

العنوان:	الجودة في إدارة المحاكم
المصدر:	المجلة العربية للعلوم الاجتماعية
الناشر:	المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية
المؤلف الرئيسي:	العجيلي، سالم محمد عمر
مؤلفين آخرين:	عبدالملك، أحمد (م. مشارك)
المجلد/العدد:	ع12، ج1
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2017
الشهر:	يوليو
الصفحات:	97 - 112
رقم MD:	894499
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	إدارة المحاكم، إدارة الجودة، نظم المعلومات الإدارية، التقاضي الإلكتروني، إدارة الموارد البشرية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/894499

للإستشهاد بهذا البحث قم بنسخ البيانات التالية حسب إسلوب الإستشهاد المطلوب:

إسلوب APA

العجيلي، سالم محمد عمر، و عبدالملك، أحمد. (2017). الجودة في إدارة المحاكم. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، ع12، ج1، 97 - 112. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/894499>

إسلوب MLA

العجيلي، سالم محمد عمر، و أحمد عبدالملك. "الجودة في إدارة المحاكم." المجلة العربية للعلوم الاجتماعية ع12، ج1 (2017): 97 - 112. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/894499>

الجودة في إدارة المحاكم

د. أحمد عبد الملك

كلية القيادة والإدارة

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

(USIM)

سالم محمد عمر العجيلي

كلية القيادة والإدارة

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

(USIM)

الجودة في إدارة المحاكم

سالم محمد عمر العجيلي (*)

د. أحمد عبد الملك (**)

المقدمة :

تعد إدارة الجودة المنهج العلمي الأقرب للتكامل بالمنظمات، وهي أحد أهم الأنظمة الإدارية الحديثة في الإدارة، الهادفة لتطوير الأداء في المنظمات لتحسين جودة المنتج أو الخدمة بها، فإدارة الجودة الشاملة تشمل كافة أجزاء المنظمة فلذلك هي تتصف وتتميز بالشمولية .

وتطبيق إدارة الجودة في الوقت الحالي، أهم عوامل نجاح المؤسسات في القطاعين الخاص والحكومي سواء كانت إنتاجية أو خدمية ، وذلك يعود إلى تبني مبادئ إدارة الجودة، التي تؤدي إلى التحسين المستمر لأداء المنظمات وإلى جودة منتجها أو خدمتها .

وإن كانت إدارة الجودة كفلسفة إدارية، نشأت كأسلوب ووسيلة لتطوير أداء المنظمات للربح، فإن المهتمين والخبراء أكدوا على إمكانية تطبيقها في المنظمات الخدمية، التي تأتي المحاكم على رأسها لأهميتها فربحها الحقيقي هو ربح اجتماعي غير مادي، المتمثل في إقرار العدالة والأمن والسكينة والطمأنينة في المجتمع، الأمر الذي يوفر أهم مقومات نجاح الأنشطة الإنسانية لرفاهية وتقديم المجتمع .

(*) كلية القيادة والإدارة - جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM) .

(**) كلية القيادة والإدارة - جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM) .

وتعني إدارة الجودة في إدارة المحاكم، المنهج الإداري المتكامل الذي يتكون من العديد من العناصر، التي يجب تطبيقها بشكل كلي وفي ظل ظروف داخلية مواتية لكافة المحاكم، لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها التنظيم الإداري لهذه المحاكم، ولزيادة كفاءة العاملين ولإرضاء المتعاملين معها من خلال التحسين المستمر لنظام الجودة .

وليس هناك من شك أن المحاكم في الوقت الحاضر تمضي بخطوات ثابتة نحو تحقيق الاستقرار، سواءً في مجال العدالة والحد من معدلات ارتكاب الجريمة، أو في مجال التبسيط والتيسير على مرتاديه للحصول على أفضل الخدمات، من خلال الإدارة الفعالة للكادر البشري وترشيد استخدام إمكاناته المادية المتاحة، ما يعد خطوة على الدرب نحو تنفيذ فلسفة إدارة الجودة في عمل المحاكم .

فالتنظيم والإدارة عنصران مهمان في الحياة، وكذلك هما في المحاكم مكملان لبعضهما البعض، والسؤال الذي ينبغي أن يطرح نفسه، ماذا نريد أن نحقق، وإلى أين نريد أن نصل بالجودة؟! فالإجابة على هذا السؤال صعب لأن الجودة ليس لها من نهاية محدده، والمهم هو ما الغاية والهدف الذي نسعى وننشد لتحقيقه، فمن الممكن عن طريق ذلك معرفة ما نحن بحاجة إليه، لنصل به لاحتياجاتنا المحددة والمرسومة والتي تحقق رضا الجميع .

مشكلة البحث :

1. عدم تطبيق المحاكم لأساليب إدارة الجودة بسبب عدم توافر الكوادر الإدارية المؤهلة .
2. عدم توافر نظم للمعلومات قادرة على دعم اتخاذ القرارات الإدارية .

3. عدم صياغة خطط واستراتيجيات وسياسات طويلة الأمد تهدف للارتقاء بمستويات جودة الأداء .
4. أن إدارة المحاكم بالشكل الحالي تؤدي إلى تأخير عملية التقاضي .
5. أن أساليب الإدارة المتبعة في المحاكم تكلف الدولة تكاليف إضافية باهظة يمكن أن تخفض عند تطبيق أساليب إدارة الجودة .
6. أن العمل الإداري الحالي يواجه صعوبات كبيرة في تحقيق العدالة من حيث السرعة في الإنجاز والجودة في العمل .
7. أن النظام الإداري المتبع يتعرض لصعوبة التواصل والاتصال الفعال بين الموظفين والمسؤولين بالأقسام والإدارات المختلفة التابعة لإدارة المحاكم – وعدم إعطاء الحوافز والمميزات للاهتمام بالعامل النفسي للعاملين بالجهاز القضائي يعمل سلباً أو إيجاباً على عطائهم وإنتاجهم في العمل .

أهمية تطبيق إدارة الجودة في المحاكم :

ترجع أهمية تطبيق إدارة الجودة في المحاكم ، كأساس لتحسين الخدمات وتحقيق رضا العاملين والمتعاملين إلى عدة عوامل منها :

- 1- أن إدارة الجودة نظام متكامل يؤدي إلى فاعلية الأداء، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والتنظيمية الخاصة بالخدمات، وتحسين العلاقات بين العاملين وبعضهم البعض وبين المستفيدين من الخدمات .
- 2- أن إدارة الجودة أصبحت مطلباً من مطالب المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المحاكم، وبخاصة بعدما ازداد الوعي لديهم بأهمية التحسين المستمر لجودة الخدمات .

- 3- أن إدارة الجودة تحقق إنتاجية أعلى من خدمات المحاكم، مع ضمان جودتها ومطابقتها لاحتياجات المستفيدين في الحصول على أفضل خدمة .
- 4- أن إدارة الجودة أساس لحسن استثمار الموارد المالية والمادية والمعلومات ، والعاملين المسؤولين عن الخدمات والإجراءات المرتبطة بمراحل العمل المختلفة .
- 5- أن إدارة الجودة تؤكد مبادئ التعامل المهني مع المستفيدين من خدمات المحاكم، في حقهم في الحصول على أفضل خدمة في أقصر وقت وبأقل تكلفة، مع ضمان العدالة في توزيع تلك الخدمات، على أساس أولوية واحتياجات كل منهم لهذه الخدمات، كما تقلل من شكاوى المتعاملين، وتضمن زيادة إقبالهم على خدمات المحاكم بكل طمأنينة .
- 6- أن إدارة الجودة تحقق التعاون مع العاملين المسؤولين عن الخدمات ، من كافة التخصصات على أساس من التكامل بين جهود فريق العمل، وهو أساس من الأسس التي يجب أن تقوم عليها خدمات المحاكم ضماناً لنجاحها في تحقيق أهدافها .
- 7- تزايد الطلب بضرورة تحديد مواصفات قياسية لمستوى جودة خدمات المحاكم، بما يساهم في تقويمها وتطويرها لتحقيق أهدافها بصورة أفضل .

متطلبات تطبيق إدارة الجودة في المحاكم :

هذه المهام والمميزات والمبررات والأهداف لإدارة الجودة، بحاجة إلى إحداث متطلبات أساسية لدى المحاكم، حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي، وليس مجرد

مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم الجودة في المحاكم للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمحاكم، ومن هذه المتطلبات :

- 1- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة .
- 2- ترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة، حيث أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة، يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة، يلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير والتجويد لدى المحاكم .
- 3- تنمية الموارد البشرية وتطوير وتحديث وتبني أساليب التقويم المتطورة ، وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد المطلوب .
- 4- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء .
- 5- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد .
- 6- التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم العاملين والخارجيين، وهم المتقاضين وأصحاب المصالح للخدمات الأخرى، التي تقدمها المحاكم والأجهزة الملحقة بها، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير مناسبة لقياس الأداء والجودة .
- 7- استفادة المحاكم بصورة فاعلة من أساليب الجودة، في مجال ممارسة التقويم الذاتي للأداء .
- 8- تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق، من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما .

- 9- اعتماد أسلوب تفويض الصلاحيات، الذي يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة، وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني، بعيداً عن المركزية في اتخاذ القرارات .
- 10- المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمحاكم، في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المحاكم، من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية، في بيئة العمل في كافة المراحل والمستويات المختلفة .
- 11- القيادة القادرة على تطبيق إدارة الجودة في المحاكم، التي تعتبر العنصر المحوري الذي ينسق كافة العناصر الأخرى، ويقدم لها الدعم الكافي لإنجاح هذا المسعى .
- 12- تشكيل فرق عمل للجودة التي تدعو لجميع فعاليات المحاكم، وتحثها على التعاون وبذل الجهود اللازمة لتحقيق مسعى الجودة.
- 13- استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات، وذلك لزيادة الموضوعية وبعيداً عن الذاتية .

أهداف إدارة الجودة في المحاكم :

إن أهداف إدارة الجودة في المحاكم فتشمل :

- 1 - ضبط وتطوير النظام الإداري بالمحاكم، نتيجة لتوصيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد، في نظام المحاكم وحسب قدراته ومستواه .
- 2 - الارتقاء بمستوى مهارات وقدرات العاملين بالمحاكم، باعتبارهم أحد أهم عناصر جودة الأداء للخدمات بالمحاكم .

3 - تحسين كفايات القضاة ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين، من خلال التدريب المستمر وندوات وورش العمل لمناقشة المشاكل والمعوقات، واقتراح أفضل الوسائل لحلها والارتقاء بمستوى الأداء .

4 - توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في نظام المحاكم .

5 - تطوير الهيكلية الإدارية للمحاكم بطريقة تسهل عملية التقاضي، وتسمح بمشاركة المستويات المختلفة في اتخاذ القرارات بالمحاكم .

6 - رفع مستوى الوعي لدى العاملين تجاه عملية التقاضي بالمحاكم وأهدافها، مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.

7 - حدوث تغيير في جودة أداء المحاكم للأنشطة المختلفة المنوطة إليها بحكم القانون .

8 - تطوير أساليب العمل داخل المحاكم وفق المفاهيم الحديثة لإدارة الجودة .

9 - تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكاليف .

10- تحسين بيئة العمل من حيث أبنية المحاكم وقاعات المحاكم، وأساليب وأماكن الحفظ والتخزين والوسائل والأدوات التكنولوجية، لتوفير وتداول البيانات والمعلومات بمستوى أفضل من الجودة .

11- النظرة الشمولية لعمليات المحاكم من كافة جوانبها، والابتعاد عن التجزئة بين عناصر المحاكم مع الأخذ بعين الاعتبار

عمليات التدريب المستمر، لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطوير والتحسين .

12- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمحاكم، لما تقدمه من خدمة مختلفة للمتقاضين والمجتمع، من خلال تحقيق العدل في تنمية المجتمع المحلي .

أخطاء تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات الحكومية ومنها المحاكم :

على المحاكم أن تتفادى الأخطاء عند تطبيق إدارة الجودة، بما قد يتسبب في فشل التطبيق وعدم تحقيق النتائج المرجوة، ومن الأخطاء التي يجب تفاديها :

1 - الاستعجال في تحقيق النتائج السريعة، إذ يلزم تطبيق هذا المدخل عدة سنوات من الدعم والتأييد حتى تظهر النتائج الملموسة .

2 - وضع الأهداف الغير واقعية التي لا يمكن الوصول لها وتحقيقها.

3 - عدم كفاية التدريب وعدم استمراريته، حيث يبدأ التطبيق قبل تهيئة وإعداد البيئة الملائمة وتغيير ثقافة المنظمة ومنها المحاكم .

4 - إجراء تغييرات مفاجئة في ثقافة العاملين وأسلوبهم المعتاد لأداء العمل، مما قد يؤدي لمقاومة العاملين للتغيير وخوفهم من تطبيق أساليب جديدة، وعلى الإدارة تشخيص الأسباب التي تؤدي لمقاومة التغيير .

5 - إجراء التحسين في مجال واحد داخل المنظمة والتي منها المحاكم دون بقية المجالات .

6 - الافتقار للعمل الجماعي والرؤية المستقبلية وعدم وضوح رسالة المنظمة ومنها المحاكم .

7 - عدم توافر الاتصالات الفعالة لتوفير المعلومات عن الإنجازات المحققة .

8 - إتباع أنظمة وسياسات لا تتوافق مع مفهوم إدارة الجودة، كطرق التقييم التقليدية أو الإجراءات والنظم الروتينية .

منهجية الدراسة :

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي وذلك لأنه المنهج المناسب لطبيعة الدراسة وأغراضها، فالمنهج المسحي الوصفي يناسب هذا النوع من الدراسات الاستطلاعية. ويعرف المنهج المسحي بأنه " أسلوب البحث الذي يتم من خلاله استطلاع آراء أفراد مجتمع الدراسة ككل أو عينة منهم نحو قضية أو مشكلة ما باستخدام وسيلة مناسبة لجمع البيانات ومن ثم التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها في إطار مجتمع الدراسة " .

مصادر الحصول على المعلومات :

لقد تم جمع البيانات باتباع أساليب مختلفة وهي :

- **المصادر الثانوية :** وتمثل الجانب النظري للدراسة وذلك من خلال الاعتماد على المراجع والدوريات والتقارير والدراسات الجامعية ذات الصلة بالموضوع .
- **المصادر الأولية :** وهي الإستبانة، أداة القياس الرئيسية المعول عليها في هذه الدراسة لجمع البيانات، حيث صممت لتغطي جميع متغيرات الدراسة من خلال قسمين رئيسيين هما :

أولاً : المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والتي تضمنت (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة) .

ثانياً : متغيرات الدراسة والمتمثلة في عوامل إدارة الجودة بالمحاكم وهي :

- 1- الإدارة: والذي اشتمل على (45) عبارة .
- 2- التجهيزات والموارد في المحاكم : والذي اشتمل على (9) عبارات.
- 3- الموارد البشرية : والذي اشتمل على (34) عبارة .
- 4- الموارد المالية : والذي اشتمل على (12) عبارة .

مجتمع الدراسة وعينتها :

يشمل مجتمع الدراسة غالبية العاملين في المحاكم بسلطنة عمان بمختلف القطاعات وممن لديهم علاقة بالمحاكم، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (220) فرد. وقد تم توزيع أداة الدراسة على أفراد مجتمع الدراسة بشكل مباشر وذلك بعد الحصول على الموافقات المطلوبة. وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (220) إستبانة . وبعد منح أفراد مجتمع الدراسة وقتاً كافياً لتعبئة الإستبانات، ومن خلال المتابعة المستمرة تم استرجاع ما مجموعه (206) إستبانة، وبعد مراجعة الاستبانات تبين أن ما مجموعه (5) استبانات منها غير صالحة لغايات التحليل الإحصائي، وبناء عليه تم إعتداد ما مجموعه (201) إستبانة للتحليل، أي ما نسبته (91,4%)، وهي نسبة مقبولة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي .

النتائج والتوصيات :

يمكن تلخيص أهم النتائج والتوصيات كما يلي :

- ضرورة تبني القيادة القضائية والإدارية بالمحاكم للجهود التي تهدف لتطبيق إدارة الجودة والالتزام بنشر مفاهيمها .
- ضرورة وضع خطط إستراتيجية قائمة على الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية والاعتماد على الأساليب الحديثة .
- ضرورة توافق وتطوير الهياكل التنظيمية للمحاكم بما يحقق إستراتيجيتها ورؤيتها وأهدافها وخططها المستقبلية ونموها .
- ضرورة العمل على جودة الإدارة للحفاظ على تطور إمكانيات وأعمال المحاكم والحفاظ عليها ورفع الأداء المؤسسي والارتقاء بالمحاكم .
- ضرورة تهيئة وتطوير مقار ومرافق المحاكم لتتناسب مع المتطلبات الخاصة بتطبيق أنظمة إدارة الجودة .
- ضرورة التجديدات الإدارية المستمرة التي تخفض من دورات الخدمات ونفقات التطوير، والاستخدام الكامل للموارد للتحسين التنافسي للأعمال بالمحاكم .
- ضرورة تحليل مواقع القوة والضعف في أداء المحاكم والتعرف على المخاطر والفرص المتوقعة وتحديد الفجوات بين الواقع والمستقبل .
- ضرورة معالجة المشكلات الفنية ما بين الكادر القضائي والإداري، بالصورة التي تحقق معها التكامل لتحقيق الجودة في العمل القضائي بالمحاكم .
- ضرورة الاهتمام بالتميز والمميزين ووضعه في موضع المقدمة والتنفيذ في شتى المجالات في أعمال المحاكم، إذا ما أرادت المحاكم المنافسة والتفوق والنجاح والتصدر وتحقيق المراكز الأولى والتميز والريادة .

- ضرورة تشجيع الابتكار والمبتكرين والاهتمام بالأبحاث والباحثين والعقول المبتكرة ما سيقود المحاكم للصدارة .
- ضرورة استخدام أحدث التقنيات في مجال أنظمة المعلومات سواء لتحقيق التوجه للحكومة الإلكترونية أو الذكية لتحليل المعلومات عن الأداء وتحديث ذلك بصفة دائمة .
- ضرورة العمل على تبسيط الإجراءات بالمحاكم وإدخال التقنيات الحديثة في طرق أداء العمل نحو الحكومة الإلكترونية أو الذكية .
- ضرورة إعداد الدليل الإجرائي لتسيير العمل، تتاح لتيسر من العمل الإداري لجميع العاملين والمتعاملين .
- ضرورة دعم وتشجيع المحاكم على ربط وحداتها المختلفة إلكترونياً في موقع واحد أو في مواقع مختلفة .
- ضرورة دعم وتشجيع المحاكم لبناء قواعد بيانات خاصة بها لتكون الأساس المستقبلي لها .
- ضرورة التحول إلى التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية، وأسلوب الدعوى الإلكترونية للتخلص من المشكلات والمعوقات التي تواجهها المحاكم .
- ضرورة أن تتصف إدارة المحاكم بالمرونة وقابلية التجديد في برامجها وأهدافها وتبنيها لعلم الجودة .
- ضرورة أن تركز المحاكم على الكيف أكثر من الكم بالنسبة للقضايا وجعل التنافس بين المحاكم لا يقتصر على تحقيق أكبر عدد من القضايا بل بجودتها ونوعيتها .
- التقويم والتصحيح المستمر لخطوات تطبيق إدارة الجودة ومراقبة عملية التقاضي بالمحاكم بما يحقق جودة أفضل .

- ضرورة تحول المحاكم من الفكر التقليدي للإدارة إلى إدارة الجودة الشاملة .
- ضرورة أن تتبنى المحاكم تطبيق علم الجودة في العمل وأن تتبعد عن الروتين الذي يضعف الأداء .
- ضرورة تكوين جهاز متخصص لإدارة الجودة بالمحاكم يكون قادر على التطبيق والتنفيذ والتقييم للمخرجات بشكل مستمر مع تحديد وظيفة كل فرد في الفريق .
- ضرورة تخطيط الموارد البشرية بالمحاكم عن طريق حصر دقيق وشامل لاحتياجات المحاكم من العاملين من حيث النوع والكم .
- ضرورة استقطاب وانتقاء عند الاختيار والتعيين البحث عن أفضل وأنسب الكوادر العاملة بما يحقق توجهات علم إدارة الجودة وتطبيق فلسفتها لشغل الوظائف بالمحاكم .
- ضرورة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بالمحاكم وإسعادهم، عن طريق توفير كافة السبل الممكنة لتحقيق السعادة والرضا الوظيفي لهم ما سيعمل على الارتفاع بالأداء ورفقي العمل بالمحاكم .
- ضرورة وجود نظام ملائم للأجور بما يكفل العدالة والموضوعية ويتناسب مع قيمة وأهمية الوظائف المختلفة بالمحاكم .
- ضرورة تقدير ومكافأة الأداء المتميز فردياً كان أو جماعياً، بوضع أنظمة الترقيات والحوافز الفردية والجماعية بما يكفل إشباع حاجات العاملين بما يحقق أهداف المحاكم .

- ضرورة توفير الظروف البيئية التي تعمل على تنمية الولاء والانتماء لدى العاملين ، وجعلهم يشعرون بأنهم جزء وكيان مهم في المحاكم ، وأن مستقبلهم مرتبط بتقدم ونمو ومستقبل المحاكم .
- ضرورة التدريب والتأهيل والتنمية البشرية بصفة دائمة بهدف رفع كفاءة العاملين بالمحاكم، من خلال تنمية معارفهم ومهاراتهم وتنمية اتجاهاتهم الإيجابية نحو مهام أعمالهم ووظائفهم .
- ضرورة عقد دورات تدريبية تخصصية في مجال إدارة الجودة للقيادات والمدراء ومن في حكمهم .
- ضرورة عقد مؤتمرات تتعلق بالجودة لتشجيع العاملين للمشاركة فيها والإطلاع على أحدث الأساليب العلمية .
- ضرورة إتباع سياسة تشجيع المحاكم على الإطلاع على تجارب الدول الأخرى المتقدمة للاستفادة من خبراتها في هذا المجال .
- ضرورة تقييم الأداء بالمحاكم بصفة دائمة ومستمرة بغرض التحسين والتطوير، والوقوف على كفاءة الأداء الفردي والكلية بالمحاكم والتعرف على جوانب القصور في الأداء لتلافيه .
- ضرورة التعاون بين المحاكم مع المؤسسات العالمية التي تطبق مفاهيم الجودة بشكل ناجح ، وتمنح الجوائز العالمية فيها .
- ضرورة سعي الدول لأن تكون سباقة وتعمل على تطبيق أساليب إدارة الجودة في المحاكم .

المراجع

1. الرواشدة، نصر، محمد، د. 2010 : إدارة الدعوى المدنية في النظام القضائي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن .
2. الرويس، علي، ماجد. 2006 : دراسة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمنشآت الرياضية. رسالة ماجستير، الأكاديمية، الإسكندرية .
3. القضاة، مفلح. 1998 : القضاء النظامي في الأردن، منشورات لجنة تاريخ الأردن، الأردن .
4. الكيلاني، محمد، محمود، د. 2016 : إدارة الدعوى المدنية والتطبيقات القضائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
5. جرادات، علي، أحمد، د. 2012 : النظام القضائي في الإسلام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
6. شعبان، كمال، محمد، د. 2013 : إدارة الموارد البشرية وتطبيقاتها في المجال الأمني، (بدون دار النشر)، القاهرة .
7. عبد الستار، فوزية، د. 2009 : القضاء في الإسلام، دار الكتب المصرية، القاهرة .
8. عبود، ثاني، أحمد، علي. 2003 : إدارة الجودة الشاملة مدخل متكامل لتطوير الأداء بالدوائر المحلية بحكومة دبي. رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس ، القاهرة، مصر .
9. علوان، نايف، قاسم. 2005 : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
10. مراد، عبد الفتاح. (بدون سنة طبع). إدارة المحاكم في مصر والدول العربية، (بدون دار النشر) ، الإسكندرية .