى لفائدة الموظفين خارج مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .					
8	التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة الموظفين.					
9	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.					
10	تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للموظفين.					
11	يتم اختيار الموظفين لشغل المناصب العليا وفقا لمعايير موضوعية في مجلس قضاء سوق أهراس.					
12	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف أسلاك الموظفين لطرح انشغالاتهم					
13	يعمد مجلس قضاء سوق أهراس الى ترقية الموظفين بمختلف أسلاكهم وفقا لمعايير مضبوطة .					
14	ينتهج مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير الموظفين في أماكن عملهم .					
15	توجد فروقات في المنح و التعويضات الممنوحة للموظفين الإداريين بمجلس قضاء -سوق أهراس- بحسب اختلاف سلك انتمائهم رغم حيازتهم نفس التصنيف.					

المحور الثالث: دور الخدمة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر الموظفين(موظفي المجلس)؛

لتقييم دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من قبل مجلس قضاء سوق أهراس، من وجهة نظر الموظفين نرجو منكم تقييم ذلك على السلم ذو الخمس درجات كما ترونه مناسبا .

الرقم	العبـــــارة	غير مو افق بشدة 01	غير مو افق 02	محايد 03	مو افق 04	مو افق بشدة 05
	البعد الأول: الاستجابة					
1	تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- عمل الموظفين .					
2	توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .					
3	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.					
4	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .					

5	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.					
6	يتحكم موظفو مجلس قضاء سوق اهراس في رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله.					
7	يتم تقديم خدمة فورية لفائدة المواطن على مستوى الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس .					
8	يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.					
9	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.					
10	ساهم توزيع المهام دوريا على الموظفين بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة جدولة القضايا.					
11	ساهم التوظيف الالكتروني بمجلس قضاء -سوق أهراس- إلى اختصار الإجراءات المتبعة.					
12	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة					
13	يسهم موظفو المناصب العليا في تسريع مردودية العمل في مصالحهم بمجلس قضاء -سوق أهراس.					
14	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس					
15	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .					
	البعد الثاني :الاعتمادية					
1	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.					
2	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.					
3	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.					
4	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.					
5	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.					
6	تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-					
7	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.					
8	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على الموظفين .					
9	يتم التنسيق بين الموظفين و القضاة في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.					
10	ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.					
11	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس					

	حماية الوثائق الإدارية.					
12	يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .					
13	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.					
14	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية .					
15	تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء - سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام .					
	البعد الثالث: الملموسية					
1	يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية.					
2	يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس مراعاة لوضعيته الجسدية .					
3	يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.					
4	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.					
5	يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالموظفين تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي.					
6	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .					
7	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.					
8	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.					
9	يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.					
10	أدت رقمنة الإجراءات القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن.					
11	تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- مكاتب مهيأة للموظفين.					
12	يقوم الموظف بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس .					
13	يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف الموظف.					
14	مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة للتكوين و التدريب في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة الموظفين المواكبة للرقمنة .					
15	مدى موائمة الأجور المخصصة للموظفين نظير الأعمال المنوطة بهم.					

شكرا لكم على تعاونكم.

ملحق رقم26: لعينة المواطنين

Corrélations

		AC	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بكافة المتعاملين مع قطاع العدالة.	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي - سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه
AC	**Corrélation de Pearson**	1	,790**	,638**	,543**	,720**	,587**	,603**	,345*	,554**	,639**	,021
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,014	,000	,000	,886
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	**Corrélation de Pearson**	,790**	1	,535**	,327*	,727**	,458**	,613**	,075	,206	,583**	-,272
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,021	,000	,001	,000	,605	,150	,000	,056
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	**Corrélation de Pearson**	,638**	,535**	1	,551**	,436**	,394**	,315*	,060	,409**	,134	-,125
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,002	,005	,026	,678	,003	,353	,385
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	**Corrélation de Pearson**	,543**	,327*	,551**	1	,330*	,248	,195	,125	,521**	,116	-,235
	Sig. (bilatérale)	,000	,021	,000		,019	,083	,175	,388	,000	,422	,100
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بكافة المتعاملين مع قطاع العدالة.	**Corrélation de Pearson**	,720**	,727**	,436**	,330*	1	,353*	,465**	-,010	,261	,570**	-,255
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,019		,012	,001	,945	,067	,000	,074
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يخصص مجلس قضاء-سوق	**Corrélation de Pearson**	,587**	,458**	,394**	,248	,353*	1	,312*	,239	,315*	,253	-,259
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,005	,083	,012		,028	,095	,026	,076	,069

أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	Corrélation de Pearson	,603**	,613**	,315*	,195	,465**	,312*	1	,089	,070	,245	,003
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,026	,175	,001	,028		,541	,628	,086	,981
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	Corrélation de Pearson	,345*	,075	,060	,125	-,010	,239	,089	1	,006	,007	,205
	Sig. (bilatérale)	,014	,605	,678	,388	,945	,095	,541		,970	,963	,152
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه	Corrélation de Pearson	,554**	,206	,409**	,521**	,261	,315*	,070	,006	1	,416**	-,044
	Sig. (bilatérale)	,000	,150	,003	,000	,067	,026	,628	,970		,003	,762
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتوائه على هيكل تنظيمي مرن.	Corrélation de Pearson	,639**	,583**	,134	,116	,570**	,253	,245	,007	,416**	1	-,076
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,353	,422	,000	,076	,086	,963	,003		,600
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه	Corrélation de Pearson	,021	-,272	-,125	-,235	-,255	-,259	,003	,205	-,044	-,076	1
	Sig. (bilatérale)	,886	,056	,385	,100	,074	,069	,981	,152	,762	,600	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).												
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).												

Corrélations

		BC	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	يمتلك موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس كفاءة في استخدام التقنيات المستحدثة.	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الاسرة القضائية..	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	يتم توجيه المواطن لحل مشكلاته بكل وضوح من طرف موظفي مجلس قضاء سوق اهراس	يسعى مجلس قضاء سوق أهراس الى جذب أفضل الموارد البشرية بداخله	غالبا ما يضطر المواطن الى إعادة تصحيح الوثائق المستخرجة من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس.
BC	Corrélation de Pearson	1	,704**	,636**	,687**	,414**	,601**	,708**	,092	,568**	,460**	,218
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,003	,000	,000	,528	,000	,001	,128
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	Corrélation de Pearson	,704**	1	,327*	,591**	,242	,571**	,449**	-,221	,387**	,342*	,034
	Sig. (bilatérale)	,000		,021	,000	,090	,000	,001	,127	,005	,015	,815
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	Corrélation de Pearson	,636**	,327*	1	,404**	,195	,498**	,558**	-,150	,346*	-,108	,152
	Sig. (bilatérale)	,000	,021		,004	,175	,000	,000	,304	,014	,456	,292
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
يمتلك موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس كفاءة في استخدام التقنيات المستحدثة.	Corrélation de Pearson	,687**	,591**	,404**	1	,511**	,405**	,490**	-,121	,252	,365**	-,129
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,004		,000	,004	,000	,408	,077	,009	,373
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	Corrélation de Pearson	,414**	,242	,195	,511**	1	,131	,402**	-,250	,196	,219	-,178
	Sig. (bilatérale)	,003	,090	,175	,000		,366	,004	,084	,173	,127	,217
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	Corrélation de Pearson	,601**	,571**	,498**	,405**	,131	1	,748**	-,406**	,523**	,228	-,242
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,004	,366		,000	,004	,000	,111	,090
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة	Corrélation de Pearson	,708**	,449**	,558**	,490**	,402**	,748**	1	-,333*	,757**	,281*	-,313*
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,004	,000		,019	,000	,048	,027

الاسرة القضائية..	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	Corrélation de Pearson	,092	-,221	-,150	-,121	-,250	-,406**	-,333*	1	-,212	,158	,429**
	Sig. (bilatérale)	,528	,127	,304	,408	,084	,004	,019		,144	,279	,002
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
يتم توجيه المواطن لحل مشكلاته بكل وضوح من طرف موظفي مجلس قضاء سوق اهراس.	Corrélation de Pearson	,568**	,387**	,346*	,252	,196	,523**	,757**	-,212	1	,088	-,145
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,014	,077	,173	,000	,000	,144		,544	,315
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
يسعى مجلس قضاء سوق أهراس الى جذب أفضل الموارد البشرية بداخله.	Corrélation de Pearson	,460**	,342*	-,108	,365**	,219	,228	,281*	,158	,088	1	-,174
	Sig. (bilatérale)	,001	,015	,456	,009	,127	,111	,048	,279	,544		,226
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50
غالبا ما يضطر المواطن الى إعادة تصحيح الوثائق المستخرجة من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,218	,034	,152	-,129	-,178	-,242	-,313*	,429**	-,145	-,174	1
	Sig. (bilatérale)	,128	,815	,292	,373	,217	,090	,027	,002	,315	,226	
	N	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations

		CC	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	يحصل المواطن على خدمة فورية من مصلحة السوابق القضائية عند طلب التصحيح بمجلس قضاء -سوق أهراس.	يحصل المواطن على خدمة فورية من الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس.	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس	يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية	يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للعرائض و الشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن بالرد السريع و الآني.	يمكّن مجلس قضاء سوق اهراس المواطن من الحصول على مختلف الوثائق عن بع	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي
CC	Corrélation de Pearson	1	,532**	,384**	,462**	,439**	,659**	,691**	,630**	,606**	,355*	,560**	,586**
	Sig. (bilatérale)		,000	,006	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,011	,000	,000

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	Corrélation de Pearson	,532**	1	,250	,634**	,259	,208	,355*	,020	-,057	,200	,384**	,170
	Sig. (bilatérale)	,000		,081	,000	,070	,146	,011	,888	,696	,163	,006	,239
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحصل المواطن على خدمة فورية من مصلحة السوابق القضائية عند طلب التصحيح بمجلس قضاء -سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,384**	,250	1	,171	,061	,184	,213	,180	,137	,149	,217	-,111
	Sig. (bilatérale)	,006	,081		,234	,674	,202	,137	,212	,342	,302	,130	,441
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحصل المواطن على خدمة فورية من الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس	Corrélation de Pearson	,462**	,634**	,171	1	,338*	,150	,451**	-,015	-,057	,125	,265	,025
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,234		,016	,298	,001	,916	,694	,387	,063	,865
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس	Corrélation de Pearson	,439**	,259	,061	,338*	1	,285*	,462**	,087	,076	-,335*	,397**	,199
	Sig. (bilatérale)	,001	,070	,674	,016		,045	,001	,547	,598	,017	,004	,165
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	Corrélation de Pearson	,659**	,208	,184	,150	,285*	1	,411**	,344*	,369**	,221	,082	,427**
	Sig. (bilatérale)	,000	,146	,202	,298	,045		,003	,014	,008	,124	,572	,002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	Corrélation de Pearson	,691**	,355*	,213	,451**	,462**	,411**	1	,435**	,220	,210	,381**	,151
	Sig. (bilatérale)	,000	,011	,137	,001	,001	,003		,002	,125	,144	,006	,294
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	Corrélation de Pearson	,630**	,020	,180	-,015	,087	,344*	,435**	1	,620**	,119	,350*	,473**
	Sig. (bilatérale)	,000	,888	,212	,916	,547	,014	,002		,000	,411	,013	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن بالرد السريع والآني.	Corrélation de Pearson	,606**	-,057	,137	-,057	,076	,369**	,220	,620**	1	,146	,218	,568**
	Sig. (bilatérale)	,000	,696	,342	,694	,598	,008	,125	,000		,311	,128	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يمكّن مجلس قضاء سوق اهراس المواطن من الحصول على مختلف الوثائق عن بعد	Corrélation de Pearson	,355*	,200	,149	,125	-,335*	,221	,210	,119	,146	1	,034	,079
	Sig. (bilatérale)	,011	,163	,302	,387	,017	,124	,144	,411	,311		,814	,583
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	Corrélation de Pearson	,560**	,384**	,217	,265	,397**	,082	,381**	,350*	,218	,034	1	,171
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,130	,063	,004	,572	,006	,013	,128	,814		,235
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي	Corrélation de Pearson	,586**	,170	-,111	,025	,199	,427**	,151	,473**	,568**	,079	,171	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,239	,441	,865	,165	,002	,294	,001	,000	,583	,235	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).													
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).													

Corrélations

		DC	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس -مصداقية الخدمات المعروضة.	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق- أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية	يوضح موظفو مجلس قضاء سوق أهراس للمواطن كافة الإجراءات المتعلقة بقضيته (التي هي محل .استئناف).	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء سوق أهراس -على اتخاذ القرار .بفعالية	تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على المواطن .	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء سوق-أهراس حماية الوثائق الإدارية	يتم التنسيق بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس لجدولة القضايا بحسب معايير تنظيمية معتمدة	ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيزدور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق .اهراس
DC	Corrélation de Pearson	1	,604**	,682**	,552**	,428**	,631**	,769**	,617**	,489**	,597**	,692**	,348*
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,013
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية	Corrélation de Pearson	,604**	1	,376**	,110	,709**	,431**	,497**	,417**	,143	-,019	,320*	,070
	Sig. (bilatérale)	,000		,007	,445	,000	,002	,000	,003	,322	,893	,023	,629

(الإلكترونية) للمستفيد.	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	Corrélation de Pearson	,682**	,376**	1	,641**	,206	,240	,487**	,365**	,058	,372**	,639**	,101
	Sig. (bilatérale)	,000	,007		,000	,152	,093	,000	,009	,687	,008	,000	,485
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	Corrélation de Pearson	,552**	,110	,641**	1	,112	,087	,467**	,239	,212	,232	,339*	,060
	Sig. (bilatérale)	,000	,445	,000		,440	,550	,001	,095	,140	,104	,016	,680
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يوضح موظفو مجلس قضاء سوق أهراس للمواطن كافة الإجراءات المتعلقة بقضيته (التي هي محل استئناف).	Corrélation de Pearson	,428**	,709**	,206	,112	1	,407**	,287*	,116	,096	-,124	,137	-,033
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,152	,440		,003	,043	,423	,507	,390	,342	,823
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	Corrélation de Pearson	,631**	,431**	,240	,087	,407**	1	,620**	,396**	,013	,471**	,255	,129
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,093	,550	,003		,000	,004	,929	,001	,074	,372
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	Corrélation de Pearson	,769**	,497**	,487**	,467**	,287*	,620**	1	,496**	,232	,223	,509**	,055
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,043	,000		,000	,104	,119	,000	,704
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	Corrélation de Pearson	,617**	,417**	,365**	,239	,116	,396**	,496**	1	,394**	,293*	,299*	-,131
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,009	,095	,423	,004	,000		,005	,039	,035	,364
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على المواطن.	Corrélation de Pearson	,489**	,143	,058	,212	,096	,013	,232	,394**	1	,294*	,306*	,180
	Sig. (bilatérale)	,000	,322	,687	,140	,507	,929	,104	,005		,038	,031	,211
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	Corrélation de Pearson	,597**	-,019	,372**	,232	-,124	,471**	,223	,293*	,294*	1	,479**	,553**
	Sig. (bilatérale)	,000	,893	,008	,104	,390	,001	,119	,039	,038		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

يتم التنسيق بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس لجدولة القضايا بحسب معايير تنظيمية معتمدة	Corrélation de Pearson	,692**	,320*	,639**	,339*	,137	,255	,509**	,299*	,306*	,479**	1	,235
	Sig. (bilatérale)	,000	,023	,000	,016	,342	,074	,000	,035	,031	,000		,101
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	Corrélation de Pearson	,348*	,070	,101	,060	-,033	,129	,055	-,131	,180	,553**	,235	1
	Sig. (bilatérale)	,013	,629	,485	,680	,823	,372	,704	,364	,211	,000	,101	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).													
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).													

Corrélations

		EC	يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية	يلقى المواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس، مراعاة لوضعيته الجسدية .	يوفر مجلس قضاء - سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين - بشكل كاف .	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية	أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن.	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس	يحظى المواطن باستقبال جيد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	يقوم المواطن بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس	يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف المواطنين.	تعرض في مجلس قضاء سوق اهراس ندوات و أيام دراسية من طرف مختصين في المجال القضائي للتعريف بمختلف الخدمات الالكترونية لفائدة المواطن	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.
EC	Corrélation de Pearson	1	,594**	,666**	,454**	,563**	,537**	,541**	,349*	,508**	,340*	,501**	,661**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,013	,000	,016	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	Corrélation de Pearson	,594**	1	,748**	,178	,355*	,564**	,240	,134	-,019	-,222	-,143	,373**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,217	,011	,000	,093	,353	,893	,121	,322	,008
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يلقى المواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة	Corrélation de Pearson	,666**	,748**	1	,221	,285*	,575**	,213	,528**	,138	-,213	,086	,259

اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس، مراعاة لوضعيته الجسدية.	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,123	,045	,000	,138	,000	,340	,138	,555	,069
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	Corrélation de Pearson	,454**	,178	,221	1	,016	,064	,058	,152	,302*	,138	,075	,171
	Sig. (bilatérale)	,001	,217	,123		,910	,658	,688	,292	,033	,341	,607	,234
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية	Corrélation de Pearson	,563**	,355*	,285*	,016	1	,143	,259	,228	,017	,143	,265	,555**
	Sig. (bilatérale)	,000	,011	,045	,910		,323	,069	,111	,907	,322	,063	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن.	Corrélation de Pearson	,537**	,564**	,575**	,064	,143	1	,286*	,050	,141	-,071	,061	,244
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,658	,323		,044	,728	,329	,626	,673	,088
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-	Corrélation de Pearson	,541**	,240	,213	,058	,259	,286*	1	-,044	,284*	,264	,262	,382**
	Sig. (bilatérale)	,000	,093	,138	,688	,069	,044		,760	,045	,064	,066	,006
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحظى المواطن باستقبال جيد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,349*	,134	,528**	,152	,228	,050	-,044	1	,158	-,089	,007	,067
	Sig. (bilatérale)	,013	,353	,000	,292	,111	,728	,760		,272	,538	,960	,643
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يقوم المواطن بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,508**	-,019	,138	,302*	,017	,141	,284*	,158	1	,314*	,460**	,034
	Sig. (bilatérale)	,000	,893	,340	,033	,907	,329	,045	,272		,026	,001	,816
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء - سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف المواطنين.	Corrélation de Pearson	,340*	-,222	-,213	,138	,143	-,071	,264	-,089	,314*	1	,561**	,314*
	Sig. (bilatérale)	,016	,121	,138	,341	,322	,626	,064	,538	,026		,000	,026
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
تعرض في مجلس قضاء سوق اهراس ندوات و أيام دراسية من طرف مختصين في	Corrélation de Pearson	,501**	-,143	,086	,075	,265	,061	,262	,007	,460**	,561**	1	,383**
	Sig. (bilatérale)	,000	,322	,555	,607	,063	,673	,066	,960	,001	,000		,006

المجال القضائي للتعريف بمختلف الخدمات الالكترونية لفائدة المواطن.	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.	Corrélation de Pearson	,661**	,373**	,259	,171	,555**	,244	,382**	,067	,034	,314*	,383**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,069	,234	,000	,088	,006	,643	,816	,026	,006	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).													
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).													

Corrélations				
		AC	BC	moyvi
AC	Corrélation de Pearson	1	,592**	,904**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
BC	Corrélation de Pearson	,592**	1	,880**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	50	50	50
moyvi	Corrélation de Pearson	,904**	,880**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).				

Corrélations					
		CC	DC	EC	moyvd
CC	Corrélation de Pearson	1	,745**	,608**	,872**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
DC	Corrélation de Pearson	,745**	1	,844**	,947**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
EC	Corrélation de Pearson	,608**	,844**	1	,899**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
moyvd	Corrélation de Pearson	,872**	,947**	,899**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,719	10

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,637	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach Nombre d'éléments

,898 33

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	53

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
AC	,117	50	,083	,985	50	,751
BC	,111	50	,174	,958	50	,075
moyvd	,115	50	,094	,960	50	,089
a. Correction de signification de Lilliefors						

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	50	3,8200	1,02400	,14482
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	50	4,0200	,71400	,10097
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	50	3,9600	,83201	,11766
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بكافة المتعاملين مع قطاع العدالة.	50	3,7800	,93219	,13183
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	50	3,6600	,82338	,11644
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	50	4,1800	,80026	,11317
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	50	2,9600	,96806	,13690
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.	50	4,1000	,76265	,10785
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	50	3,6800	1,13281	,16020
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	50	2,5400	1,03431	,14627
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	50	4,1200	,91785	,12980

يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	50	3,8600	1,01035	,14289
يمتلك موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس كفاءة في استخدام التقنيات المستحدثة.	50	4,2000	,67006	,09476
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	50	4,1600	,73845	,10443
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	50	4,1000	,67763	,09583
يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الاسرة القضائية .	50	3,8600	,83324	,11784
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	49	2,3673	1,11232	,15890
يتم توجيه المواطن لحل مشكلاته بكل وضوح من طرف موظفي مجلس قضاء سوق اهراس.	50	3,9800	,86873	,12286
يسعى مجلس قضاء سوق أهراس الى جذب أفضل الموارد البشرية بداخله.	50	3,5600	,95105	,13450
غالبا ما يضطر المواطن الى إعادة تصحيح الوثائق المستخرجة من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس.	50	2,7000	1,18235	,16721

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	5,662	49	,000	,82000	,5290	1,1110
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	10,102	49	,000	1,02000	,8171	1,2229
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	8,159	49	,000	,96000	,7235	1,1965
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بكافة المتعاملين مع قطاع العدالة.	5,917	49	,000	,78000	,5151	1,0449
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	5,668	49	,000	,66000	,4260	,8940
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	10,427	49	,000	1,18000	,9526	1,4074
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	-,292	49	,771	-,04000	-,3151	,2351
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.	10,199	49	,000	1,10000	,8833	1,3167

يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	4,245	49	,000	,68000	,3581	1,0019
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	-3,145	49	,003	-,46000	-,7539	-,1661
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	8,628	49	,000	1,12000	,8591	1,3809
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	6,019	49	,000	,86000	,5729	1,1471
يمتلك موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس كفاءة في استخدام التقنيات المستحدثة.	12,663	49	,000	1,20000	1,0096	1,3904
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	11,108	49	,000	1,16000	,9501	1,3699
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	11,478	49	,000	1,10000	,9074	1,2926
يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الاسرة القضائية .	7,298	49	,000	,86000	,6232	1,0968
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	-3,981	48	,000	-,63265	-,9521	-,3132
يتم توجيه المواطن لحل مشكلاته بكل وضوح من طرف موظفي مجلس قضاء سوق اهراس.	7,977	49	,000	,98000	,7331	1,2269
يسعى مجلس قضاء سوق أهراس الى جذب أفضل الموارد البشرية بداخله.	4,164	49	,000	,56000	,2897	,8303
غالبا ما يضطر المواطن الى إعادة تصحيح الوثائق المستخرجة من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس.	-1,794	49	,079	-,30000	-,6360	,0360

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	50	3,8600	,80837	,11432
يحصل المواطن على خدمة فورية من مصلحة السو ابق القضائية عند طلب التصحيح بمجلس قضاء -سوق أهراس.	50	3,9800	,79514	,11245
يحصل المواطن على خدمة فورية من الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس	50	3,9400	,73983	,10463

يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس	50	3,8600	,78272	,11069
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	50	3,0400	1,12413	,15898
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	50	3,7800	,81541	,11532
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	50	3,5200	,78870	,11154
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن بالرد السريع والآني.	50	3,2000	1,16058	,16413
يمكن مجلس قضاء سوق اهراس المواطن من الحصول على مختلف الوثائق عن بعد .	50	3,8600	1,01035	,14289
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	50	3,5000	,88641	,12536
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .	50	2,3200	1,07741	,15237
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	50	4,1200	,55842	,07897
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	50	3,8000	,69985	,09897
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	50	3,8000	,72843	,10302
يوضح موظفو مجلس قضاء سوق أهراس للمواطن كافة الإجراءات المتعلقة بقضيته (التي هي محل استئناف).	50	4,0600	,65184	,09218
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	50	3,6400	,77618	,10977
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	50	4,1000	,83910	,11867

يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	50	3,7400	,75078	,10618
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على المواطن .	50	4,0800	,89989	,12726
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	50	3,5600	,67491	,09545
يتم التنسيق بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس لجدولة القضايا بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	50	3,4400	,61146	,08647
ساهم النظام البيومتري للبصمة الور اثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	50	3,2600	,75078	,10618
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استر اتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	50	3,6600	1,28746	,18207
يلقى المواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس مراعاة لوضعيته الجسدية .	50	4,0800	,60068	,08495
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	50	4,2000	1,10657	,15649
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	50	4,1200	,89534	,12662
أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن	50	4,1000	,86307	,12206
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.	50	3,5600	,76024	,10751
يحظى المواطن باستقبال جيد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	50	4,0800	,75160	,10629
يقوم المواطن بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .	50	2,8600	1,12504	,15910
يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف المواطنين.	50	3,8000	,67006	,09476
تعرض في مجلس قضاء سوق اهراس ندوات و أيام دراسية من طرف مختصين في المجال القضائي للتعريف بمختلف الخدمات الالكترونية لفائدة المواطن.	50	2,9400	,89008	,12588
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.	50	3,4000	,96890	,13702

Test sur échantillon unique						
	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	7,523	49	,000	,86000	,6303	1,0897
يحصل المواطن على خدمة فورية من مصلحة السوابق القضائية عند طلب التصحيح بمجلس قضاء -سوق أهراس.	8,715	49	,000	,98000	,7540	1,2060
يحصل المواطن على خدمة فورية من الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس	8,984	49	,000	,94000	,7297	1,1503
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس	7,769	49	,000	,86000	,6376	1,0824
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	,252	49	,802	,04000	-,2795	,3595
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	6,764	49	,000	,78000	,5483	1,0117
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	4,662	49	,000	,52000	,2959	,7441
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن بالرد السريع والآني.	1,219	49	,229	,20000	-,1298	,5298
يمكن مجلس قضاء سوق اهراس المواطن من الحصول على مختلف الوثائق عن بعد .	6,019	49	,000	,86000	,5729	1,1471
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	3,989	49	,000	,50000	,2481	,7519
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .	-4,463	49	,000	-,68000	-,9862	-,3738
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	14,182	49	,000	1,12000	,9613	1,2787
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	8,083	49	,000	,80000	,6011	,9989

حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	7,766	49	,000	,80000	,5930	1,0070
يوضح موظفو مجلس قضاء سوق أهراس للمواطن كافة الإجراءات المتعلقة بقضيته (التي هي محل استئناف).	11,499	49	,000	1,06000	,8747	1,2453
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	5,830	49	,000	,64000	,4194	,8606
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	9,270	49	,000	1,10000	,8615	1,3385
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	6,970	49	,000	,74000	,5266	,9534
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على المواطن .	8,486	49	,000	1,08000	,8243	1,3357
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	5,867	49	,000	,56000	,3682	,7518
يتم التنسيق بين مختلف مصالح مجلس قضاء سوق أهراس لجدولة القضايا بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	5,088	49	,000	,44000	,2662	,6138
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	2,449	49	,018	,26000	,0466	,4734
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مرافق الولاية.	3,625	49	,001	,66000	,2941	1,0259
يلقى المواطن من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس مراعاة لوضعيته الجسدية .	12,714	49	,000	1,08000	,9093	1,2507
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	7,668	49	,000	1,20000	,8855	1,5145
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	8,845	49	,000	1,12000	,8655	1,3745
أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن	9,012	49	,000	1,10000	,8547	1,3453
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.	5,209	49	,000	,56000	,3439	,7761
يحظى المواطن باستقبال جيد على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	10,161	49	,000	1,08000	,8664	1,2936
يقوم المواطن بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .	-,880	49	,383	-,14000	-,4597	,1797

يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف المواطنين.	8,442	49	,000	,80000	,6096	,9904
تعرض في مجلس قضاء سوق اهراس ندوات و أيام دراسية من طرف مختصين في المجال القضائي للتعريف بمختلف الخدمات الالكترونية لفائدة المواطن.	-,477	49	,636	-,06000	-,3130	,1930
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.	2,919	49	,005	,40000	,1246	,6754

Corrélations

		AC	BC	moyvi	moyvd
AC	Corrélation de Pearson	1	,592**	,904**	,694**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
BC	Corrélation de Pearson	,592**	1	,880**	,708**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
moyvi	Corrélation de Pearson	,904**	,880**	1	,785**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
moyvd	Corrélation de Pearson	,694**	,708**	,785**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Récapitulatif des modèlesb

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux		Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,786a	,618	,601	,26337	,618	37,950	2	47	,000	

a Prédicteurs : (Constante), BC, AC

b Variable dépendante : moyvd

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,265	2	2,632	37,950	,000[b]
	Résidu	3,260	47	,069		
	Total	8,525	49			

a. Variable dépendante : moyvd

b. Prédicteurs : (Constante), BC, AC

Coefficientsa

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	,729	,341		2,134	,038		
	AC	,363	,096	,423	3,776	,000	,649	1,541
	BC	,436	,107	,458	4,088	,000	,649	1,541

a Variable dépendante : moyvd

Statistiques des résidus[a]					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	2,8592	4,6040	3,6745	,32779	50
Prévision standardisée	-2,487	2,836	,000	1,000	50
Erreur standard de la prévision	,038	,113	,061	,022	50
Prévision corrigée	2,8901	4,6515	3,6787	,33113	50
Résidu	-,52333	,46002	,00000	,25794	50
Résidu standardisé	-1,987	1,747	,000	,979	50
Résidu studentisé	-2,132	1,780	-,007	1,012	50
Résidu supprimé	-,60221	,47768	-,00413	,27560	50
Résidu supprimé studentisé	-2,219	1,823	-,008	1,022	50
Distance de Mahalanobis	,036	8,045	1,960	2,178	50
Distance de Cook	,000	,228	,023	,036	50
Valeur influente centrée	,001	,164	,040	,044	50

a. Variable dépendante : moyvd

Caractéristiques								
moyvd								
					Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne			
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Borne inférieure	Borne supérieure	Minimum	Maximum
دراسات عليا	1	3,4848	.	.	.	.	3,48	3,48
ابتدائي	3	3,3030	,15746	,09091	2,9119	3,6942	3,12	3,39
متوسط	6	3,4949	,36649	,14962	3,1103	3,8796	3,09	4,15
ثانوي	18	3,7104	,38150	,08992	3,5207	3,9002	3,12	4,42
جامعي	22	3,7534	,46423	,09898	3,5476	3,9593	2,67	4,45
Total	50	3,6745	,41711	,05899	3,5560	3,7931	2,67	4,45

Test d'homogénéité des variances			
moyvd			
Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
1,291[a]	3	45	,289
a. Les groupes possédant une seule observation sont ignorés lors du calcul du test d'homogénéité de la variance pour moyvd.			

ANOVA					
moyvd					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,804	4	,201	1,171	,336
Intragroupes	7,721	45	,172		
Total	8,525	49			

ملحق رقم 27: مساعدي قطاع العدالة

		moyas	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس- بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	يمتلك مجلس قضاء- سوق أهراس- موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	يوّفرمجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	يتوفر مجلس قضاء- سوق أهراس- على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس- فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي - سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	يعاني مجلس قضاء -سوق أهراس من مقاومة التغيير لاليات العمل المستحدثة بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة.	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.	يو اكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في تكنولوجيات وطرق الاتصال الحديثة مع المواطن.	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	يوّفر مجلس قضاء سوق أهراس فضاء خاصا لمساعدي قطاع العدالة.	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع مساعدي قطاع العدالة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	يحقق مجلس قضاء - سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع مساعدي قطاع العدالة حسب صفة كل منهم ومتطلبات عمله.
moyas	Corrélation de Pearson	1	,731**	,613**	,610**	,604**	,720**	,248	-,153	,338*	,481**	,286*	,613**	,714**	,718**	,753**	,487**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,083	,289	,016	,000	,044	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

		moybs	يتوفر مجلس قضاء - سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	يتوفر مجلس قضاء - سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	.يو اكب موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس التقدم الحاصل في مجال تكنولوجيات الادارة الالكترونية	يتوفر مجلس قضاء سوق أهراس على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	يتحكم الموظفون في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم مع مساعدي قطاع العدالة.	يستغرق موظفو مجلس قضاء - سوق أهراس، الكثير من الوقت في البحث عن ملفات القضايا لمساعدي قطاع العدالة..	يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على معايير موضوعية..	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف اسلاك مساعدي قطاع العدالة لطرح انشغالاتهم	يتحكم مساعدو قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس في استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات..	يفضل مساعدو قطاع العدالة العمل عن بعد مع مجلس قضاء - سوق أهراس.	يتلقى مساعدو قطاع العدالة تدريبا على استخدام التطبيقات المستحدثة الخاصة بالخدمات القضائية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	غالبا ما يضطر مساعدو قطاع العدالة إلى مراجعة المصالح المعنية بمجلس قضاء سوق أهراس لإتمام العمل يدويا.	تتيح التطبيقات المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي لمساعدي قطاع العدالة.	تم تحسين عمل مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على التطبيقات الإلكترونية المطبقة في مجلس قضاء سوق أهراس.
moybs	Corrélation de Pearson	1	,352*	,722**	,646**	,760**	,457**	,417**	,173	,389**	,447**	,649**	,592**	,585**	,475**	,410**	,592**
	Sig. (bilatérale)		,012	,000	,000	,000	,001	,003	,230	,005	,001	,000	,000	,000	,000	,003	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

		moycs	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة	يتيح مجلس قضاء - سوق أهراس خدمة فورية خاصة بتصحيح السوابق القضائية.	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس	يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات..	توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي	يستخدم مجلس قضاء - سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مساعدي قطاع العدالة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .	يتيح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس – خدمات اشهارية مجانية تخص مساعدي قطاع العدالة.	ساهم توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس-في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.	يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس – خدمة تبادل العرائض الكترونيا بين مساعدي قطاع العدالة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء - سوق اهراس.
moycs	Corrélation de Pearson	1	,423**	,487**	,343*	,604**	,690**	,598**	,678**	,718**	,398**	,648**	,744**	,691**	,026	,384**	,680**
	Sig. (bilatérale)		,002	,000	,015	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,855	,006	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

		moyds	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء - سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية..	يعتمد مجلس قضاء - سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	تحترم الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	يعتمد مجلس قضاء - سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية-	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على مساعدي قطاع العدالة	يتيح مجلس قضاء - سوق أهراس – للمواطن إمكانية تسجيل المعارضات عبر منصة رقمية عن بعد .	يتم التنسيق بين مختلف هيئات مجلس قضاء -سوق أهراس في التعامل مع القضايا المجدولة بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية في تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية..	يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية..
moyds	Corrélation de Pearson	1	,812**	,872**	,828**	,413**	,680**	,760**	,772**	,841**	,235	,391**	,699**	,772**	,678**	,859**	,723**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,101	,005	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

		moyes	يحتل موقع مجلس قضاء سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	يلقى المواطن (المستفيد)من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف مساعدي قطاع العدالة ب مجلس قضاء سوق أهراس مراعاة لوضعيته الجسدية.	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.-	تخصص إدارة مجلس قضاء - سوق أهراس- قاعات مهيأة لمساعدي قطاع العدالة لتفعيل مهامهم.	يوفر مجلس قضاء سوق اهراس عبر موقعه الالكتروني نافذة اشهارية خاصة بمساعدي قطاع العدالة تحوي كافة بياناتهم	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى فتح أرضية إلكترونية خاصة تربط مساعدي قطاع العدالة بمختلف مصالح المجلس القضائي.	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء - سوق أهراس.-	يقوم مساعدو قطاع العدالة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس	يقّعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف مساعدي قطاع العدالة	يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية.	رقمنة الإجراءات و الإدارية و القضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن .	يوفر مجلس قضاء - سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي بشكل كاف.	مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة مساعدي قطاع العدالة نظير أعمالهم
moyes	Corrélation de Pearson	1	,552**	,799**	,572**	,742**	,727**	,746**	,086	,488**	,579**	,616**	,729**	,654**	,640**	,528**	,455**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,551	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	49	50	50	50	50

Corrélations

		moyvi	moyas	moybs
moyvi	Corrélation de Pearson	1	,847**	,833**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Corrélations

		moyvd	moycs	moyds	moyes
moyvd	Corrélation de Pearson	1	,890**	,945**	,920**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,795	15

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	15

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,941	45

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,944	75

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
moyas	,121	50	,065	,954	50	,050
a. Correction de signification de Lilliefors						

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
moybs	,225	50	,055	,899	50	,045
a. Correction de signification de Lilliefors						

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
moyvd	,131	50	, 310	,957	50	,066
a. Correction de signification de Lilliefors						

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	50	3,1400	1,12504	,15910
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	50	3,6200	1,02798	,14538
يوّفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .	50	3,1800	1,04374	,14761
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	50	3,5800	1,05153	,14871
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	50	2,9600	,92494	,13081
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	50	3,7200	1,19591	,16913
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لاليات العمل المستحدثة بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة .	50	2,70000	1,035098	,146385
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.	50	4,0800	,69517	,09831
يو اكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع المواطن.	50	3,9200	,48823	,06905
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	50	1,9200	,89989	,12726
يوّفر مجلس قضاء سوق أهراس فضاء خاصا لمساعدي قطاع العدالة.	50	3,3600	1,13856	,16102
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع مساعدي قطاع العدالة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	50	2,8600	,85738	,12125
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- أريحية في العمل القضائي لإحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	50	3,6200	,87808	,12418
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أوخلل تقني.	50	3,7600	1,02140	,14445
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع مساعدي قطاع العدالة حسب صفة كل منهم ومتطلبات عمله.	50	3,9600	,60474	,08552

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	,880	49	,383	,14000	-,1797	,4597
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	4,265	49	,000	,62000	,3279	,9121
يوّفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .	1,219	49	,229	,18000	-,1166	,4766
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	3,900	49	,000	,58000	,2812	,8788
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	-,306	49	,761	-,04000	-,3029	,2229
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	4,257	49	,000	,72000	,3801	1,0599
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لاليات العمل المستحدثة بالنسبة لمساعدي قطاع العدالة .	-2,049	49	,046	-,300000	-,59417	-,00583
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن في مختلف مر افقه.	10,985	49	,000	1,08000	,8824	1,2776
يو اكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع المواطن.	13,324	49	,000	,92000	,7812	1,0588
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	-8,486	49	,000	-1,08000	-1,3357	-,8243
يوّفر مجلس قضاء سوق أهراس فضاء خاصا لمساعدي قطاع العدالة.	2,236	49	,030	,36000	,0364	,6836
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع مساعدي قطاع العدالة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	-1,155	49	,254	-,14000	-,3837	,1037
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- أريحية في العمل القضائي لإحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	4,993	49	,000	,62000	,3705	,8695
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	5,261	49	,000	,76000	,4697	1,0503
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع مساعدي قطاع العدالة حسب صفة كل منهم ومتطلبات عمله.	11,225	49	,000	,96000	,7881	1,1319

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	50	2,7400	1,12141	,15859
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	50	2,8600	1,14304	,16165
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	50	3,4000	1,03016	,14569
يواكب موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس التقدم الحاصل في مجال تكنولوجيات الادارة الالكترونية.	50	3,6800	,84370	,11932
يتوفر مجلس قضاء سوق أهراس على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	50	3,8800	,59385	,08398
يتحكم الموظفون في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم مع مساعدي قطاع العدالة.	50	3,8600	,85738	,12125
يستغرق موظفو مجلس قضاء -سوق أهراس، الكثيرمن الوقت في البحث عن ملفات القضايا لمساعدي قطاع العدالة.	50	2,4000	,96890	,13702
يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على معايير موضوعية.	50	3,9200	,60068	,08495
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف اسلاك مساعدي قطاع العدالة لطرح انشغالاتهم.	50	3,8000	1,03016	,14569
يتحكم مساعدو قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس في استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات.	50	3,7000	,88641	,12536
يفضل مساعدو قطاع العدالة العمل عن بعد مع مجلس قضاء -سوق أهراس.	50	3,3000	,88641	,12536
يتلقى مساعدو قطاع العدالة تدريبا على استخدام التطبيقات المستحدثة الخاصة بالخدمات القضائية على مستوى مجلس قضاء سوق أهراس.	50	3,0200	,55291	,07819
غالبا ما يضطر مساعدو قطاع العدالة إلى مراجعة المصالح المعنية بمجلس قضاء سوق أهراس لإتمام العمل يدويا.	50	2,9800	1,02000	,14425
تتيح التطبيقات المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي لمساعدي قطاع العدالة.	50	3,2600	,96489	,13646
تم تحسين عمل مساعدي قطاع العدالة بالاعتماد على التطبيقات الإلكترونية المطبقة في مجلس قضاء سوق أهراس.	50	3,6400	1,10213	,15586

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	-1,639	49	,108	-,26000	-,5787	,0587
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	-,866	49	,391	-,14000	-,4648	,1848
من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس، فهم يتحكمون في استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات الكترونيا.	2,746	49	,008	,40000	,1072	,6928
من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس ، يواكب الموظفون التقدم الحاصل في مجال تكنولوجيات الادارة الالكترونية.	5,699	49	,000	,68000	,4402	,9198
من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس، يتجاوب الموظفون مع طلباتكم بسرعة وسلاسة في التعامل.	10,478	49	,000	,88000	,7112	1,0488
من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس، يتحكم الموظفون في لغة الاتصال والتواصل خلال ممارسة مهامهم.	7,093	49	,000	,86000	,6163	1,1037
من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس، يستغرق الموظفون الكثيرمن البحث في الملفات للرد على طلباتكم.	-4,379	49	,000	-,60000	-,8754	-,3246
من خلال تعاملك مع موظفي مجلس قضاء -سوق أهراس، يتم توجيهكم إلى المصالح المعنية بحل مشكلاتكم بوضوح وسرعة.	10,830	49	,000	,92000	,7493	1,0907
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف اسلاك مساعدي قطاع العدالة	5,491	49	,000	,80000	,5072	1,0928
يتحكم مساعدو قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس في استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للاتصالات والمعلومات.	5,584	49	,000	,70000	,4481	,9519
يفضل مساعدو قطاع العدالة استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة للاتصالات والمعلومات والعمل عن بعد مع مجلس قضاء -سوق أهراس.	2,393	49	,021	,30000	,0481	,5519
يتلقى مساعدو قطاع العدالة تكوينا وتدريبا على استخدام الانظمة الإلكترونية والتطبيقات الخاصة بالخدمات القضائية	,256	49	,799	,02000	-,1371	,1771
يضطر مساعدو قطاع العدالة غالبا إلى مراجعة المصالح المعنية لمجلس قضاء سوق أهراس لإتمام العمل يدويا أو تقديم الملفات.	-,139	49	,890	-,02000	-,3099	,2699
تتيح التطبيقات المعمول بها والانظمة الالكترونية المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي و التصديق الالكتروني ع	1,905	49	,063	,26000	-,0142	,5342
تم تفعيل وتسريع عمل مساعدي قطاع العدالة باعتماد الانظمة والتطبيقات الإلكترونية من قبل مجلس قضاء سوق أهراس.	4,106	49	,000	,64000	,3268	,9532

Statistiques sur échantillon uniques	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	50	3,8600	,45221	,06395
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس خدمة فورية خاصة بتصحيح السو ابق القضائية.	50	3,6400	,77618	,10977
تسرّع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	50	3,9400	,58589	,08286
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .	50	3,6400	,85141	,12041
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	50	3,5200	,90891	,12854
توّفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي.	50	3,5400	,88548	,12523
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	50	3,6800	,71257	,10077
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	50	3,0600	,99816	,14116
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مساعدي قطاع العدالة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .	50	2,0800	1,22624	,17342
يتيح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس – خدمات اشهارية مجانية تخص مساعدي قطاع العدالة.	50	3,2600	1,22574	,17335
ساهم توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس-في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	50	3,4200	1,16216	,16435
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	50	3,7000	,97416	,13777
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.	50	1,9800	,84491	,11949
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس –خدمة تبادل العرائض الكترونيا بين مساعدي قطاع العدالة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية .	50	2,6600	,98167	,13883
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	50	3,3400	1,09935	,15547
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	50	3,7800	1,03589	,14650
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	50	3,6600	1,08063	,15282
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	50	3,7200	,96975	,13714
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	50	3,6200	,80534	,11389
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- على اتخاذ القرار بفعالية.	50	3,7600	,93808	,13266
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	50	4,0200	,68482	,09685
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	50	4,0800	,69517	,09831
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على مساعدي قطاع العدالة .	50	4,0400	,75485	,10675
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس –للمواطن إمكانية تسجيل المعارضات عبر منصة رقمية عن بعد .	50	1,9800	,99980	,14139
يتم التنسيق بين مختلف هيئات مجلس قضاء -سوق أهراس في التعامل مع القضايا المجدولة بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	50	3,4200	,83520	,11811
ساهم النظام البيومتري للبصمة الور اثية في تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	50	2,7600	,84660	,11973
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	50	3,8000	,90351	,12778
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	50	3,8800	,98229	,13892
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	50	4,0600	,65184	,09218
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية.	50	4,0400	1,19455	,16893
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	50	4,2000	,85714	,12122
يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس ،مراعاة لوضعيته الجسدية .	50	4,1000	1,05463	,14915
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	50	3,9200	,80407	,11371
تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات مهيأة لمساعدي قطاع العدالة لتفعيل مهامهم.	50	4,0600	,86685	,12259
يوّفر مجلس قضاء سوق اهراس عبر موقعه الالكتروني نافذة اشهارية خاصة بمساعدي قطاع العدالة تحوي كافة بياناتهم .	50	3,8000	,94761	,13401
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.	50	3,5200	,78870	,11154
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى فتح أرضية إلكترونية خاصة تربط مساعدي قطاع العدالة بمختلف مصالح المجلس القضائي.	50	3,1000	,78895	,11157

يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.	50	4,1600	,81716	,11556
يقوم مساعدو قطاع العدالة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .	50	3,7800	1,05540	,14926
يفّعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف مساعدي قطاع العدالة.	50	4,2400	,87037	,12309
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	49	3,8367	,79966	,11424
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .	50	3,9600	,75485	,10675
رقمنة الإجراءات الإدارية والقضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن.	50	3,9800	,93656	,13245
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي بشكل كاف.	50	3,0200	1,05926	,14980
مدى مو ائمة المبالغ المالية المخصصة في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة مساعدي قطاع العدالة نظير أعمالهم.	50	2,7800	,91003	,12870

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	13,448	49	,000	,86000	,7315	,9885
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس خدمة فورية خاصة بتصحيح السو ابق القضائية.	5,830	49	,000	,64000	,4194	,8606
تسرّع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	11,345	49	,000	,94000	,7735	1,1065
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .	5,315	49	,000	,64000	,3980	,8820
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	4,045	49	,000	,52000	,2617	,7783
توّفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي.	4,312	49	,000	,54000	,2883	,7917
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	6,748	49	,000	,68000	,4775	,8825
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	,425	49	,673	,06000	-,2237	,3437
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مساعدي قطاع العدالة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .	-5,305	49	,000	-,92000	-1,2685	-,5715
يتيح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس – خدمات اشهارية مجانية تخص مساعدي قطاع العدالة.	1,500	49	,140	,26000	-,0884	,6084
ساهم توزيع المهام دوريا على مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء -سوق أهراس-في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	2,555	49	,014	,42000	,0897	,7503
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	5,081	49	,000	,70000	,4231	,9769
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.	-8,536	49	,000	-1,02000	-1,2601	-,7799
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس –خدمة تبادل العر ائض الكترونيا بين مساعدي قطاع العدالة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية .	-2,449	49	,018	-,34000	-,6190	-,0610
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	2,187	49	,034	,34000	,0276	,6524
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	5,324	49	,000	,78000	,4856	1,0744
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	4,319	49	,000	,66000	,3529	,9671
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	5,250	49	,000	,72000	,4444	,9956
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	5,444	49	,000	,62000	,3911	,8489
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	5,729	49	,000	,76000	,4934	1,0266
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	10,532	49	,000	1,02000	,8254	1,2146
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	10,985	49	,000	1,08000	,8824	1,2776
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على مساعدي قطاع العدالة .	9,742	49	,000	1,04000	,8255	1,2545
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس –للمواطن إمكانية تسجيل المعارضات عبر منصة رقمية عن بعد .	-7,214	49	,000	-1,02000	-1,3041	-,7359
يتم التنسيق بين مختلف هيئات مجلس قضاء -سوق أهراس في التعامل مع القضايا المجدولة بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	3,556	49	,001	,42000	,1826	,6574
ساهم النظام البيومتري للبصمة الور اثية في تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	-2,005	49	,051	-,24000	-,4806	,0006

تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	6,261	49	,000	,80000	,5432	1,0568
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثرفي حالة حدوث أي طارئ .	6,335	49	,000	,88000	,6008	1,1592
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	11,499	49	,000	1,06000	,8747	1,2453
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية.	6,156	49	,000	1,04000	,7005	1,3795
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	9,899	49	,000	1,20000	,9564	1,4436
يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف مساعدي قطاع العدالة بمجلس قضاء سوق أهراس ،مراعاة لوضعيته الجسدية .	7,375	49	,000	1,10000	,8003	1,3997
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	8,091	49	,000	,92000	,6915	1,1485
تخصيص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات مهيأة لمساعدي قطاع العدالة لتفعيل مهامهم.	8,647	49	,000	1,06000	,8136	1,3064
يوّفر مجلس قضاء سوق اهراس عبر موقعه الالكتروني نافذة اشهارية خاصة بمساعدي قطاع العدالة تحوي كافة بياناتهم .	5,970	49	,000	,80000	,5307	1,0693
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.	4,662	49	,000	,52000	,2959	,7441
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى فتح أرضية إلكترونية خاصة تربط مساعدي قطاع العدالة بمختلف مصالح المجلس القضائي.	,896	49	,374	,10000	-,1242	,3242
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.	10,038	49	,000	1,16000	,9278	1,3922
يقوم مساعدو قطاع العدالة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس .	5,226	49	,000	,78000	,4801	1,0799
يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف مساعدي قطاع العدالة.	10,074	49	,000	1,24000	,9926	1,4874
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	7,325	48	,000	,83673	,6070	1,0664
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .	8,993	49	,000	,96000	,7455	1,1745
رقمنة الإجراءات الإدارية والقضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن.	7,399	49	,000	,98000	,7138	1,2462
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي بشكل كاف.	,134	49	,894	,02000	-,2810	,3210
مدى مو ائمة المبالغ المالية المخصصة في ميز انية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة مساعدي قطاع العدالة نظير أعمالهم.	-1,709	49	,094	-,22000	-,4786	,0386

Corrélations

		moyas	moyvd
moyas	Corrélation de Pearson	1	,483**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50

Corrélations

		moybs	moyvd
moybs	Corrélation de Pearson	1	,650**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50

Corrélations

		moyvi	moyvd
moyvi	Corrélation de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,692[a]	,479	,457	,37378	,479	21,583	2	47	,000

a. Prédicteurs : (Constante), moybs, moyas
b. Variable dépendante : moyvd

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,031	2	3,015	21,583	,000[b]
	Résidu	6,566	47	,140		
	Total	12,597	49			

a. Variable dépendante : moyvd

b. Prédicteurs : (Constante), moybs, moyas

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	,655	,454		1,443	,156		
	moyas	,273	,121	,261	2,257	,029	,832	1,202
	moybs	,592	,126	,543	4,701	,000	,832	1,202

a. Variable dépendante : moyvd

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	2,8958	4,7355	3,5636	,35083	50
Prévision standardisée	-1,903	3,340	,000	1,000	50
Erreur standard de la prévision	,055	,186	,086	,032	50
Prévision corrigée	2,8335	4,7069	3,5650	,34649	50
Résidu	-,84436	,45852	,00000	,36608	50
Résidu standardisé	-2,259	1,227	,000	,979	50
Résidu studentisé	-2,351	1,265	-,002	1,005	50
Résidu supprimé	-,91482	,48777	-,00141	,38539	50
Résidu supprimé studentisé	-2,476	1,274	-,007	1,019	50
Distance de Mahalanobis	,079	11,175	1,960	2,509	50
Distance de Cook	,000	,154	,018	,029	50
Valeur influente centrée	,002	,228	,040	,051	50

a. Variable dépendante : moyvd

Statistiques de groupe

	المستوى التعليمي	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
moyvd	جامعي	48	3,5667	,51158	,07384
	دراسات عليا	2	3,4889	,53426	,37778

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
moyvd	Hypothèse de variances égales	,003	,954	,211	48	,834	,07784	,36955	-,66518	,82087
	Hypothèse de variances inégales			,202	1,078	,871	,07784	,38493	-4,05259	4,20827

الملحق رقم28: لعينة القضاة

Corrélations		Moy_Aj
Moy_Aj	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف.	Corrélation de Pearson	,429
	Sig. (bilatérale)	,110
	N	15
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية .	Corrélation de Pearson	,604*
	Sig. (bilatérale)	,017
	N	15
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات ، تضمن استمرارية تدفق الانترنيت.	Corrélation de Pearson	,735**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	15
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	Corrélation de Pearson	,696**
	Sig. (bilatérale)	,004
	N	15
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات و المعارف خارجيا.	Corrélation de Pearson	,566*
	Sig. (bilatérale)	,028
	N	15
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	Corrélation de Pearson	,587*
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	15
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن.	Corrélation de Pearson	,946**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للقضاة.	Corrélation de Pearson	,498
	Sig. (bilatérale)	,059
	N	15
يو اكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع المواطن.	Corrélation de Pearson	,522*
	Sig. (bilatérale)	,046
	N	15
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	Corrélation de Pearson	-,570*
	Sig. (bilatérale)	,027
	N	15
يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس - نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	Corrélation de Pearson	,722**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	15
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اربحية في العمل القضائي لاحتوائه على هيكل تنظيمي مرن.	Corrélation de Pearson	,946**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع القضاة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	Corrélation de Pearson	,462
	Sig. (bilatérale)	,083
	N	15
يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيخ مبدأ العمل الجماعي للقضاة مع كافة الأسرة القضائية .	Corrélation de Pearson	,584*
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	15
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع القضاة بحسب صفة كل منهم .	Corrélation de Pearson	,566*
	Sig. (bilatérale)	,028
	N	15
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		

Corrélations		Moy_Bj
Moy_Bj	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام القضائية على أتمم وجه.	Corrélation de Pearson	,298
	Sig. (bilatérale)	,280
	N	15
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتمم وجه.	Corrélation de Pearson	,314
	Sig. (bilatérale)	,254
	N	15
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	Corrélation de Pearson	,552*
	Sig. (bilatérale)	,033
	N	15
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية .	Corrélation de Pearson	,769**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات الكترونيا.	Corrélation de Pearson	,818**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يتم إعداد دورات تدريبية للقضاة داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	Corrélation de Pearson	,851**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يتم إعداد دورات تدريبية و تربصات للقضاة خارج مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	Corrélation de Pearson	,796**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع القضاة لطرح انشغالاتهم من اجل التكفل الجيد بهذه الفئة.	Corrélation de Pearson	,786**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم اليومية	Corrélation de Pearson	,717**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	15
التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يو اكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة القضاة.	Corrélation de Pearson	,756**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها في مجلس قضاء سوق أهراس للقضاة امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للقضاة,	Corrélation de Pearson	,779**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لسلك القضاة لطرح انشغالاتهم.	Corrélation de Pearson	,650**
	Sig. (bilatérale)	,009
	N	15
يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على القضاة بالاعتماد على معايير موضوعية.	Corrélation de Pearson	,779**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
تعمد الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس الى ترقية القضاة وفقا لمعايير مضبوطة.	Corrélation de Pearson	,901**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
تنتهج الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس استر اتيجية تدوير القضاة.	Corrélation de Pearson	,618*
	Sig. (bilatérale)	,014
	N	15
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		

Corrélations		Moy_Cj
Moy_Cj	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- عمل القضاة.	Corrélation de Pearson	,759**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .	Corrélation de Pearson	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يستجيب قضاة مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	Corrélation de Pearson	,487
	Sig. (bilatérale)	,066
	N	15
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبرالبو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,835**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية .	Corrélation de Pearson	,742**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	15
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	Corrélation de Pearson	,599*
	Sig. (bilatérale)	,018
	N	15
يسمح الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات.	Corrélation de Pearson	,327
	Sig. (bilatérale)	,234
	N	15
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات القضاة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد.	Corrélation de Pearson	,495
	Sig. (bilatérale)	,060
	N	15
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى تسريع وتيرة الرقمنة للملف القضائي في جميع مراحله.	Corrélation de Pearson	,778**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
ساهم توزيع المهام دوريا على القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	Corrélation de Pearson	,701**
	Sig. (bilatérale)	,004
	N	15
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	Corrélation de Pearson	,775**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس- خدمة تبادل العر ائض الكترونيا بين القضاة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية .	Corrélation de Pearson	,826**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات"، "أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة.	Corrélation de Pearson	,647**
	Sig. (bilatérale)	,009
	N	15
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.	Corrélation de Pearson	-,703**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	15
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	Corrélation de Pearson	,389
	Sig. (bilatérale)	,151
	N	15

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations		
		Moy_Dj
Moy_Dj	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	Corrélation de Pearson	,871**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة	Corrélation de Pearson	,916**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	Corrélation de Pearson	,616*
	Sig. (bilatérale)	,014
	N	15
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	Corrélation de Pearson	,694**
	Sig. (bilatérale)	,004
	N	15
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء-سوق أهراس – على اتخاذ القرار بفعالية.	Corrélation de Pearson	,577*
	Sig. (bilatérale)	,024
	N	15
تحترم الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	Corrélation de Pearson	,961**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	Corrélation de Pearson	,925**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على القضاة.	Corrélation de Pearson	,848**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يتم التنسيق بين القضاة و الموظفين في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	Corrélation de Pearson	,822**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
ساهم النظام البيومتري للبصمة الور اثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	Corrélation de Pearson	-,145
	Sig. (bilatérale)	,606
	N	15
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	Corrélation de Pearson	,745**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	Corrélation de Pearson	,666**
	Sig. (bilatérale)	,007
	N	15
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	Corrélation de Pearson	,760**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية.	Corrélation de Pearson	,924**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء -سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام.	Corrélation de Pearson	-,578*
	Sig. (bilatérale)	,024
	N	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		

Corrélations		Moy_Ej
Moy_Ej	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	15
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استر اتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	Corrélation de Pearson	,750**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
. يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف قضاة مجلس قضاء سوق أهراس، مراعاة لوضعيته الجسدية	Corrélation de Pearson	,852**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	Corrélation de Pearson	,754**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
تخصيص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات ومكاتب مهيأة للقضاة لتفعيل مهامهم.	Corrélation de Pearson	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.	Corrélation de Pearson	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالقضاة تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي.	Corrélation de Pearson	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,852**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .	Corrélation de Pearson	,819**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم والمتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	Corrélation de Pearson	,865**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
رقمنة الإجراءات الإدارية والقضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن .	Corrélation de Pearson	,840**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يقوم القضاة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس	Corrélation de Pearson	,914**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
ينسق القضاة مع مهندسي الاعلام الآلي سير المحاكمات عن بعد في مجلس قضاء سوق أهراس.	Corrélation de Pearson	,852**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
يفعّل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف القضاة.	Corrélation de Pearson	,716**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	15
مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة لتأهيل القضاة في التقاضي الالكتروني.	Corrélation de Pearson	,672**
	Sig. (bilatérale)	,006
	N	15
مدى موائمة الأجور المخصصة للقضاة نظير الأعمال المنوطة بهم.	Corrélation de Pearson	,748**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).		
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).		

Corrélations

		Questionnaire_juge_vid	Moy_Aj	Moy_Bj
Questionnaire_juge_vid	Corrélation de Pearson	1	,959**	,972**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	15	15	15
Moy_Aj	Corrélation de Pearson	,959**	1	,865**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	15	15	15
Moy_Bj	Corrélation de Pearson	,972**	,865**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	15	15	15

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Corrélations

		Questionnaire_juge_vd	Moy_Cj	Moy_Dj	Moy_Ej
Questionnaire_juge_vd	Corrélation de Pearson	1	,973**	,951**	,964**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	15	15	15	15
Moy_Cj	Corrélation de Pearson	,973**	1	,918**	,904**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	15	15	15	15
Moy_Dj	Corrélation de Pearson	,951**	,918**	1	,854**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	15	15	15	15
Moy_Ej	Corrélation de Pearson	,964**	,904**	,854**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	15	15	15	15

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,757	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,917	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,961	45

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,971	75

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
Questionnaire_juge_vid	,212	15	,067	,824	15	,061
Questionnaire_juge_vd	,227	15	,036	,732	15	,232

a. Correction de signification de Lilliefors

رقم الفقرة	الفقرة	t	ddl	Sig	N	Moyenne	Ecart type
24	يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال خلال ممارسة مهامهم اليومية.	8,573	14	,000	15	4,4000	,63246
18	يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه	10,583	14	,000	15	4,3333	,48795
25	التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة القضاة.	10,583	14	,000	15	4,3333	,48795
26	تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها في مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للقضاة.	10,583	14	,000	15	4,3333	,48795
06	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	10,717	14	,000	15	4,2667	,45774
23	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع القضاة لطرح انشغالاتهم من أجل التكفل الجيد بهذه الفئة	6,874	14	,000	15	4,2000	,67612
07	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن.	12,475	14	,000	15	4,13333	,351866
04	يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	8,500	14	,000	15	4,1333	,51640
12	يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتوائه على هيكل تنظيمي مرن.	12,475	14	,000	15	4,1333	,35187
28	يسهر مجلس قضاء -سوق أهراس- على توزيع المهام دوريا على القضاة بالاعتماد على معايير موضوعية.	8,500	14	,000	15	4,1333	,51640
01	يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	4,183	14	,001	15	4,0000	,92582
03	يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت ..	6,089	14	,000	15	3,9333	,59362
14	يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيخ مبدأ العمل الجماعي للقضاة مع كافة الأسرة القضائية .	4,090	14	,001	15	3,9333	,88372
29	تعمد الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس الى ترقية القضاة وفقا لمعايير مضبوطة	6,089	14	,000	15	3,9333	,59362
11	يمتلك مجلس قضاء -سوق أهراس- نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني..	5,245	14	,000	15	3,8667	,63994
19	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	4,516	14	,000	15	3,8667	,74322
27	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لسلك القضاة لطرح انشغالاتهم .	4,516	14	,000	15	3,8667	,74322
30	تنتهج الوزارة الوصية بالتنسيق مع مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير القضاة.	9,539	14	,000	15	3,8667	,35187
13	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس فرصة التعامل عن بعد مع القضاة من خلال حسابات الكترونية خاصة بهم.	3,292	14	,005	15	3,8000	,94112
20	يتحكم القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات الكترونيا.	4,583	14	,000	15	3,8000	,67612
22	يتم إعداد دورات تدريبية و تربصات للقضاة خارج مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات.	3,595	14	,003	15	3,8000	,86189
16	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام القضائية على أتم وجه.	6,205	14	,000	15	3,7333	,45774
15	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة وعملية خاصة بالتعامل مع القضاة بحسب صفة كل منهم.	2,646	14	,019	15	3,6667	,97590
21	يتم إعداد دورات تدريبية للقضاة داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات	3,568	14	,003	15	3,6667	,72375
02	يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية..	3,154	14	,007	15	3,6000	,73679
09	يواكب مجلس قضاء -سوق أهراس التطورات الحاصلة في طرق الاتصال الحديثة مع المواطن.	1,964	14	,070	15	3,6000	1,18322
05	يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا	1,871	14	,082	15	3,4000	,82808
17	يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه..	,323	14	,751	15	3,0667	,79881
08	يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للقضاة.	-5,292	14	,000	15	2,3333	,48795
10	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على موقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	-4,026	14	,001	15	2,1333	,83381

-

رقم الفقرة	الفقرة	t	ddl	Sig	N	Moyenne	Ecart type
05	يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية	8,573	14	,000	15	4,4000	,63246
33	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.-	8,264	14	,000	15	4,2667	,59362
34	تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- قاعات و مكاتب مهيأة للقضاة لتفعيل مهامهم ..	6,971	14	,000	15	4,2667	,70373
32	يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف قضاة مجلس قضاء سوق أهراس ،مراعاة لوضعيته الجسدية ..	8,290	14	,000	15	4,2000	,56061
35	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي.	11,225	14	,000	15	4,2000	,41404
37	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.-	8,290	14	,000	15	4,2000	,56061

42	ينسق القضاة مع مهندسي الاعلام الآلي سير المحاكمات عن بعد في مجلس قضاء سوق أهراس.	8,290	14	,000	15	4,2000	,56061
04	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .	6,859	14	,000	15	4,1333	,63994
06	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	5,906	14	,000	15	4,1333	,74322
11	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	6,859	14	,000	15	4,1333	,63994
16	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	6,859	14	,000	15	4,1333	,63994
19	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	8,500	14	,000	15	4,1333	,51640
22	يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.-	8,500	14	,000	15	4,1333	,51640
23	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على القضاة.	8,500	14	,000	15	4,1333	,51640
31	يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	6,859	14	,000	15	4,1333	,63994
38	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية ..	8,500	14	,000	15	4,1333	,51640
12	يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس- خدمة تبادل العر ائض الكترونيا بين القضاة و جميع الأطراف الفاعلة في القضية.	6,959	14	,000	15	4,0667	,59362
17	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	6,959	14	,000	15	4,0667	,59362
21	تحترم الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	6,959	14	,000	15	4,0667	,59362
27	يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	9,025	14	,000	15	4,0667	,45774
28	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الاسرة القضائية	6,959	14	,000	15	4,0667	,59362
43	يفعّل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس- الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف القضاة..	6,959	14	,000	15	4,0667	,59362
01	تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- عمل القضاة	5,123	14	,000	15	4,0000	,75593
03	يستجيب قضاة مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	5,916	14	,000	15	4,0000	,65465
10	ساهم توزيع المهام دوريا على القضاة بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة الفصل في القضايا.	5,916	14	,000	15	4,0000	,65465
15	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس	5,916	14	,000	15	4,0000	,65465
36	يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالقضاة تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي..	5,916	14	,000	15	4,0000	,65465
40	رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية أدت إلى تقريب الإدارة من المواطن .	5,916	14	,000	15	4,0000	,65465
02	توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .	3,761	14	,002	15	3,9333	,96115
29	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية	5,137	14	,000	15	3,9333	,70373
39	يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه..	5,137	14	,000	15	3,9333	,70373
07	يسمح لنا الموقع الالكتروني لمجلس قضاء -سوق أهراس- بتسهيل مختلف التعاملات	4,516	14	,000	15	3,8667	,74322
08	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات القضاة في حصولهم على الملف محل التقاضي عن بعد .	6,500	14	,000	15	3,8667	,51640
09	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس إلى تسريع وتيرة الرقمنة للملف القضائي في جميع مراحله.	5,245	14	,000	15	3,8667	,63994
18	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية	6,500	14	,000	15	3,8667	,51640
20	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية	7,483	14	,000	15	3,8000	,41404
24	يتم يتم التنسيق بين القضاة و الموظفين في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة ا	4,000	14	,001	15	3,8000	,77460
26	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الادارية	4,583	14	,000	15	3,8000	,67612
13	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	4,785	14	,000	15	3,7333	,59362
25	ساهم النظام البيومتري للبصمة الور ائية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	6,205	14	,000	15	3,7333	,45774
41	يقوم القضاة بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء - سوق أهراس.	4,036	14	,001	15	3,7333	,70373
44	مدى مو ائمة المبالغ المالية المخصصة لتأهيل القضاة في التقاضي الالكتروني	3,500	14	,004	15	3,4667	,51640
45	مدى مو ائمة الأجور المخصصة للقضاة نظير الأعمال المنوطة بهم..	1,572	14	,138	15	3,4000	,98561
30	تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء -سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام.	1,000	14	,334	15	3,2667	1,03280
14	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .	-2,553	14	,023	15	2,4000	,91026

-

Corrélations			
		Questionnaire_juge_vid	Questionnaire_juge_vd
Questionnaire_juge_vid	Corrélation de Pearson	1	,863**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	15	15
Questionnaire_juge_vd	Corrélation de Pearson	,863**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	15	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

Corrélations			
		Moy_Aj	Questionnaire_juge_vd
Moy_Aj	Corrélation de Pearson	1	,766**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	15	15
Questionnaire_juge_vd	Corrélation de Pearson	,766**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	15	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

Corrélations			
		Moy_Bj	Questionnaire_juge_vd
Moy_Bj	Corrélation de Pearson	1	,890**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	15	15
Questionnaire_juge_vd	Corrélation de Pearson	,890**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	15	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

Corrélations			
		Questionnaire_juge_vid	Questionnaire_juge_vd
Questionnaire_juge_vid	Corrélation de Pearson	1	,863**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	15	15
Questionnaire_juge_vd	Corrélation de Pearson	,863**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	15	15
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,890[a]	,793	,758	,19489
a. Prédicteurs : (Constante), Moy_Bj, Moy_Aj				

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,744	2	,872	22,961	,000[b]
	Résidu	,456	12	,038		
	Total	2,200	14			
a. Variable dépendante : Questionnaire_juge_vd						
b. Prédicteurs : (Constante), Moy_Bj, Moy_Aj						

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,718	,535		1,344	,204
	Moy_Aj	-,016	,289	-,015	-,056	,956
	Moy_Bj	,832	,241	,903	3,451	,005

a. Variable dépendante : Questionnaire_juge_vd

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Prévision	3,3808	4,6402	3,9496	,35297	15
Prévision standardisée	-1,612	1,956	,000	1,000	15
Erreur standard de la prévision	,051	,148	,082	,030	15
Prévision corrigée	3,4219	4,6376	3,9518	,34954	15
Résidu	-,24345	,48014	,00000	,18043	15
Résidu standardisé	-1,249	2,464	,000	,926	15
Résidu studentisé	-1,303	2,553	-,005	,975	15
Résidu supprimé	-,26506	,51578	-,00217	,20052	15
Résidu supprimé studentisé	-1,347	3,618	,062	1,193	15
Distance de Mahalanobis	,034	7,150	1,867	2,117	15
Distance de Cook	,000	,161	,034	,043	15
Valeur influente centrée	,002	,511	,133	,151	15

a. Variable dépendante : Questionnaire_juge_vd

Statistiques de groupe

	المستوى التعليمي	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Questionnaire_juge_vd	جامعي	10	3,7889	,31830	,10066
	دراسات عليا	5	4,2711	,35812	,16015

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
Questionnaire_juge_vd	Hypothèse de variances égales	,522	,483	-2,659	13	,020	-,48222	,18133	-,87396	-,09048
	Hypothèse de variances inégales			-2,549	7,279	,037	-,48222	,18916	-,92606	-,03839

الملحق رقم 29: لعينة الموظفين

		moyaf	يستعمل مجلس قضاء- سوق أهراس- بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	يمتلك مجلس قضاء- سوق أهراس- موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية .	يوفر مجلس قضاء- سوق أهراس- قدرة استيعابية للشبكات، تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .	يتوفر مجلس قضاء- سوق أهراس- على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح و الأقسام والغرف .	يخصص مجلس قضاء- سوق أهراس- فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للموظفين. .	يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيا ت حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن.	يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم الإدارية الكترونيا .	يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم القضائية الكترونيا.	يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيخ مبدأ العمل الجماعي للموظفين مع كافة الأسرة القضائية .	يتيح مجلس قضاء - سوق أهراس – للموظفين نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي طارئ أو خلل تقني.	يحقق مجلس قضاء - سوق أهراس- اريحية في العمل القضائي لاحتواء هيكل تنظيمي مرن..	يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة خاصة بكافة الموظفين في تعاملهم مع كافة الاسرة القضائية .
moyaf	Corrélation de Pearson	1	,815**	,636**	,695**	,724**	,608**	,400**	,138	,540**	,343*	,800**	,792**	,719**	,552**	,612**	,583**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,009	,383	,000	,026	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

		moybf	يتوفر مجلس قضاء - سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم أتم وجه.	يتوفر مجلس قضاء - سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم على أتم وجه.	يتعامل مجلس قضاء - سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	يتوفر مجلس قضاء - سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية..	يتحكم الموظفون بمجلس قضاء - سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الأسرة القضائية.	يتم إعداد دورات تدريبية لفائدة الموظفين داخل مجلس قضاء - سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .	يتم إعداد تربصات تحسين المستوى لفائدة الموظفين خارج مجلس قضاء - سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .	التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة الموظفين.	يعتمد مجلس قضاء - سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للموظفين.	يتم اختيار الموظفين لشغل المناصب العليا وفقا لمعايير موضوعية في مجلس قضاء سوق أهراس.	يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف أسلاك الموظفين لطرح انشغالاتهم	يعمد مجلس قضاء سوق أهراس الى ترقية الموظفين بمختلف أسلاكهم وفقا لمعايير مضبوطة .	ينتهج مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير الموظفين في أماكن عملهم	توجد فروقات في المنح و التعويضات الممنوحة للموظفين الإداريين بمجلس قضاء -سوق أهراس- ،بحسب اختلاف سلك انتمائهم رغم حيازتهم نفس التصنيف.
moybf	Corrélation de Pearson	1	,513**	,597**	,481**	,528**	,355*	,652**	,649**	,459**	,440**	,284	,417**	,534**	,465**	,403**	,164
	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,001	,000	,021	,000	,000	,002	,004	,068	,006	,000	,002	,008	,298
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

		moycf	تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء - سوق أهراس- عمل الموظفين.	توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء - سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة.	يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البوابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس.	تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	يتحكم موظفو مجلس قضاء سوق اهراس في رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله.	يتم تقديم خدمة فورية لفائدة المواطن على مستوى الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس.	يستخدم مجلس قضاء - سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	ساهم توزيع المهام دوريا على الموظفين بمجلس قضاء - سوق أهراس- في التسريع من وتيرة جدولة القضايا.	ساهم التوظيف الالكتروني بمجلس قضاء - سوق أهراس- إلى اختصار الإجراءات المتبعة.	ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	يسهم موظفو المناصب العليا في تسريع مردودية العمل في مصالحهم بمجلس قضاء - سوق أهراس.	ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء - سوق اهراس	يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي.
moycf	Corrélation de Pearson	1	,570**	,491**	,478**	,274	,559**	,445**	,607**	,383*	,381*	,344*	,567**	,502**	,531**	,522**	,578**
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,001	,079	,000	,003	,000	,012	,013	,026	,000	,001	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

		moydf	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء - سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء - سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	يعتمد مجلس قضاء - سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء - سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء - سوق -أهراس	يعتمد مجلس قضاء - سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على الموظفين.	يتم التنسيق بين الموظفين و القضاة في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء - سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيزدور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء - سوق اهراس.	تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء - سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ	يسعى مجلس قضاء - سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء - سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية.	تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء - سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام.
moydf	Corrélation de Pearson	1	,510**	,631**	,646**	,603**	,726**	,585**	,572**	,615**	,494**	,238	,591**	,344*	,735**	,520**	,535**
	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,130	,000	,025	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

		moyef	يحتل موقع مجلس قضاء - سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس ،مراعاة لوضعيته الجسدية.	يوفر مجلس قضاء - سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية	يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالموظفين تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية	يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء - سوق أهراس-.	يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	أدت رقمنة الإجراءات الإدارية و القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن .	تخصص إدارة مجلس قضاء - سوق أهراس- مكاتب مهيأة للموظفين..	يقوم الموظف بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس .	يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء - سوق أهراس الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف الموظف.	مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة للتكوين و التدريب في ميزانية مجلس قضاء - سوق أهراس- لفئة الموظفين المواكبة للرقمنة .	مدى موائمة الأجور المخصصة للموظفين نظير الأعمال المنوطة بهم.
moyef	Corrélation de Pearson	1	,616**	,330*	,474**	,642**	,483**	,621**	,239	,573**	,711**	,624**	,467**	,395**	,490**	,704**	,545**
	Sig. (bilatérale)		,000	,033	,002	,000	,001	,000	,128	,000	,000	,000	,002	,010	,001	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

Corrélations

		moyvi	moyaf	moybf
moyvi	Corrélation de Pearson	1	,891**	,819**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	42	42	42
moyaf	Corrélation de Pearson	,891**	1	,470**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002
	N	42	42	42
moybf	Corrélation de Pearson	,819**	,470**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	
	N	42	42	42

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Corrélations

		moyvd	moycf	moydf	moyef
moyvd	Corrélation de Pearson	1	,849**	,877**	,866**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	42	42	42	42
moycf	Corrélation de Pearson	,849**	1	,638**	,595**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42
moydf	Corrélation de Pearson	,877**	,638**	1	,629**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	42	42	42	42
moyef	Corrélation de Pearson	,866**	,595**	,629**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,873	15

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,738	15

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,906	45

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,938	75

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
moyvi	,113	42	,200*	,972	42	,373
*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.						
a. Correction de signification de Lilliefors						

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
moyvd	,172	42	,063	,932	42	,016
a. Correction de signification de Lilliefors						

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	42	3,6190	1,08093	,16679
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	42	3,5476	,99271	,15318
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .	42	3,4048	1,16994	,18053
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	42	3,8333	1,10247	,17012
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	42	3,0476	1,03482	,15968
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	42	4,1667	,85302	,13162
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للموظفين.	42	3,04762	1,188407	,183375
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن .	42	3,9286	,89423	,13798
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	42	2,2143	,97620	,15063
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم الإدارية الكترونيا.	42	3,0714	1,25704	,19396
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم القضائية الكترونيا.	42	3,1905	1,36575	,21074

العمل الجماعي للموظفين مع كافة يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيـخ مبدأ الأسرة القضائية.	42	3,7381	1,06059	,16365
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس – للموظفين نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي خلل تقني .	42	3,7619	1,00752	,15546
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اربحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	42	3,7857	1,02495	,15815
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة خاصة بكافة الموظفين في تعاملهم مع كافة الاسرة القضائية.	42	3,9048	,82075	,12664

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
يستعمل مجلس قضاء-سوق أهراس-بداخله الوسائط الإلكترونية لتبادل المعارف .	3,712	41	,001	,61905	,2822	,9559
يمتلك مجلس قضاء-سوق أهراس-موقعا رسميا يعنى بتوفير المعلومات الآنية.	3,575	41	,001	,54762	,2383	,8570
يوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-قدرة استيعابية للشبكات تضمن استمرارية تدفق الانترنيت .	2,242	41	,030	,40476	,0402	,7693
يتوفر مجلس قضاء-سوق أهراس-على قاعدة بيانات متاحة لمختلف المصالح والأقسام والغرف.	4,899	41	,000	,83333	,4898	1,1769
يخصص مجلس قضاء-سوق أهراس-فضاءات إعلامية الكترونية لتبادل المعلومات والمعارف خارجيا.	,298	41	,767	,04762	-,2749	,3701
تعد أجهزة الإعلام الآلي المتاحة في المجلس القضائي -سوق أهراس- من أحدث الأجهزة.	8,864	41	,000	1,16667	,9008	1,4325
يعاني مجلس قضاء سوق أهراس من مقاومة التغيير لآليات العمل المستحدثة بالنسبة للموظفين.	,260	41	,796	,047619	-,32271	,41795
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس بشكل مستمر إلى إدراج تكنولوجيات حديثة للمعلومات في تعامله مع المواطن .	6,730	41	,000	,92857	,6499	1,2072
يخصص مجلس قضاء سوق أهراس حسابات على مو اقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الأطراف ذات الصلة بأداء مهامه.	-5,216	41	,000	-,78571	-1,0899	-,4815
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم الإدارية الكترونيا.	,368	41	,715	,07143	-,3203	,4631
يتيح مجلس قضاء سوق أهراس للموظفين حسابات الكترونية خاصة بهم لتفعيل مهامهم القضائية الكترونيا.	,904	41	,371	,19048	-,2351	,6161
العمل يعمل مجلس قضاء سوق أهراس على ترسيـخ مبدأ الجماعي للموظفين مع كافة الأسرة القضائية.	4,510	41	,000	,73810	,4076	1,0686
يتيح مجلس قضاء -سوق أهراس – للموظفين نظاما معلوماتيا لاستعادة البيانات في حالة وجود أي خلل تقني .	4,901	41	,000	,76190	,4479	1,0759
يحقق مجلس قضاء -سوق أهراس- اربحية في العمل القضائي لاحتو ائه على هيكل تنظيمي مرن.	4,968	41	,000	,78571	,4663	1,1051
يحدد مجلس قضاء سوق أهراس سيرورة اجراءات واضحة خاصة بكافة الموظفين في تعاملهم مع كافة الاسرة القضائية.	7,144	41	,000	,90476	,6490	1,1605

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم.	42	2,2619	1,25055	,19296
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم.	42	3,4762	1,06469	,16429
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	42	3,9286	,89423	,13798
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	42	3,5000	1,13159	,17461
يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الأسرة القضائية	42	3,7857	1,00087	,15444
يتم إعداد دورات تدريبية لفائدة الموظفين داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .	42	3,3810	1,30575	,20148
يتم إعداد تربصات تحسين المستوى لفائدة الموظفين خارج مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .	42	3,5714	1,12927	,17425
التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة الموظفين.	42	3,4762	,99359	,15331
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	42	3,8333	,85302	,13162
تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للموظفين.	42	3,9762	,94966	,14654
يتم اختيار الموظفين لشغل المناصب العليا وفقا لمعايير موضوعية في مجلس قضاء سوق أهراس.	42	3,6667	1,02806	,15863
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف أسلاك الموظفين لطرح انشغالاتهم	42	1,9048	,93207	,14382
يعمد مجلس قضاء سوق أهراس الى ترقية الموظفين بمختلف أسلاكهم وفقا لمعايير مضبوطة .	42	3,2857	1,27424	,19662
ينتهج مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير الموظفين في أماكن عملهم .	42	3,0952	1,35807	,20956
توجد فروقات في المنح و التعويضات الممنوحة للموظفين الإداريين بمجلس قضاء -سوق أهراس- بحسب اختلاف سلك انتمائهم رغم حيازتهم نفس التصنيف.	42	3,8095	1,08736	,16778

Test sur échantillon unique						
	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من الموظفين لتأدية المهام المنوطة بهم.	-3,825	41	,000	-,73810	-1,1278	-,3484
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من القضاة لتأدية المهام المنوطة بهم.	2,899	41	,006	,47619	,1444	,8080
يتعامل مجلس قضاء -سوق أهراس مع العديد من مساعدي قطاع العدالة كل بحسب اختصاصه.	6,730	41	,000	,92857	,6499	1,2072
يتوفر مجلس قضاء -سوق أهراس – على عدد كاف من موظفي الاسلاك الأمنية.	2,864	41	,007	,50000	,1474	,8526
يتحكم الموظفون بمجلس قضاء -سوق أهراس- في لغة الاتصال مع كافة الأسرة القضائية	5,088	41	,000	,78571	,4738	1,0976
يتم إعداد دورات تدريبية لفائدة الموظفين داخل مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .	1,891	41	,066	,38095	-,0259	,7879
يتم إعداد تربصات تحسين المستوى لفائدة الموظفين خارج مجلس قضاء -سوق أهراس في تكنولوجيا المعلومات .	3,279	41	,002	,57143	,2195	,9233

التوجه الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس يواكب البرامج التدريبية المبرمجة من طرف الوزارة الوصية لفئة الموظفين.	3,106	41	,003	,47619	,1666	,7858
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على آليات التوظيف الإلكتروني.	6,331	41	,000	,83333	,5675	1,0992
تتيح التطبيقات الالكترونية المعمول بها لدى مجلس قضاء سوق أهراس امكانية الامضاء الرقمي بالنسبة للموظفين.	6,662	41	,000	,97619	,6803	1,2721
يتم اختيار الموظفين لشغل المناصب العليا وفقا لمعايير موضوعية في مجلس قضاء سوق أهراس.	4,203	41	,000	,66667	,3463	,9870
يعقد مجلس قضاء سوق اهراس اجتماعات دورية مع ممثلي النقابات لمختلف أسلاك الموظفين لطرح انشغالاتهم	-7,615	41	,000	-1,09524	-1,3857	-,8048
يعمد مجلس قضاء سوق أهراس الى ترقية الموظفين بمختلف أسلاكهم وفقا لمعايير مضبوطة .	1,453	41	,154	,28571	-,1114	,6828
ينتهج مجلس قضاء سوق اهراس استراتيجية تدوير الموظفين في أماكن عملهم .	,454	41	,652	,09524	-,3280	,5184
توجد فروقات في المنح و التعويضات الممنوحة للموظفين الإداريين بمجلس قضاء -سوق أهراس- بحسب اختلاف سلك انتمائهم رغم حيازتهم نفس التصنيف.	4,825	41	,000	,80952	,4707	1,1484

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- عمل الموظفين .	42	3,7381	,66478	,10258
توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .	42	3,9286	,74549	,11503
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	42	4,0000	,66259	,10224
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .	42	4,0476	,88214	,13612
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	42	4,2857	,59615	,09199
يتحكم موظفو مجلس قضاء سوق اهراس في رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله.	42	4,1667	,79378	,12248
يتم تقديم خدمة فورية لفائدة المواطن على مستوى الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس .	42	4,2857	,77415	,11945
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	42	3,6667	1,07446	,16579
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	42	3,4286	,96633	,14911
ساهم توزيع المهام دوريا على الموظفين بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة جدولة القضايا.	42	3,8095	,99359	,15331
ساهم التوظيف الالكتروني بمجلس قضاء -سوق أهراس- إلى اختصار الإجراءات المتبعة.	42	3,9286	,92110	,14213
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	42	3,2857	,86351	,13324
يسهم موظفو المناصب العليا في تسريع مردودية العمل في مصالحهم بمجلس قضاء -سوق أهراس.	42	3,6190	1,16770	,18018
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس	42	4,0952	,61721	,09524
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .	42	2,1190	1,04069	,16058
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	42	3,7857	,64527	,09957
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	42	3,8095	,86216	,13303
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	42	3,4524	,94230	,14540
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	42	3,9524	,76357	,11782
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	42	3,7857	,68202	,10524
تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	42	4,1905	,67130	,10358
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	42	4,2143	,64527	,09957
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على الموظفين .	42	3,7857	,97620	,15063

يتم التنسيق بين الموظفين و القضاة في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	42	3,5238	1,04153	,16071
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	42	3,2619	,93859	,14483
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	42	3,6667	,75439	,11641
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	42	3,9524	,62283	,09611
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	42	3,8333	,90841	,14017
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية .	42	3,9762	,74860	,11551
تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء -سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام .	42	3,4762	,91700	,14150
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	42	3,1905	1,21451	,18740
يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس مراعاة لوضعيته الجسدية .	42	4,1667	,65951	,10177
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	42	4,4286	,54740	,08447
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.	42	4,0000	,73252	,11303
يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالموظفين تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي.	42	3,5952	1,06059	,16365
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .	42	3,9524	,82499	,12730
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.	42	4,2143	,75015	,11575
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	42	3,9048	,75900	,11712
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	42	3,7381	,70051	,10809
أدت رقمنة الإجراءات القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن.	42	3,9048	,84995	,13115
تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- مكاتب مهيأة للموظفين.	42	3,9048	,75900	,11712
يقوم الموظف بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس .	42	2,3333	1,07446	,16579
يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف الموظف.	42	3,9762	,97501	,15045
مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة للتكوين و التدريب في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة الموظفين المواكبة للرقمنة .	42	2,9286	,97262	,15008
مدى موائمة الأجور المخصصة للموظفين نظير الأعمال المنوطة بهم.	42	2,7619	1,18547	,18292

Test sur échantillon unique						
	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur

تسهل البرمجيات المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس- عمل الموظفين .	7,196	41	,000	,73810	,5309	,9453
توفر التكنولوجيا المعتمدة بمجلس قضاء -سوق أهراس كل المعلومات عن القضايا المسجلة .	8,072	41	,000	,92857	,6963	1,1609
يستجيب موظفو مجلس قضاء سوق أهراس بسرعة لاستفسارات متعاملي قطاع العدالة.	9,781	41	,000	1,00000	,7935	1,2065
يتم تتبع مآل القضايا بسرعة عبر البو ابة الإلكترونية بمجلس قضاء سوق أهراس .	7,696	41	,000	1,04762	,7727	1,3225
تسرع التطبيقات الالكترونية المستحدثة بمجلس قضاء سوق أهراس تسيير الملفات القضائية.	13,977	41	,000	1,28571	1,0999	1,4715
يتحكم موظفو مجلس قضاء سوق اهراس في رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله.	9,525	41	,000	1,16667	,9193	1,4140
يتم تقديم خدمة فورية لفائدة المواطن على مستوى الشباك الموحد بمجلس قضاء سوق أهراس .	10,763	41	,000	1,28571	1,0445	1,5270
يستخدم مجلس قضاء -سوق أهراس – تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.	4,021	41	,000	,66667	,3318	1,0015
يستجيب مجلس قضاء سوق أهراس للشكاوى الالكترونية المقدمة من طرف المواطن آنيا.	2,874	41	,006	,42857	,1274	,7297
ساهم توزيع المهام دوريا على الموظفين بمجلس قضاء -سوق أهراس- في التسريع من وتيرة جدولة القضايا.	5,280	41	,000	,80952	,4999	1,1191
ساهم التوظيف الالكتروني بمجلس قضاء -سوق أهراس- إلى اختصار الإجراءات المتبعة.	6,533	41	,000	,92857	,6415	1,2156
ساهم استحداث الفضاءين "انشغالات" ،"أقترح" بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل تحسين خدمات مرفق العدالة	2,144	41	,038	,28571	,0166	,5548
يسهم موظفو المناصب العليا في تسريع مردودية العمل في مصالحهم بمجلس قضاء -سوق أهراس.	3,436	41	,001	,61905	,2552	,9829
ساهمت تقنية التصديق الالكتروني في تفعيل القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس	11,500	41	,000	1,09524	,9029	1,2876
يستجيب مجلس قضاء سوق اهراس لطلبات مرتدي قطاع العدالة بسرعة على منصات التواصل الاجتماعي .	-5,486	41	,000	-,88095	-1,2053	-,5566
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على تسهيل تقديم الخدمات العمومية (الإلكترونية) للمستفيد.	7,891	41	,000	,78571	,5846	,9868
عززت الأنظمة الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس مصداقية الخدمات المعروضة.	6,085	41	,000	,80952	,5409	1,0782
حقق الربط بين مختلف مصالح مجلس قضاء -سوق أهراس – مع باقي الإدارات تبسيطا للإجراءات الإدارية.	3,111	41	,003	,45238	,1587	,7460
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس على مورد بشري كفء يستجيب لتداعيات الرقمنة.	8,083	41	,000	,95238	,7144	1,1903
تساعد البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في مجلس قضاء -سوق أهراس - على اتخاذ القرار بفعالية.	7,466	41	,000	,78571	,5732	,9982

تحترم الخصوصية و السرية في التعاملات الالكترونية على مستوى مجلس قضاء -سوق أهراس-	11,493	41	,000	1,19048	,9813	1,3997
يعتمد مجلس قضاء -سوق أهراس- على إضفاء الشفافية في جدولة القضايا في الغرف المعنية.	12,196	41	,000	1,21429	1,0132	1,4154
تسهم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مجلس قضاء سوق أهراس بتخفيف الضغط على الموظفين .	5,216	41	,000	,78571	,4815	1,0899
يتم التنسيق بين الموظفين و القضاة في التعامل مع القضايا المجدولة بمجلس قضاء -سوق أهراس بحسب معايير تنظيمية معتمدة.	3,259	41	,002	,52381	,1992	,8484
ساهم النظام البيومتري للبصمة الوراثية تعزيز دور القضاء الالكتروني بمجلس قضاء -سوق اهراس.	1,808	41	,078	,26190	-,0306	,5544
تضمن البرمجيات الحاسوبية المتاحة لمجلس قضاء -سوق أهراس حماية الوثائق الإدارية.	5,727	41	,000	,66667	,4316	,9018
يعتمد مجلس قضاء سوق اهراس على ازدواجية الارشفة للملف القضائي للاحترازية أكثر في حالة حدوث أي طارئ .	9,910	41	,000	,95238	,7583	1,1465
يسعى مجلس قضاء -سوق أهراس- إلى تعميم الوصول إلى المعلومة لكافة الأسرة القضائية.	5,945	41	,000	,83333	,5503	1,1164
تؤدي الرقابة الدورية لمفتشي وزارة العدل بمجلس قضاء -سوق أهراس – إلى تصحيح الإجراءات بفعالية .	8,451	41	,000	,97619	,7429	1,2095
تساهم الهيئات الرقابية للولاية برقابتها على نشاطات مجلس قضاء -سوق أهراس – مساهمة فعالة في حماية المال العام .	3,365	41	,002	,47619	,1904	,7619
يحتل موقع مجلس قضاء -سوق أهراس – موقعا استراتيجيا وقريبا من كافة مر افق الولاية.	1,016	41	,315	,19048	-,1880	,5689
يلقى المواطن (المستفيد) من ذوي الاحتياجات الخاصة اهتماما كبيرا من طرف موظفي مجلس قضاء سوق أهراس مراعاة لوضعيته الجسدية .	11,464	41	,000	1,16667	,9611	1,3722
يوفر مجلس قضاء -سوق أهراس- أجهزة الاعلام الآلي للموظفين بشكل كاف.	16,913	41	,000	1,42857	1,2580	1,5992
يحرص مجلس قضاء سوق اهراس على توفير مختلف وسائل الأمن المعلوماتي لحساسية التعاملات الالكترونية.	8,847	41	,000	1,00000	,7717	1,2283
يوفر مجلس قضاء سوق اهراس أرضية إلكترونية خاصة بالموظفين تربطهم بمختلف مصالح المجلس القضائي.	3,637	41	,001	,59524	,2647	,9257
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس على الصيانة الدورية لمختلف الأجهزة الالكترونية .	7,481	41	,000	,95238	,6953	1,2095
يعمد مجلس قضاء سوق اهراس الى وضع العديد من اللافتات الاشهارية بشكل كاف داخل مجلس قضاء -سوق أهراس-.	10,491	41	,000	1,21429	,9805	1,4480
يحرص مجلس قضاء سوق أهراس الى اقتناء أحدث الأجهزة الالكترونية.	7,725	41	,000	,90476	,6682	1,1413
يعمل مجلس قضاء -سوق أهراس على التقييم و المتابعة الدائمة للتطورات التكنولوجية في مجال نشاطه.	6,828	41	,000	,73810	,5198	,9564
أدت رقمنة الإجراءات القضائية إلى تقريب الإدارة من المواطن.	6,899	41	,000	,90476	,6399	1,1696
تخصص إدارة مجلس قضاء -سوق أهراس- مكاتب مهيأة للموظفين.	7,725	41	,000	,90476	,6682	1,1413
يقوم الموظف بزيارة دورية للموقع الالكتروني لمجلس قضاء سوق أهراس .	-4,021	41	,000	-,66667	-1,0015	-,3318

يفعل الشباك الموحد بمجلس قضاء -سوق أهراس الاطلاع على مآل مختلف القضايا الكترونيا من طرف الموظف.	6,489	41	,000	,97619	,6724	1,2800
مدى موائمة المبالغ المالية المخصصة للتكوين و التدريب في ميزانية مجلس قضاء -سوق أهراس- لفئة الموظفين المواكبة للرقمنة .	-,476	41	,637	-,07143	-,3745	,2317
مدى موائمة الأجور المخصصة للموظفين نظير الأعمال المنوطة بهم.	-1,302	41	,200	-,23810	-,6075	,1313

Corrélations			
		moyaf	moyvd
moyaf	Corrélation de Pearson	1	,643**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	42	42
moyvd	Corrélation de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	42	42
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

Corrélations			
		moybf	moyvd
moybf	Corrélation de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	42	42
moyvd	Corrélation de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	42	42
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

Corrélations			
		moyvi	moyvd
moyvi	Corrélation de Pearson	1	,794**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	42	42
moyvd	Corrélation de Pearson	,794**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	42	42
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).			

Récapitulatif des modèles								
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques			
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,807[a]	,651	,633	,23025	,651	36,327	2	39	,000
a. Prédicteurs : (Constante), moybf, moyaf									

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,852	2	1,926	36,327	,000[b]
	Résidu	2,068	39	,053		
	Total	5,919	41			
a. Variable dépendante : moyvd						
b. Prédicteurs : (Constante), moybf, moyaf						

Coefficients[a]								
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,533	,261		5,865	,000		
	moyaf	,228	,064	,383	3,572	,001	,779	1,284

	moybf	,415	,081	,552	5,151	,000	,779	1,284
a. Variable dépendante : moyvd								

Caractéristiques								
moyvd								
					Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne			
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Borne inférieure	Borne supérieure	Minimum	Maximum
ثانوي	12	3,6074	,44387	,12813	3,3254	3,8894	2,84	4,31
جامعي	29	3,7548	,30680	,05697	3,6381	3,8715	3,20	4,76
دراسات عليا	1	4,6889	.	.	.	.	4,69	4,69
Total	42	3,7349	,37997	,05863	3,6165	3,8533	2,84	4,76

Statistiques de groupe					
	المستوى التعليمي	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
moyvd	ثانوي	12	3,6074	,44387	,12813
	جامعي	29	3,7548	,30680	,05697

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
moyvd	Hypothèse de variances égales	3,267	,078	-1,224	39	,228	-,14738	,12045	-,39102	,09626
	Hypothèse de variances inégales			-1,051	15,540	,309	-,14738	,14023	-,44537	,15061