

الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل: 171735084941

دور تسيير الإدارة العمومية في جودة الخدمة العمومية

-دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء-

مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالب (ة):

■ عبد الكريم سهيلة

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	إسم ولقب الأساتذة
رئيسا	جامعة المسيلة
مشرفا ومقررا	جامعة المسيلة	أستاذ محاضر ب	نش عمر
مناقشا	جامعة المسيلة

السنة الجامعية: 2022/2021م

شكر وعرافان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل عملاً صالحاً

ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" سورة النمل آية 19

أول الشكر لله الوهاب المنان الذي بفضل نعمته تعلمنا وخصنا بالهداية والتوفيق .

ونصلي ونسلم على خاتم الأنبياء والمرسلين صاحب الخلق العظيم مُحَمَّدٍ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ

وسلم الذي أدى الأمانة وبلغ الرسالة ونحن على ذلك من الشاهدين.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل **مهمر** على نصائحه وتوجيهاته القيمة

وتعبه معنا ونشكر الذين كانوا وراء هذا العمل وساهموا كل من موقعه في تقديم

مايستطيع من عون

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير مسبقاً لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة

هذه المذكورة وإثرائها بآرائهم السديدة.

جامعة محمد بوضياف _ مسيلة _

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك

الله ﷻ

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين..

سيدنا محمد ﷺ

إلى من يسعد قلبي بلقياها إلى روضة الحب التي تنبت أزكى الأزهار

أمي

إلى رمز الرجولة والتضحية إلى من دفعني إلى العلم وبه ازداد افتخار

أبي

إلى منهم اقرب أليّ من روعي إلى من شاركني حزن ألام وبهم استمد عزتي وإصراري

أخوتي و بأخص أخي الذي ساندني طيلة 5 سنوات ماديا و معنويا

أخي عبد الكريم حمزة

إلى هذا الصرح العلمي الفتي والجبار جامعة محمد بوضياف -المسيلة-

إليهم جميعا أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

سهيلة

الصفحة	العنوان
	شكر وعرافان
	الإهداء
	الفهارس
أ	مقدمة
9 - 3	الفصل الأول: موضوع الدراسة
3	أولاً: الإشكالية
4	ثانياً: الفرضيات
5	ثالثاً: أهداف الدراسة
5	رابعاً: أهمية
6	خامساً: الدراسات السابقة
21 - 10	الفصل الثاني: المعالجة النظرية لمفهوم تسيير الإدارة العمومية
11	تمهيد
12	أولاً: مفهوم التسيير الإدارة العمومية
14	ثانياً: وظائف الإدارة العمومية
15	ثالثاً: أنواع الإدارة العمومية
16	رابعاً: أهمية الإدارة العمومية
16	خامساً: خصائص الإدارة العمومية
18	سادساً: الأهداف الإدارة العمومية
20	سابعاً: عوامل نجاح الإدارة العمومية في تحقيق أهدافها
21	الخلاصة
35 - 22	الفصل الثالث: المعالجة النظرية لمفهوم جودة الخدمة العمومية
23	تمهيد
24	أولاً: مفهوم الجودة
27	ثانياً: مفهوم الخدمة
29	ثالثاً: مفهوم الخدمة العمومية

30	رابعاً: أهمية الخدمة العمومية
31	خامساً: خصائص الخدمة العمومية
32	سادساً: أنواع الخدمة العمومية
33	سابعاً: العراقيل التي تواجه الخدمة العمومية
35	خلاصة
41 - 36	الفصل الرابع: الأصول النظرية للدراسة
37	تمهيد
38	أولاً: النظرية البيروقراطية " ماكس فيبر "
39	ثانياً: نظريته إتخاذ القرار
40	ثالثاً: نظرية الإدارة كوظائف ومكونات
41	خلاصة
53 - 42	الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة
43	تمهيد
44	أولاً: مجالات الدراسة
46	ثانياً: منهج الدراسة
46	ثالثاً: أدوات جمع البيانات
50	رابعاً: العينة نوعها وكيفية حسابها
52	خامساً: أسلوب التحليل
53	خلاصة
- 54	الفصل السادس: نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها
55	تمهيد
56	أولاً: عرض وتحليل المعطيات الميدانية
68	ثانياً: تحليل نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها
71	ثالثاً: نتائج الدراسة على مستوى الفرضية العامة
72	خلاصة
76 - 73	الخاتمة
قائمة المراجع	
الملاحق	

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
49	قياس صدق الإستبيان	01
50	قياس ثبات الإستبيان	02
51	يمثل توزيع أفراد العينة حسب جنس المبحوثين.	03
52	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية.	04
52	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	05
56	نتائج إجابات العينة حول محور الشفافية	06
58	نتائج إجابات العينة حول محور المساواة	07
60	نتائج إجابات العينة حول محور مبدأ الكفاءة في التوظيف	08
62	نتائج إجابات العينة حول محور مبدأ الإستمرارية	09
64	نتائج إجابات العينة حول محور توظيف الإدارة الإلكترونية	10
66	نتائج إجابات العينة حول محور مبدأ الملائمة	11
68	العلاقة بين مبدأ الشفافية ومبدأ المساواة	12
69	العلاقة بين مبدأ الكفاءة في التوظيف ومبدأ الاستمرارية.	13
70	العلاقة بين مبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملائمة في تقديم الخدمة العمومية.	14

تندرج الدراسة الراهنة في إطار الدراسات التي تحاول البحث في الموضوع جودة الخدمة العمومية باعتبارها أحد المواضيع التي تشهد اهتماما متزايدا على الساحة العلمية من طرف المفكرين والسياسيين و الاقتصاديين وصناع القرار والإداريين، وقد اختلفت أطروحات والتصورات العلمية في تناول موضوع الخدمة العمومية من خلال اختلاف المداخل النظرية و المفاهيمية التي اعتمدت عليها تلك التصورات، فمنها من ركزت على دور المورد البشري في تدعيم جودة الخدمة العمومية، ومنها من ركزت على دور الموارد المادية والمعنوية، ومنها من ركزت على دور التنظيم وغير ذلك من المداخل، والدراسة الراهنة من جهتها نحاول أيضا الاعتماد على أحد المداخل والتي نراه لا يقل أهمية، ويمكن أن يمثل أحد أهم المتغيرات المستقلة التي تؤثر على مستويات جودة الخدمة العمومية.

حاولت الدراسة الحالية تفكيك متغير المستقل إلى جملة من المتغيرات الفرعية والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية، كفاءة في التوظيف، مبدأ الشفافية في الوقت الذي حاولت فيه تفكيك المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة العمومية بدوره إلى ثلاث متغيرات فرعية تابعة والمتمثلة في مبدأ الملائمة، مبدأ الاستمرارية، ومبدأ مساواة وذلك لقياس علاقة نمط التسيير بجودة الخدمة العمومية ولتحقيق هذا المسعى، انقسمت الدراسة إلى ستة فصول، بحيث كان:

الفصل الأول موسوما ب "موضوع الدراسة"، تطرقنا فيه إلى (الإشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، الدراسات السابقة)

الفصل الثاني كان تحت عنوان "المعالجة النظرية لمفهوم تسيير الإدارة العمومية" تناولنا فيه العنوانين التالية (مفهوم تسيير الإدارة العمومية، وظائف الإدارة العمومية، أنواع الإدارة العمومية، أهمية الإدارة العمومية، خصائص الإدارة العمومية، أهداف الإدارة العمومية، عوامل نجاح الإدارة العمومية في تحقيق أهدافها)

أما الفصل الثالث كان معنون ب" المعالجة النظرية لمفهوم جودة الخدمة العمومية " و تضمن ما يلي (مفهوم الجودة، مفهوم الخدمة، مفهوم الخدمة العمومية، أهمية الخدمة العمومية، خصائص الخدمة العمومية، خصائص الخدمة العمومية، أنواع الخدمة العمومية، العراقيل التي تواجه الخدمة العمومية)

وبالنسبة للفصل الرابع المعنون ب " الأصول النظرية للدراسة " تم فيه معالجة كل من (النظرية البيروقراطية "ماكس فيبر"، نظرية اتخاذ القرار، نظرية الإدارة كوظائف ومكونات)

وفيما يخص الفصل الخامس فقد كان تحت عنوان "إجراءات الدراسة الميدانية" اشتمل على (مجالات الدراسة ، منهج المعتمد عليه ، أدوات جمع البيانات ، العينة و نوعها وكيفية حسابها ، أسلوب التحليل للدراسة)

وفي الأخير تناولنا الفصل السادس الذي كان تحت عنوان "عرض و تحليل النتائج في ضوء فرضياتها " الذي تم من خلاله إبراز ما يلي (عرض و تحليل النتائج في ضوء فرضياتها ، عنصر التحليل نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها ، نتائج الدراسة على مستوى الفرضية العامة)



الفصل الأول: موضوع الدراسة



أولاً: الإشكالية

ثانياً: الفرضيات

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية

خامساً: الدراسات السابقة

أولاً: الإشكالية

عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في جميع المجالات، خصوصاً التكنولوجيا منها والتي أحدثت تغييراً في الحياة اليومية للإنسان، وبما أن المواطن هو البنية الأولى لبناء المجتمع وتماسكه ورفقيه فإن خدمة الفرد يجب أن تكون من أولويات الدولة وأهدافها وهذا من خلال توفير الخدمات الأساسية الضرورية التي يحتاجها، ذلك من أجل تحقيق المصلحة العامة وهو ما يعرف بمصطلح الخدمة العمومية، الذي يعتبر أساساً من المقومات الهامة للدولة الحديثة والعصرية التي تسعى لتوفيرها بالجودة التي تهدف إلى تحقيقها وترضي المواطن عنها.

وقد ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة من خلال زيادة درجة تدخلها في إشباع الحاجات العامة للمجتمع، بممارسة وظائف وأنشطة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية بغرض زيادة رفاة المجتمع مع محاولة الحرص على تحقيق العدالة والمساواة بين الأفراد في تقديم تلك الخدمات ورفع مستوى ملامتها للتطلعات والاحتياجات والاستمرارية في ضمان ذلك .

إن موضوع تحسين الجودة الخدمة العمومية في الجزائر موضوع بالغ الأهمية، وفي سبيل ذلك وكغيرها من الدول تسعى جاهدة وبكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية الي الإلكترونية.

وضمن هذا الإطار تسعى المؤسسات إلى تحسين جودة خدماتها العمومية باعتباره أحد أهم المعايير الدالة على مدى نجاح تسيير الإدارة العمومية في أداء مهامها والوفاء بالتزاماتها وأهدافها المتمثلة في استجابتها الصارمة لحاجات المواطنين المتعددة والمتجددة باستمرار.

والتحسين من جودة الخدمات العمومية إنما هو ضرورة حتمية لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئية المتجددة باستمرار لتحقيق القبول العام والوصول إلى أعلى درجات الرضا عنها من قبل طالبي الخدمة، وللوصول لذلك يتعين على المؤسسة توخي المعايير العلمية المهنية والتنظيمية سواء فيما يتعلق بنمط التسيير أو الإدارة أو التوظيف كالشفافية أو الكفاءة في الأداء والتوظيف وغير ذلك .

والجزائر من بين الدول التي تعمل على التوجه نحو التغيير عن طريق العمل الجماعي، بهدف تفعيل جميع آليات العصنة لتحسين الأداء وتقديم خدمة عمومية للفرد على درجة عالية من الجودة ،

وفي سبيل ذلك سعت الجزائر نحو التحول إلى الاعتماد على في الرقمنة مختلف المجالات منها على سبيل المثال السجلات والوثائق والمعاملات التجارية والنقدية وغيرها .

و بناء على ذلك فإن الإدارة العمومية تنشط في بيئة معقدة وديناميكية تجعلها بحاجة مستمرة إلى التحديث والتكيف مع المحيط العام السائد، خصوصا مع تزايد تطلعات المواطنين نحو توفير خدمات عمومية ذات جودة عالية ،لذلك يقع على كاهل الجهاز الإداري العمومي عبء مزدوج يتمثل في ضمان خدمات جيدة من جهة وتطبيق سلوك اقتصادي رشيد في التسيير العمومي لضمان توازن واستقرار الجهاز الإداري للدولة عموما من جهة أخرى، وتقريب الإدارة من المواطن وتحقيق المصلحة العامة . وباعتبار أن الواقع هو المحك الحقيقي لاختبار مدى صدق أو نجاح أي تصور أو توجه نظري أو تنظيمي ، تحاول الدراسة الراهنة النزول إلى الميدان بغية الكشف عن طبيعة نمط التسيير في علاقته بجودة الخدمة العمومية وذلك بإحدى المؤسسات الجزائرية والمتمثلة في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء ، منطلقة من سؤال محوري مفاده :

هل هناك علاقة بين نمط تسيير الإدارة العمومية وجودة الخدمة العمومية ؟

تتفرع عنه ثلاث أسئلة جزئية وهي:

1. هل توجد علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الشفافية وتبني العامل لمبدأ المساواة في تحقيق الخدمة العمومية؟
2. هل توجد علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الكفاءة في التوظيف ومبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية؟
3. هل هناك علاقة بين توظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملائمة في تقديم الخدمة العمومية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

• الفرضية العامة

لنمط تسيير الإدارة العمومية علاقة بجودة الخدمة العمومية.

• الفرضيات الفرعية

1. هناك علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الشفافية وتبني العامل لمبدأ المساواة في تحقيق الخدمة العمومية.

2. هناك علاقة بين تبني الإدارة العمومية لبدأ الكفاءة في التوظيف ومبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية.

3. هناك علاقة بين توظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملائمة في تقديم الخدمة العمومية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

- الكشف عن نمط تسيير الإدارة العمومية في علاقته بجودة العمومية.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الشفافية وتحقيق المساواة في تقديم الخدمة العمومية.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الكفاءة في التوظيف والاستمرارية في تقديم الخدمة عمومية ذات الجودة.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين التوظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملائمة في تقديم الخدمة العمومية.
- إثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتواصل إليها من هذي المؤسسات العمومية وإزالة الغموض عنها.

رابعاً: أهمية الدراسة

ان أهمية الدراسة موضوع تحسين جودة العمومية وهو الضرورة القصوى التي تملحها متطلبات العصرنة والحدثة في مختلف مجالات الحياة لكل دولة والرقى بالجانب المعيشي لحياة الفرد بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة وتحسين هذي الخدمة الي الافضل وتطويرها لمواكبة الوضع

- يمكن أن يساهم هذا البحث في إبراز أهمية تنمية الموارد البشرية والتحول نحو الإدارة الإلكترونية إنطلاقاً من الرقمنة بهدف تحسين جودة خدماتها العمومية.
- كون الموضوع يشكل أحد أهم الاهتمامات الراهنة لدى الباحثين في مجالات بحثية متعددة ومختلفة كعلم الاجتماع و الإقتصاد والإدارة وغيرها .
- بالإضافة إلى ما تقدم فإن موضوع البحث الراهن شكل ولا يزال أحد المواضيع التي اثار اهتمام الباحث، الأمر الذي دفعني الي محاولة تعميق الفهما لذاتي واثراء رصيدي المعرفي حوله.
- يشكل موضوع البحث مناسبة لتوظيف رصيدي المعرفي ومحصولي الدراسي خلال سنوات دراستي الجامعية، ومحطة هامة لترسيخها.

خامسا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: زغلاشي عماد بعنوان " الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011. هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ودورها في تحسين أدائها.

إعتمد الباحث خلال دراسته على المنهج الوصفي، أما عن المنهاج التي اتبعتها الباحثة فهي المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، كما اتبع أسلوب دراسة الحالة - حالة وزارة العدل - معتمداً بعض نماذج الخدمات الإلكترونية كعينة للدراسة.

ومن بين أهم النتائج التي توصل إليها ما يلي:

أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزمته المشروعة، سعياً منها لتحسين أدائها. .

إنطلاقاً من تقييم الوضع، في إطار تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية 2013 و على الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الماضية ما تزال أعمال عصرنة الإدارة العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة وغير مثمنة.

وقد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع على غرار الشبكة القطاعية لوزارة العدل، والتي ساهمت في إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية....الخ، حق المواطنين والمتقاضين وكافة العاملين مع القطاع أنفسهم.

الدراسة الثانية: لعبد العزيز رحابي وأمال عباس 2017 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة العربي التبسي بتبسة.

وقد وهدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى مدى فعالية الإدارة الإلكترونية كألية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة بيان اثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية وإلقاء

الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية حيث طرح الإشكالية التالي: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية عين الزرقاء؟

استخدم الباحثان المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وتم الاعتماد على أسلوب الاستبيان والمقابلة والملاحظة ؛ وقد توصل الباحثان في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها:

الإدارة الإلكترونية تعد فرصة للارتقاء بالإدارات العمومية وتحسين جودة خدماتها وكسب ثقة المواطن من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات .

ساهمت الإدارة الإلكترونية في الاستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال اختصار الإجراءات وريح الوقت ،وتوفير الخدمات في شكلها الإلكتروني عند الطلب ؛

يتم الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة من خلال مبادئ وأبعاد جودة الخدمات

تساهم نماذج قياس جودة الخدمة نموذج شكاوي، ورضا الزبون ،نموذج الفجوة ،ونموذج الأداء في الحكم على جودة الخدمات المقدمة.

الدراسة الثالثة: عمر حمداني ويوسف خشوش 2019 بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية جندل " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،إدارة أعمال ،جامعة الجيلالي بونعامة 'خميس مليانة ، الجزائر .

وقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية محل اهتمام المؤسسات الإدارية وغيرها وكذا إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم خدمات المؤسسة والتعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها، وكذا التعرف على مختلف تكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من أجل الارتقاء بخدماتها

والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية .وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أثبتت الدراسة أنه هناك مستوى عالي من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة .

- أثبتت الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة وكذا وجود علاقة ضعيفة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة لعمومية الخدمات.

الدراسة الرابعة: et Amel Attoura Christian Longhi (2014) بعنوان: تطوير الإدارة الإلكترونية في البلديات الفرنسية.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة ترقية الإدارة الإلكترونية المحلية في البلديات الفرنسية؛ وإثبات أهمية التخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية في الإدارة الكترونية، حيث تمحور إشكالية الدراسة في: اقتراح تحليل الإستراتيجية تطوير الخدمات الإدارية الإلكترونية في البلديات الأكثر من 10 آلاف نسمة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تختلف طرق تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف حجم البلديات؛
- أغلب البلديات لم ترتقي لتخليها عن الخدمات الإدارية التقليدية و إستبدالها بالإدارة الإلكترونية المتطورة ما عدا بعض البلديات الحضرية برغم تشابهها من الناحية المناخية والموقع الجغرافيا ولكنها تختلف في الناحية سوسي واقتصادية.
- البلديات التي لم تشارك في التخلي من النمط التقليدية في تقديم الخدمات بغض النظر عن كبرها هي بلديات صناعية، قليلة الكثافة ضعيفة في المجال الإقتصادي الاجتماعي.
- فئة قليلة من البلديات التي تخلت على الخدمات الإدارية التقليدية وهي الأكثر تطور تقع في المناطق الحضرية مثل(ايل دو فرنس، بوش دو رون، بارن) إضافة إلى (بورج و كركسون) التي لا تقع في المناطق الحضرية؛
- الخصائص الاجتماعية الاقتصادية للمستخدمين تؤثر على مدى استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- البنية السياسية والخصائص الاقتصادية الاجتماعية هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين خدماتها؛
- كما كشفت الدراسة على العلاقة التي تربط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والتقليدية التي كان مفادها أن البنية السياسية والخصائص الاقتصادية الاجتماعية هي الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تحسين خدماتها.

الدراسة الخامسة: Liang Ma et Yueping Zheng بعنوان أداء الإدارة الإلكترونية على مستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوروبية.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين أداء الإدارة الإلكترونية ووجهة نظر المواطنين لقياس جودتها ومستوى رضا المواطن على هذه الخدمات، معتمدين في ذلك على في المنهج التجريبي.

ومن أهم نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحثين نذكر ما يلي:

- العرض الخدمات في الإدارة الإلكترونية متناسق جزئياً مع الطلب من قبل المستفيدين من الخدمة؛
- يرى المواطنون أن فوائد الإدارة الإلكترونية مرتبطة بشكل أساسي مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عن بعد عبر الأنترنت؛
- تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية والمشاركة فيها بالنسبة للمواطنين بمدى جودة خدماتها؛
- يمكن قياس جودة الخدمات الإلكترونية اعتماداً على رضا المواطنين على هذه الخدمات؛
- رضا المواطنين بالإدارة الإلكترونية غير مرتبط بمدى مشاركتهم في هذه الإدارة كمستفيدين من خدماتها؛
- يهتم المواطن باستخدامات خدمات الإدارة الإلكترونية أكثر من اهتماماتهم بالإعلانات؛
- كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية إيجابية بين الإدارة الإلكترونية و رضا الزبائن عن خدماتها.



الفصل الثاني: المعالجة النظرية لمفهوم تسيير الإدارة العمومية



تمهيد

أولاً: مفهوم التسيير الإدارة العمومية

ثانياً: وظائف الإدارة العمومية

ثالثاً: أنواع الإدارة العمومية

رابعاً: أهمية الإدارة العمومية

خامساً: خصائص الإدارة العمومية

سادساً: الأهداف الإدارة العمومية

سابعاً: عوامل نجاح الإدارة العمومية في تحقيق أهدافها

خلاصة

تمهيد:

يعرف التسيير العمومي بأنه الغاية أو الهدف العملي لحكومة اي انه موضوعه هو انجاز المشروعات العامة بأكبر قدر ممكن من الفعالية و الاتفاق مع رغبات الأفراد و حاجاتهم فعن طريق الإدارة العمومية توفر الحكومات لحاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن القيام بها و الادرة العمومية تعتبر فرع من فروع العلوم الإجتماعية التي جاءت للتأكيد على مدى ضرورة وجود الادارة في كافة ابعاد الحياة البشرية.

أولاً: مفهوم تسيير الإدارة العمومية

1. تعريف التسيير

يعتبر التسيير (الإدارة) علم له أصوله و مهاراته يجسدها المسيرون في الواقع إنطلاقاً من قدراتهم على الابداع و التكيف مع المحيط منظماتهم حيث يعتبر الوسيلة الأنجع لتحديد و تجسيد اهداف المؤسسات على اختلاف أنواعها.

وقد تعددت تعاريف التسيير بتعدد التيارات الفكرية المهمة بهذا المجال و يرجع ظهوره بالمفهوم العلمي ابتداء من مساهمات "فريدريك تايلور" و"هنري فايولر" نحو ادخال الاساليب العلمية على مختلف الوظائف بالمنظمة.

عرف Taylor التسيير بأنه: علم مبني على قواعد و أصول علمية قابلة للتطبيق على مختلف اوجه النشاطات الانسانية.

عرف حسب المدرسة القرارية التسيير بأنه: التسيير و الشؤون التسييرية يجب ان نفكر فيها كعمليات اخذ القرار بقدر ماهي عمليات تتطوي على الفعل⁽¹⁾.

كما يعتبر التسيير طريقة عقلانية للتنسيق بين الموارد البشرية والمادية قصد تحقيق الأهداف المرجوة التي تتم هذه الطريقة حسب السيرورة التي تتمثل في: التخطيط، التنظيم، الإدارة، الرقابة للعمليات قصد تحقيق أهداف المؤسسة بالتوفيق بين مختلف الموارد⁽²⁾.

على غرار مساهمات مؤسسي المدرسة العلمية "تايلور، فايولر" لإعطاء تعريف التسيير فإن لمعناه العام هو نشاط مركب من مجموعة من أنشطة تشكل ما يسمى بالوظائف الأساسية للتسيير وهو الطريقة العقلانية للتنسيق بين الموارد البشرية و المادية حسب السيرورة المتمثلة في التخطيط التنظيم، الإدارة و الرقابة على العمليات قصد تحقيق اهداف المنظمة و المجتمع بالتوفيق بين مختلف الموارد.

التسيير: هو عملية تحديد الاهداف و التنسيق بين الموارد المادية و البشرية المتاحة من اجل بلوغ الاهداف المرجوة من خلال الوظائف الجوهرية المتمثلة في التخطيط، التنظيم، الإدارة، الرقابة⁽³⁾.

⁽¹⁾ رؤوف عبيد، في التسيير والتخبير بين الفلسفة العامة والقانون، دار الفكر العربي، سوريا، 1971. ص 95

⁽²⁾ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 16.

⁽³⁾ رؤوف عبيد، المرجع السابق، ص 98

2. تعريف الإدارة العمومية

Public administration تعرف الادرة العمومية بانها فرع من فروع العلوم الإجتماعية التي جاءت للتأكيد على مدى ضرورة وجود الإدارة في كافة ابعاد الحياة البشرية و مجتمعاتها و التي تحدد ماهية هذي الإدارة و امكانياتها المادية و الفنية و الطبيعية و التي تساعد بالنهاية على انجاز الاهداف المنشودة و تحقيقها.

أي هي نشاط الجماعات المتعاونة في خدمة الحكومة في الاداء التنفيذي على وجه التخصيص لتحقيق أهداف عامة مرسومة يعبر عنها بالسياسة العامة⁽¹⁾.

و منهم من يعرف بأن تعريف الإدارة العمومية: هي مجموعة الهيئات و السلطات التي تضطلع في العصر الحديث بمختلف اوجه التدخل في الحياة الجماعة في حدود الاهداف و التوجيهات التي حددتها السلطات السياسية و نطاق الوسائل التي نصت عليها.

من جهة اخرى نجد انها: إدارة و تنظيم و تنسيق الجهودات المختلفة لتنفيذ سياسة الحكومة.

يعرفها احد اساتذة القانون العام بانها: إدارة تتولاها منظمات عامة بقصد تحقيق اهداف عام.

• **تعريفها من ناحية اللغوية:** إدارة مصدر أدار، (فعل) أدار، يدير، أدر، إدارة فهو مدير و المفعول مدار.

• **تعريفها من ناحية اصطلاحية:** الإدارة هي عملية تحقيق الاهداف المرسومة بالاستخدام الأمثل للمورد المتاحة وفق منهج محدد، و ضمن بيئة معينة و الإدارة فرع من العلوم الإجتماعية و هي ايضا عملية التخطيط و التنظيم و التنسيق و التوجيه و الرقابة على المورد المادية و البشرية للوصول الي الافضل النتائج بأقصر الطرق و اقل التكاليف المادية⁽²⁾. والإدارة هي عملية تندمج وتتداخل فيها الأهداف والوسائل والعقل والعاطفة والتخصص والتنسيق والمجهود الفردي والجماعي والنظام والمكافأة.

⁽¹⁾ أنسام محمد الأسعد، بسام بركة، معجم مصطلحات علم الاجتماع، دار البحار، بيروت، 2011، ص 64، 65

⁽²⁾ المليجي إبراهيم عبد الهادي محمد، الإدارة مفاهيمها وأنواعها وعملياتها، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص 13

• **الإدارة العامة:** هي تنسيق و إدارة المهام لتحقيق الهدف و تشمل هذي الأنشطة الادارية وضع استراتيجية المنظمة أو المؤسسة و تنسيق جهود الموظفين لتحقيق الاهداف المطلوبة باستخدام الموارد المتاحة، باختصار فإن الإدارة هي الاستقلال الامثل للموارد المتاحة من اجل تحقيق اهداف بكفاءة و فعالية⁽¹⁾.

• **الإدارة العمومية:** هي أسلوب لتنفيذ السياسات العامة أو ممارسة الأعمال والأنشطة الحكومية بغرض تحقيق الأهداف التي ترمي إليها الدولة بأكثر كفاية و إنتاجية⁽²⁾.

• **تعريف الاجرائي للإدارة العمومية:** من خلال التعاريف السابقة يمكن ان نقول ان: الخدمة العمومية محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات المواطنين، سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، و هذا في اطار تحقيق المصلحة العمومية إعتقادا على مجموعة من الأليات و المبادئ أهمها مبدأ الشفافية و توظيف التكنولوجيا دعما لتسهيل الخدمة ، و كذا الاعتماد على معيار الكفاءة اثناء عملية التوظيف.

ثانيا: وظائف الإدارة العمومية

لكي تكون الإدارة ناجحة عليها ان تطور مجموعة من المهارات الإدارية و هي العناصر الاساسية للإدارة⁽³⁾:

- أ. التخطيط: في الإدارة هو عملية تحديد الكيفية و الوقت اللازم للقيام بالعمل المطلوب من اجل تحقيق الأهداف اما على المدى القصير أو المدى الطويل.
- ب. التنظيم: يتضمن تحديد الأدوار و تجميعها و انشاء الاطر و القواعد لتسهيل تحقيق الاهداف اي ان التنظيم يعني كيف سيتم تنفيذ الخطط الموضوعة و تخصيص الموارد المتاحة لذلك.
- ج. التوجيه: أو القيادة و الاشراف ، فالمدراء و المشرفون هم المسؤولون عن وظيفتهم و العاملين لديهم، لا يمكن إدارة المؤسسة أو مشروع دون قيادة و توجيه.

(1) مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة نقاوس للمبصرات، باتنة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة استراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2011-2012، ص 28.

(2) سعاد راغب الخطيب، عبد الرزاق سالم الرحاطة، المدخل العلمي الحديث للإدارة العامة، ط1، عمان، دار كنوز المعرفة، 2009، ص 55.

(3) سعود بن محمد النمر وآخرون، الإدارة العامة الأسس والوظائف و الإتجاهات الحديثة، مكتبة الشفري، ط7، السعودية،

د. الرقابة: من أجل رصد التقدم و الانجاز في العمل من الضروري اجراء عمليات تدقيق و مراجعات لأداء المنظمة من جميع النواحي من أجل تصحيح الأخطاء و تطوير العمل فالمؤسسة ذات الرقابة الداخلية القوية يمكنها الاستمرار بتحقيق نتائج مذهلة و نمو متنسق لفترات طويلة.

ثالثاً: أنواع الإدارة العمومية

الإدارة اوجه عديدة فهي تختلف تبعاً للغرض المستخدم و الغاية المراد الوصول إليها، أي ان المدراء يملكون مواهب تتيح لهم استخدام اساليب كثيرة للوصول الي اهدافهم و هنا تذكر اكثر أنواع الإدارة العامة شيوعاً⁽¹⁾:

1. الإدارة الاستراتيجية: و هي مجموعة من القرارات و الخطط تقود الي تطوير استراتيجية أو استراتيجيات فعالة و تنفيذها بصورة متمثل تحقيق اهداف الادرة و هي التي تخلق التميز الإداري
2. الإدارة الموارد البشرية: و هي تنظيم و توجيه الموظفين القوى العاملة البشرية ضمن المؤسسة أو الشركة بتوفير الظروف و الادوات المناسبة لهم و تتضمن الاشراف و القيادة و التوظيف و التدريب و التطوير لتساعد في تحسن الإدارة لكي تخدم جميع مصالح المواطنين و تلبية حاجاتهم
3. الإدارة المالية و المحاسبة: الهدف منها هو توفير الاموال اللازمة و الاستخدام الامثل للموارد المتاحة من أجل تحقيق الربح المالي للمشاريع و الشركات كما انها تعني بمراد الأفراد و الفروض و العمومية. استثمار اموالهم بالإضافة الي معالجة اموال التامين و الرواتب التقاعدية.
4. الإدارة العلاقات العامة: و هي تمثل مجموعة من الوظائف :
 - إدارة الاعمال الاعلامية و نشر القرارات و العلاقات التفاعلية.
 - التفاوض و اجراء الاستبيانات حول اهداف المؤسسة و رغبات المستهلكين.
 - وكذلك معرفة متطلبات الموظفين و ترتيبهم حسب الجهود المبذولة و الكفاءة.
 - توفير التواصل مع الجهات الأخرى.
5. الإدارة الإلكترونية أو إدارة تقنية المعلومات و التكنولوجيا: الهدف منها تحويل المهام و الاعمال من إدارة يدوية الي إلكترونية بإنشاء شبكة خاصة بالمؤسسة و القيام بالمراقبة و التواصل ضمن الشركة و حماية البيانات بأفضل صورة .

⁽¹⁾ مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، المرجع سابق، ص 43.

رابعاً: أهمية الإدارة العمومية:

تبدو أهمية الإدارة العامة كنشاط اداري و سياسي يمارس من خلال اجهزة حكومية فيما يلي (1) :

- القيام بالأنشطة الاقتصادية التي يعجز القطاع الخاص عن القيام بها لعدم تحقيقها للأرباح التي ترغب القطاع الخاص فيها أو لضخامة الاستثمار اللازمة لها.
- القيام بالأنشطة اللازمة لحياة المواطنين من دفاع وأمن و خدمات تعليمية و اجتماعية.
- تخدم المواطنين و تلبى احتياجاتهم.
- القيام بأنشطة استراتيجية كالتعمير و الصناعات الحربية و مواجهة الكوارث و الرعاية الإجتماعية.
- تتطلب التنمية في الدول ضرورة الاستخدام الفعال للموارد المتاحة عن طريق المزج السليم بين العناصر الإنتاج (الأرض ، العمل ، رأس المال) و هذا يتطلب وجودة إدارة رشيدة تتمتع بالقدرة و المهارة التي تمكنها من تحقيق النمو المتوازن في المجالات الاقتصادية و الإجتماعية.

خامساً: خصائص الإدارة العمومية

للإدارة العمومية خصائص متعددة نظراً لتأثيرها على حياة المواطنين جميعاً في مجتمع معين و لأهميتها على مستوى القومي و تداخلها مع الكثير من الأبعاد و الجهات و الأفراد داخليا و خارجيا و تتمثل خصائص الإدارة العمومية فيما يلي (2):

- تعتبر الإدارة العامة نشاطاً ادارياً يتعلق باستخدام الموارد المادية و البشرية لتحقيق الاهداف العامة للدولة بأحسن كفاءة ممكنة بما يحقق اشباع حاجات المجتمع و يساهم في رفاهيته.
- تعتبر الإدارة العمومية نشاطاً انساني متكامل و بالتالي لا تتحقق الفعالية في اداء العمل الاداري الحكومي دون مراعاة الاعتبارات الانسانية و اشباع حاجات و رغبات العاملين في الوظائف العامة التي يتكون منها الجهاز الاداري للدولة.
- تقوم الإدارة العامة بتنفيذ السياسة العامة للدولة، فالإدارة العامة تنفذ الاهداف التي تحددها السلطة السياسية اثناء قيامها بتقديم الخدمات للمواطنين.

(1) سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص 153.

(2) مؤمن شرف الدين، مرجع سابق، ص 23

- ترتبط الإدارة العمومية بظروف المجتمع و التأثير المتبادل بينهما حيث يتأثر النظام الادري للدولة بالنظام السياسي القائم و بقيم و معتقدات المجتمع و ظروفه الاقتصادية و في نفس الوقت تؤثر في المجتمع من خلال السلع و الخدمات التي تقدمها الاشباع حاجات و رغبات المواطنين.
- تتميز الإدارة العمومية بالبقاء و الاستمرار طالما ان هناك استمرار للخدمات التي تقدمها الدولة للمواطنين
- تكامل اهداف الإدارة العامة، فمنظمة الإدارة العمومية تمثل نظاما عاما يتحقق فيه التكامل بين اربعة نظم فرعية الاهداف و هي: نظام الاهداف الشخصية للأفراد و نظام الاهداف الجماعية للجماعات الصغيرة، نظام الاهداف التنظيمية للمنظمة و نظام الاهداف العامة للمجتمع.

سادسا: الأهداف الإدارية العمومية :

هناك العديد من الأهداف التي تسعى الإدارة الاستراتيجية تحديدا على تحقيقها و يتمثل أبرزها في ما يلي⁽¹⁾:

- القيادة تهتم بتحقيق الأهداف الخاصة من جهة و أهداف الجماعة من جهة اخرى.
- مواجهة التغيرات و الظروف البيئية المختلفة من ظروف سياسية و اقتصادية و ثقافية و اجتماعية لتحقيق الاستقرار و التكيف.
- تحقيق العدالة و الحوافز لأفراد و تطوير شخصيتهم الوظيفية و جعلها اكثر فعالية و انسجام مع طبيعة العمل.
- العمل على تحسين مكانة المؤسسة و مواجهة المنافسة على المستويين المحلي و الخارجي و لقد ازدادت هذي الأهمية نتيجة للتغيرات الإجتماعية و الاقتصادية و التكنولوجيا التي تعرض لها المجتمع الانساني.
- ازدياد أهمية الجهود الجماعية على حساب الجهود الفردية التي تحتاج الي قيادة توجهها نحو الاهداف.
- تدخل الدولة في الرقابة على المؤسسات العمومية لحماية الأفراد المجتمع و تصاعد افكار جديدة تنادي بمسؤولية الإدارة نحو المجتمع.

(1) أحمد بن عبد الرحمان الشميمري , عبد الرحمان أحمد هيجان ' بشري بنت بدير المرسي غنام , مبادئ إدارة الأعمال : أساسيات و الاتجاهات الحديثة, ط1, الرياض, مكتبة العبيكان, 2004, ص30.

- زيادة الاهتمام بتعليم و تدريس هذا التخصص الامر الذي ادى الي ازداد عدد الأفراد الذين يملكون معارف و مهارات ادارية.

سابعا: عوامل نجاح الإدارة العمومية في تحقيق أهدافها

لكي تكون الإدارة العمومية ناجحة لابد من قياس طبيعة تسييرها ،و يستدل عليه من خلال مدى جودة الخدمة المقدمة للمواطن أو الزبون ،كلما كانت درجة رضا المواطن جيدة دل ذلك على نجاح الإدارة، ويمكن أن يتم ذلك أيضا على الممارسات الإيجابية للإدارة من خلال مختلف التدابير المنتهجة كتعزيز أساليب العمل الموجه، والسعي إلى المحافظة على وتيرة وديمومة واستقرار وثبات النتائج الإيجابية المحققة، وذلك أيضا مرهون بمدى نجاح الإدارة في بناء علاقات متميزة مع البيئتين الداخلية والخارجية، ولا يتأتى ذلك بدوره أيضا إلا من خلال التحسين المستمر لأداء الإدارة عن طريق تبني مبدأ ديناميكية التخطيط الاستراتيجي الفعال، المعتمد على فريق عمل يتألف من موظفين يتمتعون بالكفاءة والجودة المطلوبة.

وعموما فإن الدراسة الراهنة بدورها حاولت تلخيص عوامل نجاح الإدارة العمومية في تحقيق أهدافها كالاتي:

1. **تبني مبدأ الشفافية و دوره في نجاح الإدارة العمومية في تحقيق اهدافها:** ومن الأمور التي تحقق الشفافية و الوضوح الإداري في نظام الإدارة العمومية و الإلكترونية :
 - تحقيق الاتصال بين الموظف و طالب الخدمة (المواطن).
 - سهولة الوصول للخدمة وشبكات الاتصال في أي وقت و أي مكان.
 - وفرة البيانات و المعلومات و بأعلى كفاءة.
 - العدالة في تقديم الخدمة بذات الدقة و التكلفة و الجودة و الوقت الي جانب المساواة في المعاملة و التقدير و الاحترام.
 - رفع مستوى الأداء في الإدارة.
 - تعزيز فعالية نشاطات الإدارة.
 - مبدأ الشفافية يزيد من تقدم الإدارة و مرونتها مما تساعد في خدمة المواطن و تلبية حاجاته المرغوبة في خدمتها.

2. **توظيف الإدارة الإلكترونية و دوره في نجاح الإدارة العمومية في تحقيق اهدافها⁽¹⁾**: تسعى الدولة الجزائرية الي تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية من خلال الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية و تعزيز إستعمالها على مستواها، وقد نجم عن تطبيق هذا المحور تغيير هام الأنماط التنظيم و عمل الإدارة العمومية و حملها على تبسيط نمو سيرها و خدمة المواطنين بالطريقة الأكثر ملاءمة، خاصة من خلال إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت و تهدف الحكومة الجزائرية من خلال استخدام و تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الي تحقيق جملة من الأهداف:

- **عصرنة الإدارة.**
- **تعزيز فعالية نشاطات الإدارة العمومية.**
- **استعمال و سائل الدفع الإلكتروني.**
- **إدراج التجارة الإلكترونية لتعزيز شفافية الصفقات التجارية و المساهمة في تقليص السوق الموازنة.**
- **منح خدمات اكثر سرعة و اقل دقة و اكثر فعالية.**
- **تسهيل و تسريع الاستغلال الأمثل للقواعد المعلومات.**
- **تمكين المواطنين من القيام بعدة خدمات عبر الشبكة الانترنت كالتسجيل في المسابقة والتغيير عن الشكوى و غيره من الخدمات.**
- **إمكانية الاطلاع و المشاركة في الصفقات العمومية.**
- **تقليص الإجراءات الإدارية.**
- **مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية.**

3. **تبني مبدأ الكفاءة في التوظيف و دوره في نجاح الإدارة العمومية في تحقيق أهدافها**: يعد مبدأ الكفاءة في عملية التوظيف من أهم المبادئ العامة الاساسية التي يتعين على الإدارة مراعاتها اليوم ، و التقيد إزاءها بالقوانين و الأليات التي وضعها المشرع للتمكن من جعل المبدأ اكثر ثمارا و فعالية ، يعود نفعها على المؤسسة أو الإدارة العمومية ، اي هناك أنواع مبدأ الكفاءة في التوظيف و دوره في نجاح الإدارة العمومية، و هي الكفاءة الأخلاقية و المهنية و الكفاءة الصحية:

- **الكفاءة الأخلاقية**: لما كان الموظف العام هو ممثل السلطة و الحارس الأمين على المصالح الدولة و مواطنيها ، فوجب أن يكون صالحا من الناحية الأخلاقية للقيام بأعباء الوظيفة فالأخلاق الحميدة و حسن السمعة شرطان ضروريان لتقلد الوظيفة العمومية و البقاء فيها، حتى يكتسب الموظف ثقة

⁽¹⁾ القيسي حنان محمد، الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات، رسالة ماجستير، كلية القانون، الجامعة المستنصرية، 2005،

المواطنين و احترامهم من جهة و يقصد بالصلاحية الأخلاقية مجموعة من الصفات و الخصال التي يتحلى بها الشخص فهي لصيقة بسلوكه و شخصيته ، و يوجد المعيارين هما احدهما: ايجابي يتمثل في حسن السمعة و السيرة و الاخر سلبي يتمثل في عدم سبق فصل الموظف من الخدمة تأديبيا و عدم سبق الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية في جنائية أو في جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة⁽¹⁾.

• **الكفاءة الصحية:** يبرز هذا الشرط بضرورة التحقق من قدرة الموظف الجسدية على القيام بأعباء وظيفية بكفاءة لتقادي نقل العدوى الي العاملين معه من الموظفين و المتعاملين معه من الجمهور و تختلف درجة اللباقة حسب طبيعة الوظيفة فبعض الوظائف تحتاج الي درجة عالية من اللياقة الصحية ، و يتم إثبات توافر شرط اللياقة الصحية عن طريق شهادة طبية يقدمها المترشح للجهة للإدارة تثبت خلوه من الامراض⁽²⁾.

• **الكفاءة المهنية:** يرتبط توافر الصلاحية أو الكفاءة المهنية بأمرين هما: الكفاءة أو الصلاحية العلمية و الخبرة العملية.

• **الكفاءة العلمية:** و يقصد بها المؤهل العلمي، حيث يشترط ان يكون المترشح للوظيفة حاصلا على درجة علمية فالوظائف ذات الاختصاصات العالية تتطلب درجة كبيرة من المؤهل العلمي فيمن يشغلها ،كوظائف الوزراء ،القضاء ،اساتذة ،الجامعات و غيرها على عكس الوظائف البسيطة و الحرفية التي تتطلب في الأساس مجهودا جسمانيا ولا يشترط فيها مؤهل علمي⁽³⁾.

• **الكفاءة العملية:** يقصد بها الممارسة المسبقة لوظائف معينة لمدة زمنية معينة اي المهارات المكتسبة في كيفية التعامل مع المواطن بأسلوب يجعله يشعر بطمأنينة في توديه خدمته و بذلك فهي تشمل للمؤهل العلمي عنصر الخبرة المهنية اي حسن المعاملة ،حسن الإشراف في خدمة المواطنين و كذلك مع مراعاة عامل الزمن في تلبية حاجاته و هذا ما ادى الي تحسين كفاءة المطلوبة لشغل الإدارة العمومية⁽⁴⁾.

⁽¹⁾أنور حمد رسلان، الصلاحية الأخلاقية شرط تولي الوظيفة العامة بمصر ودول مجلس التعاون الخليجي -دراسة مقارنة-

مجلة الإدارة العامة، مجلة الإدارة العامة، العدد65، يناير 1990، ص100

⁽²⁾شمس الدين بشير الشريف، الجدارة في تقلد الوظيفة العمومية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الجزائر،

2014، ص 46

⁽³⁾حسين عثمان محمد عثمان، أصل القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004، ص 678.

⁽⁴⁾ محمد باهي أبو يونس، الاختيار على أساس الصلاحية للوظيفة العامة في النظام الإداري الإسلامي، الطبعة الأولى، دار

الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ص27

خلاصة

يمكن القول أنه يمكن النظر للعناصر السابقة على انها مكونات رئيسية لنموذج الإدارات ذات الأداء العالي و المتميز أو النجاح التنظيمي، إلا أن هذي العناصر لابد أن تتواجد في الإدارات بشكل حقيقي و ملموس ولا تكن فقط ممارسة على الأوراق و السياسات الموثقة و غير المفعلة بل لابد لكل الجهات ذات العلاقة كالموظفين أن يلمسوا اعراض هذا التميز أو النجاح حتى يكون فعليا و حقيقيا



الفصل الثالث: المعالجة النظرية لمفهوم جودة الخدمة العمومية



تمهيد

أولاً: مفهوم الجودة

ثانياً: مفهوم الخدمة

ثالثاً: مفهوم الخدمة العمومية

رابعاً: أهمية الخدمة العمومية

خامساً: خصائص الخدمة العمومية

سادساً: أنواع الخدمة العمومية

سابعاً: العراقيل التي تواجه الخدمة العمومية

خلاصة

تمهيد :

في سياق تقديم خدمات عمومية تتسم بالكفاءة و الفعالية و الرضا من قبل المواطنين سعت مختلف الإدارات و المؤسسات العمومية الي التخلص من الاساليب التقليدية المعتمدة في تقديم الخدمات، ذلك من خلال الاستفاداة من التطورات الحاصلة في مجال تقنية المعلومات و بروز نمط الإدارة الإلكترونية، و هذا الأخير كان له تأثير كبيرا داخل المرافق العمومية و على نوعية الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، حيث تجلت مظاهر هذا الانتقال من الشكل التقليدي البيروقراطي في تقديم الخدمة الي الشكل الإلكتروني القائم على السرعة و الشفافية و الموضوعية في استفاداة الزبون من الخدمات العمومية، تعد الجودة من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر و تعتبر احدى العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الحالي.

أولاً: مفهوم الجودة

1. تعريف الجودة

الجودة عند سيكو موتو comoto هي المنتجات والخدمات الجيدة هي تلك التي تلبي حاجات الزبائن وتحترمها أي أنه جعل جوهر الجودة هي تلبية حاجات الزبائن وغيرهم⁽¹⁾.

و يرى فليب كغاسلي (Philippe Greely) المواصفات ليست معيار الوحيد لإرضاء المستهلكين و هو يعرف الجودة بمدى تطابقها لحاجات و متطلبات المستهلكين، ومن هنا يلاحظ أن هذا التعريف يركز على معيار الملاءمة كأحد المعايير التي تنطوي على أهمية بالغة في بلورة نمط العلاقة بين الخدمة وتطلعات المستهلكين⁽²⁾.

وتعرف الجودة عند Evans بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات⁽³⁾.

كما يمكن تعريف الجودة أيضا بأنها إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي عن الجودة المتميزة تكون من خلالها على وفاء بإحتياجاً تزيائنها ويتم ذلك من خلال المقاييس الموضوعية لإنتاج سلعة أو خدمة وتكون درجة الجودة عالية عندما يصبح الزبون راضي عن الخدمة المقدمة من طرف الإدارة⁽⁴⁾.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الجودة كما يلي: **تعريف اجرائي:** هي مجموعة من المزايا و الخصائص المتمثلة أساسا في الملائمة، والاستمرارية، والمساواة في تقديم الخدمة العمومية، والتي تسعى في مجملها إلى تلبية حاجات ورغبات المستهلكين بالشكل الذي يرضيهم و بأقل كلفة⁽⁵⁾.

⁽¹⁾ مأمون سليمان دراركة، إدارة الجودة الشاملة ط1، دار الصفاء عمان، 2006، ص 15.

⁽²⁾ Claude peutil de mange, La maitrise La valeur, Afmour, gestion, 1985, p 364.

⁽³⁾ أرغد عبدالله الطائي وعيسى قعادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008، ص 28.

⁽⁴⁾ كلثوم بوبكر، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثارها على رضا الزبون، دراسة المؤسسة الاستشفائية سليمان

عميراتبتقرت، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق خدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص 4.

⁽⁵⁾ خالد بن سعد، عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، ط 1، مكتبة الملك فهد

الوطنية، السعودية، 1997، ص 44.

2. التطور التاريخي للجودة:

ظهر مفهوم الجودة وتحسينها لأول مرة في اليابان وذلك في بداية القرن 20 ثم إنتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية إلى أن أصبح موضوع العصر حيث تجسد في نهج إداري قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليتماشى مع توجهات المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء ومما يساعد على إنتشار هذا المفهوم خسارة المؤسسات الأمريكية الأوروبية لجزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي أخذت الجودة كجسر تعبر من خلاله إلى الأسواق العالمية وإلى تحقيق رضا العملاء في حين أن المؤسسات العالمية الأخرى وخاصة الأمريكية التي كانت تولي إهتمامها الأول لمسألة العلاقة بين الإنتاجية والتكلفة ويمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم الجودة في ما يلي⁽¹⁾:

- **المرحلة الأولى ضبط الجودة:** وتمتد هذه المرحلة ما بين 1890 إلى غاية 1920 وتتميز هذه المرحلة بأن المسؤولية تحديد الجودة تقع على المشرفين المتخصصين بضبط الجودة
- **المرحلة الثانية الضبط الإحصائي للجودة :** إمتدت هذه المرحلة خلال 1920 الى 1940 واتسمت هذه المرحلة بإستخدام وظيفة التفتيش والمقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج ومواصفات المطلوبة
- **المرحلة الثالثة ظهور المنظمات المتخصصة في الجودة:** وكانت هذه المرحلة خلال 1940 إلى 1960 و امتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد الإقتصادي الرأسمالي في سنة 1929-1933 مما أدى إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة
- **المرحلة الرابعة تحسين الجودة:** و إمتدت هذه المرحلة ما بين 1960 الى غاية 1980 والتي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- **المرحلة الخامسة إدارة الجودة:** إمتدت هذه المرحلة ما بين 1980 إلى 2000 وتتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة وظهور برامج الحاسوب في تصميم المنتج وإنتاجه وظهور فكرة الإنتاج والتكامل وأنظمة الإنتاج المرن وغيرها.

⁽¹⁾قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006، ص 24-25.

• **المرحلة السادسة مرحلة القرن 21:** وهي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الإهتمام بالعمل من خلال تقديم وإنتاج ما يرغب فيه من حيث السهولة وسرعة الحصول عليه عند الطلب

3. المعايير العامة المحددة للجودة :

إتحد أغلب العلماء في ميدان الإدارة العمومية على أن مجموعة المعايير تعتبر بمقياس خصائص تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخصائص وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة و يمكن أن نوجزها في ما يلي⁽¹⁾:

- معيار المساواة تعتبر المساواة مبدأ أساسيا في تقديم الخدمة العمومية وتعتبر عن عدم التمييز بين المواطنين سواء على أساس الأصل أو المعتقد أو الانتماء الحزبي وعلى العموم إن هذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة إذ يتضمن توفير الخدمة العمومية بدون عوائق إتاحتها للجميع دون استثناء وبصورة عالية
- معيار الإستمرارية يجب أن يتم تقديم الخدمة العمومية بالإستمرارية و بالإنتظام وذلك بإتاحة الخدمة العمومية فرض يحتاجها في ظل ظروف محددة.
- معيار الملائمة إن الخدمة العمومية تتطور مع تطور الزمن والمجتمعات ومن الضروري وفقا لهذا المعيار أن تقدم الخدمات بكفاءة فهذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الإجتماعي والتقدم التقني من جهة و إحتياجات المستفيدين من جهة اخرى مثل الانتقال من الاعتماد على الادارة الورقية الى الاعتماد على الإدارة الإلكترونية ومع مواكبة التطورات التكنولوجية و سرعة إنتقال المعلومات والمعطيات
- المعيار الشمولية إنطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الإستفادة منها مكفولا لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم ونرى أن هذا المعيار المساواة إلا أنه يمكن أن يجد مرجعيته في مبدأ عدم التخصيص أين لا يمكن تخصيص

⁽¹⁾صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر بباتنة، الجزائر، 2007-2008، ص 31-32.

خدمة معينة من المواطنين إلا وفق شروط محددة قانونيا أي أن كل من توافرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينة أو فئة بعينها.

- معيار التضامن الخدمة العمومية هي تعبير عن معيار التضامن الإجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادات هو تجديده
- ميدانيا كالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية ومحاربة الفقر و الحرمان.

4. أبعاد الجودة:

- بعد الأداء: و نجده في مميزات المنتج سواء كان سلعة أو خدمة اساسية مثل السرعة في تلبية الحاجات.
- بعد المظهر اي ترويج الخدمة و تحسين مظهرها :يتمثل في المنتج الفرعي أو هي المواصفات التي تضاف للخدمة الاساسية.
- بعد الخدمات المقدمة: حل المشكلات و الاهتمام بالشكاوي بالإضافة الي مدى سهولة تصليح ما تم تلقي الشكوى منه (نوعية الخدمة، سهولة الحصول عليها في الوقت المناسب، اقل جهد و تكلفة)
- بعد الاستجابة: و يقصد بها الب مدى تجاوب مقدم الخدمة مع المواطن أو الزبون مثل: اللباقة في التعامل مع الزبون و تعني رغبة مزودة لتقديم خدمة أو مساعدة للمستفيد و حل مشاكله المحددة و اشباع رغباته و استجابة هي خدمة المقدمة و سرعة إستجابته⁽¹⁾.

ثانيا: مفهوم الخدمة

1. تعريف الخدمة:

عرف كوتلر و أرمسترونغ kotler armstrong الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف من طرف آخر وتكون على أساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية في تقديم الخدمة⁽²⁾.

حسب "لوفلوك " الخدمة هي نشاط اقتصادي فني مقدم من طرف لآخر غالبا دون انتقال للسلع، يخلق القيمة من خلال تأجير أو الاستغلال سلع، يد العاملة كفاءات مهنية تجهيزات أو هياكل، شبكات أو الانظمة بشكل منفرد أو مجمع.

⁽¹⁾ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 20-22.

⁽²⁾ حميد الطائي وبشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009، ص 34.

وحسب " لفيليب كوتلر " نجد أنه يعرف الخدمة على أنها: أي عمل أو أداء ملموس يقدمه طرف لطرف آخر على أن يكون بالضرورة غير ملموس ولا ينتج عنه تملك مع كونه قد يرتبط اولا باستخدام سلعة مادية⁽¹⁾.

وعرفها أديان بالمر Adrain palmer الخدمة بأنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس أما بحباتها أو كعنصر جوهري من المنتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل الإشباع الحاجة أو الرغبة المشخصة لدى العميل أو المستفيد⁽²⁾.

تعرف ايضا: الخدمة تتضمن كل الانشطة الاقتصادية التي منتجاتها ليست منتجات مادية و هي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها و تقديم قيمة مضافة و هي بشكل اساسي غير ملموسة. تعرف الخدمة: على انها كل نشاط يخلق قيمة و يعطي اضافة ايجابية للعميل في وقت و مكان محدد و يحدث تغيير ايجابي مرغوب لهذا العميل.

فيما عرفت المنظمة الدولية لمقاييس الايزو فقا للمواصفة: الخدمة: على انها نتيجة تتولد عن النشاطات في التعامل بين المورد و الزبون و من النشاطات الداخلية للمورد الاستجابة لحاجات الزبون⁽³⁾ من خلال التعاريف السابقة للخدمة يمكن تعريف الخدمة كمايلي: **تعريف اجرائي:** ان الخدمة هي نشاط أو منفعة يتم الحصول عليها بواسطة أنشطة ناشئة من التداخل بين مقدمي الخدمة و الزبائن.

(1) صالح ابو عبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2013-2014، ص 44.

(2) المرجع نفسه، ص 35-36.

(3) هاني حامد المتمر، تسويق الخدمات، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 18-19.

2. خصائص الخدمة:

1. **اللاملموسية:** أي لا يمكن إدراكها من خلال الحواس المعروفة مما يصعب عملية إختيار وتقييم المستهلك لها وتتطلب الخدمة ضرورة
2. **الإهتمام الشديد بتخطيط وتقديم المنتج المناسب في الوقت المناسب وذلك لأن عمليتي الإنتاج و الإستهلاك تحدثان في آن واحد⁽¹⁾.**
3. **التلازم الكامل:** بين تقديم الخدمة و إستخدامها بمعنى عدم القدرة على الفصل بين الوقت انتاج الخدمة ووقت استهلاكها.
4. **خدمات غير متجانسة ومتنوعة:** فكما كانت الخدمة ترتبط إرتباطا وثيقا بشخص مقدم الخدمة فإنها تتنوع تنوعا كبيرا على من يقدم الخدمة وعلى حالة مقدمة الخدمة وخاصة حالته الجسمانية والنفسية ووقت تقديم الخدمة ومما يزيد من درجة التعاقد والتنوع في الخدمات إضطر مقدم الخدمة بإستمرار لتغيير شكل الخدمة كلما حصل على بيانات جديدة من العميل يقوم بترجيح مجموعة من الإحتمالات يصل منها إلى عدة استنتاجات يقوم بناء عليها بإتخاذ القرار⁽²⁾.
5. **الملكية:** إن عدم الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية فبالنسبة للسلع يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل بإمكانه تخزينها و إستهلاكها أو بيعها في وقت لاحق وعندما يدفع ثمنها فإن المستهلك يمتلك سلعة أما بالنسبة للخدمة فان المستفيد قادر فقط على الحصول عليها أو استخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الاحيان وان ما يدفعه لا يكون إلا لقاء منفعة مباشرة التي يحصل عليها من الخدمة إليه
6. **الزوالية:** تعرض الخدمات للزوال والهالك عند إستخدامها إضافة إلى عدم إمكانية تخزينها لذا فإن المؤسسات الخدمة تمنى بخسائر كبيرة في حالة عدم الاستفادة من الخدمة أو فقدانها لأي سبب كان فوجود غرف فارغة في الفندق مثلا أو مقعد غير مشغول على متن طائرة أو في مسرح يشكل خسارة باعتبارها تمثل طاقات معطلة ولا تشكل هذه الخاصية أي مشكلة طالما أن الطلب مستمر إلا أن تبادل أو تذبذب في الطلب وعدم إستمرارها بوتيرة واحدة يجعل مؤسسات الخدمة تواجه بعض الصعوبات⁽³⁾.

⁽¹⁾ إياد شوكت منصور، إدارة خدمة العملاء، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص

⁽²⁾ محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 66-67.

⁽³⁾ فريد كورتل، تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009، ص 96

ثالثاً: مفهوم الخدمة العمومية

مفهوم الخدمة العمومية يوحي مصطلح الخدمة العمومية عمل أو جهد يبذل لتلبية إحتياجات الآخرين أو مطالبهم وهي الأنشطة الغير ملموسة وقد يرتبط استخدامها باستخدام سلعة مادية ملموسة⁽¹⁾، كما أنه يوحي بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات و اشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة⁽²⁾.

تعريف الخدمة العمومية : على انها الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها، على أن تكون المصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين⁽³⁾.

تعريف الخدمة العمومية : كل نشاط تقوم به الهيئة العمومية مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمات خاصه تكون خاضعه للرقابة السلطة العمومية وتهدف إلى تحقيق المنفعة العامة في المجتمع⁽⁴⁾.

ومن جهة أخرى نجد أن الخدمة العمومية هي نشاط تقوم به هيئات عمومية إذ تعمل هذه الهيئات على توفير الخدمة عامة وتحقق من خلالها الهدف الأساسي وهو المصلحة العامة الخدمة العمومية هي يقصد بها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان والتأمين رفاه والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الأفراد⁽⁵⁾.

ومن جانب آخر تعرف الخدمة العمومية على أنها تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة⁽⁶⁾.

(1) عبد الجبار مناديل، أسس التسويق الحديث، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 269.

(2) ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدارة الجامعية، 2001، ص 455.

(3) سيدي عمر، برادي أحمد، التسويق في المؤسسات الخدمية العمومية ، مرجع سابق، ص 173.

(4) صبرينة بوبكر، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل اداء الخدمة العمومية قطاع العدالة نموذجاً، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد 2، جامعة سوق أهراس، الجزائر، جوان 2019، ص 207.

(5) العربي بوعمامة، صليحة رقاد، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية إتجاهات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، الجزائر، 2014، ص 40.

(6) المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 29.

التعريف الاجرائي للخدمة العمومية:

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة العمومية كما يلي هي مجموعه الأنشطة التي تقدمها الإدارة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون التمييز بينهم وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين ولا تختص بفئة دون أخرى مع الحرص على إستجابتها للتطلعات والإحتياجات الحقيقية بإستمرار .

رابعاً: أهمية الخدمة العمومية:

تتلخص أهمية الخدمة العمومية في ما يلي⁽¹⁾:

- ان الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومركزات التقدم للمجتمع: الفرض يحتاج إلى الصحة التعليم والماء والكهرباء والسكن إلى اخره لكي يكون انسان ذو تأثير ايجابي في المجتمع حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بكميه و النوعية المناسبة كلما كان ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية و الإجتماعية والبشرية.
- الخدمة العمومية تدعم موفق الحكومة أو القائم على تقديمها اذا كانت التقدم بطريقه تفرض المواطن: حيث ان الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم بعض الانجازات والمشروعات التي تمثل المتطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة بالنسبة للمواطن.
- تحقيق الاستقرار الإجتماعي والإقتصادي والسياسي: إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على النمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويساهم في تسريع الإنجاز التنموي في كاهه أبعاده والسلطة فيه أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب الإجراءات لتحقيق هذا الإستقرار داخل المجتمع.
- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع: كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية و الإجتماعية سابقا ترتكز على مستوى الدخل والنتاج القومييين و معدل دخل الفرد.

⁽¹⁾ غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، جانفي 2016، ص 182-183.

خامسا: خصائص الخدمة العمومية:

1. **خاصية المشاركة:** بحيث يتم تقديم الخدمة العمومية بإشترك المجتمع الإداري بل وحتى القطاع الخاص أحيانا وذلك عند إختيار نوعية المشاريع وحجمها ومكانها وكذلك نوع السلع والخدمات. يتضح من خلال هذه الخاصية بأن طريقة تقديم الخدمة العمومية تكون مشتركة بين جميع أفراد المجتمع ومؤسساته وذلك من أجل إختيار الخدمة التي تتناسب خدمة المواطنين.
 2. **ترشيد النفقات العمومية:** مع ضبط جدول أولويات خاصة بتحسين تقديم الخدمات العمومية أكثر وذلك وفق لتعليم الوزارية رقم 99 و 39 والمتضمنة التدابير حيث تهدف إلى ترشيد إستعمال الأموال النفقات العمومية والحرص على تقادي النفقات في مسائل ذات أهمية ثانوية أو جزئية
 3. **تعتبر الخدمة العمومية حقا متاحا لكل مواطن جزائري:** يمكن أن يحصل عليها الفرد في كل وقت وفي كل مجال وفي كل زمان ومكان حيث يتبين هنا بأن كل مواطن فتاح لهم إختلف الخدمات العمومية ولها لحق في طلبا الإستفادة من أحسن الخدمات من طرف الإدارة الخدمة العمومية فإذا كان مجال الخدمات العمومية خارج عن الإشراف المباشر للبلدية كالمرافق الصحية فإن البلدية تقوم بإتصالات أو مراسلات مع المؤسسات الإستشفائية وذلك من أجل تلبية الإنشغالات المواطنين في هذا الشأن⁽¹⁾.
 4. **عدم القدرة على الإستبعاد وتعني أن المنفعة التي يستمدها كل فرد لا يمكن تجزئتها وأن زيادة المنافع التي يتحصل عليها أحد الأفراد لا تؤثر على المنافع التي يتمتع بها الآخرون وبالطبع سوف يختلف ذلك جوهريا في حالة السلع التي تخضع بمبدأ الاستبعاد حيث ان زيادة المنفعة أي الفرد سوف تكون على حساب الآخرين**
 5. **تتميز الخدمة العمومية بديمومة تقديمها من طرف المرافق العامة للدولة: وهو ما يعزز من أهميتها لدى السلطات الوصية ويجعلها تحرص أكثر على ضمان الحد الأدنى للخدمات المقدمة للمواطن بإتخاذها الإجراءات التحفظية والإحتياطية بهذا الشأن.**
- ومن هنا يتضح لنا بأن هذه الخاصية توضح أن الإدارة تعمل على تقديم خدمات دائمة ومستمرة دون إنقطاع عن المواطن والحرص أكثر على ضمان الراحة للفرد.

⁽¹⁾ عمر بوراس، علاقة الإدارة البلدية بالمجلس الشعبي البلدي وأثرها على الخدمة العمومية والتنمية المحلية، رسالة

ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2012، ص 140

6. تتميز المؤسسات العمومية للخدمات بمعيار كثافة الراس المال وذلك بالنظر إلى انتمائها إلى القطاع الصناعات الثقيلة المتميزة بالراس المال الكبير وبالتجهيزات الضخمة بالوحدات الإنتاجية المركزة والمكلفة الاستثمارات الواسعة في المجتمع.

7. الخدمات العمومية نظام خاص فهي تخضع لمجموعه من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة يمكن تلخيصها أهم هذه المبادئ فيما يلي:

- مبدأ الاستمرارية: اي ضمان سير إنتاج الخدمات العمومية دون انقطاع.
- مبدأ الملائمة: والذي يعني تناسب إنتاج المصالح العمومية مع الرغبات الجمهور.
- مبدأ المساواة: والذي يعني الغاء الفروق والامتيازات الاشد امام المصلحة العامة للمجتمع⁽¹⁾.

سادسا: أنواع الخدمة العمومية

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية يتطلب خضوعه لمبادئ ومن بين هذه التسميات نجد تقسيم التالي⁽²⁾:

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع بإختلال قطاعاته ومستوياته خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل التمويل بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل وما يلاحظ على هذا النوع من خدمات إنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة.
- خدمات ذات منفعة إجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع.
- خدمات ذات طبيعة إجتماعية يمكن أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع.
- خدمات الرأسمالية مكلفه لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى أجيال المقبلة مثل لأبناء المدارس مستشفيات والجامعات وغيرها.

⁽¹⁾ عبد القادر برييس، التسويق في المؤسسات الخدمية العمومية، دراسة حالة قطاع الاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص 57.

⁽²⁾ نسرين سليمان، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وآثارها على رضا الزبون، مرجع سابق، ص 25-26.

سابعاً: العراقيل التي تواجه تقديم الخدمة العمومية

1. انتشار ظاهر البيروقراطية على جميع المستويات:

غياب ثقافة تمييز المصلحة العامة عن المصالح الذاتية و الشخصية وكذا و تقيد الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة و الحياد و الموضوعية في علاقته مع المواطنين يجعل من البيروقراطية كنظام تسيير نظاما سلبيا، ومن والمظاهر التي تدل على المشاكل التي يولدها النظام البيروقراطي ما يلي⁽¹⁾:

- التعسف في استعمال السلطة: إن الملاحظ في بعض الإدارات و المرافق العمومية هو تعسف المسؤولين سواء المنتخبين أو المعينين في استعمال السلطة التي خولت لهم من قبل القانون لخدمة المصلحة العامة. و هذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعني بالأمر أو لغيره. و هذا التصرف يعد خرق للقانون حسب المادة11من الدستور: " يعاقب القانون على التعسف في استعمال القانون"

- خرق مبدأ المساواة: يعد مبدأ المساواة من أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، إلا أن الملاحظ هو التهميش لبعض فئات المجتمع، و عدم خلق الظروف الملائمة التي تتماشى و طبيعة احتياجاتهم

2. التمييز في أداء الخدمة:

الإختلاف في المعاملات التي تدخل ضمن إطار تقديم الخدمة العمومية للمواطن سبب فقده للثقة في الجهاز الإداري جراء التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد مواطن من الخدمة بسهولة و بدون تعقيد و في المقابل تجد مواطن آخر تفرص عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة.

وترجع أسباب هذا التمييز إلى تفشي ظاهرة الوساطة و المحاباة و الرشوة و استغلال الوظيفة، حتي وصل لأمر على قيام قناعة لدى العامة من المواطنين ان الحصول على الخدمات لا يتم إلا من خلال طريقة من الطرق المذكورة، مما شجع الفساد الإداري.

⁽¹⁾ قديد ياقوت، بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الإرقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد

إضافة لما سبق هنا جملة كبيرة تعترى تقديم الخدمات العمومية نوجز منها ما يلي⁽¹⁾:

- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية و بين جماهير طالبي الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمة العمومية، و بين ما يتوقع المواطن نحو هذه الخدمات.
- الغياب الكامل للبحوث و الدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، و عدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث و الدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات و المنظمات الأكاديمية و البحثية.
- ضعف نظم المتابعة و التقييم للخدمات العامة و تحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين و التشريعات المنظمة لها.

⁽¹⁾ عثمان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2015، ص 21-22.

خلاصة

تم من خلال هذا الفصل الجمع وعرض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمتغيرات الدراسية الجودة والخدمة والخدمة العمومية وبذلك استخلاص ما يلي:

- يكتسي مفهوم الجودة أهمية كبيرة في كافة المنظمات الخدمية عامة والعمومية خاصة بما لها من دور في تحسين سمعه الإدارة وكذلك ثقة العملاء.
- يعتبر موضوع الخدمات من المواضيع التي تلقى اهتماما بالغا من قبل الباحثين نظرا للخصائص التي تميز الخدمة.
- الخدمة العمومية عباره عن خدمة إجتماعية موجهه لكافة الأفراد بدون استثناء من قبل المنظمات الإدارية تنثر على تربيته احتياجات المواطنين المختلفة بما يتضمن حياة سليمة له.



الفصل الرابع: الأصول النظرية للدراسة



تمهيد

أولاً: النظرية البيروقراطية " ماكس فيبر "

ثانياً: نظريه إتخاذ القرار

ثالثاً: نظرية الإدارة كوظائف ومكونات

خلاصة

الإدارة هي مفهوم له تاريخه وأصوله في علم الاجتماع وله مداخله النظرية حيث تكلم عنها العديد من العلماء من بينهم "فير" و"سيرز" و"هنري فايول" وغيرهم، فلإدارة هي من المفاهيم التي نوقشت ولاحقت تحليلاً في عدة نظريات إذ منهم من يعتبرونها أسلوب تسيير داخل المنظمات والبعض الآخر اعتبرها أن الإدارة نوع من السلوك يوجد به كافة التنظيمات البشرية، أي أنها عملية التوجه والسيطرة على النشاط في التنظيم الاجتماعي، وفي توجه آخر نجد من يرى أن الإدارة هي علم خضعت مثلها مثل باقي العلوم التي أسست لأساسيات البحث العلمي، وهناك من يعتبر أنها مهنة تطورت كغيرها من المهن الأخرى حتى وصلت ما هي عليه الآن، لكن الإدارة بمفهومها الحالي تراكمت مع بداية الثورة الصناعية الأولى فقد رافق تطور نظرية الإدارة العلمية مفاهيم مختلفة لها. لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم المداخل النظرية التي درست الإدارة كظاهرة تنظيمية إجتماعية.

أولاً: النظرية البيروقراطية " ماكس فيبر

إهتم عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر بدراسة التنظيمات وقدم في أوائل القرن العشرين ما يعرف بالنموذج البيوجرافي وهو عبارة عن بناء عقليتين هو على أساس ملاحظته هذه سمات أو خصائص معينه في الواقع وهو نموذج مثالي لأنه عبارة عن فكره شيدت بطريقه عقليه خالصه ويصعب ان نجد لها نظير في الحياه الواقعية وكان الهدف من تكوين هذا النموذج المثالي ان نقارن به الافعال والمواقف العقلية التي تقوم بدراستها⁽¹⁾

كان مكس فيبر من العلماء الذين يعتقدون ان المجتمع الصناعي الاداري بحاجة ماسه إلى ادارته حديثه تقوم على القوانين والعلم والمعرفة بدلا من الإدارة التقليدية التي كانت موجوده في العهد الاقطاع وعلى هذا فإن ممارسه العمل الاداري في الإدارة الحديثة تتطلب وجود هياكل تنظيميه وقواعد عمل رشيدته بقصد تحقيق الفعالية في العمل⁽²⁾

إن أهمية نظرية ماكس فيبر تتبع من حرصه الشديد على إرتباط التنمية في المجتمع الرأسمالي بالتنمية المهارات والقدرات للأفراد والإعتماد على العمل التقني للقضاء على المحسوبية والمصالح الشخصية و الإرتجالية وهذا معناه ضرورة وجود هياكل تنظيميه رسميه وقواعد عمل محدده لممارسه اي نشاط اداري يرقى إلى المستوى النتائج المتوقعة من المتخصص في مجال عمله فالإدارة العصرية تتطلب وجود ضوابط العمل لتحقيق الهدف الذي وجدت من أجله المؤسسة وهذه الروابط تساعد على تحقيق درجة عالية من السلوك الثابت لموظف ودرجة عالية من الإلتزام بأنماطه موصوفة من العمل تتمثل هذه المبادئ فيما يلي⁽³⁾:

- التخصص وتقسيم العمل بحيث كل فرد يتقن عمله.
- تحديد مهام كل وظيفه بدقة حتى لا تكون ثغرات.
- تسلسل الهرمي في مستويات السلطة وكل واحده يتحمل مسؤوليته حسب توزيع السلطة.
- وحده قواعد العمل طبقا للقوانين واللوائح.

⁽¹⁾ عثمان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2015، ص 21-22.

⁽²⁾ السواط طلق عوض الله وآخرون، الإدارة العامة المفاهيم الوظائف الأنشطة، دار النوايح للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 1995، ص 31.

⁽³⁾ عبدالباسط عبد المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، عالم المعرفة، الكويت، 1993، ص 65.

- نظام عمل من العلاقات الرسمية للموظفين.
- الاعتماد على القواعد المكتوبة تحفظ في الوثائق يمكن الرجوع اليها عند الضرورة.
- نظام الاختبار والترقية العاملين فقط الكفاء واداء العمل.

من خلال ما تقدم يتضح أن **ماكس فيبر** بنى تصوره النظري على أهمية التنظيم البيروقراطي في نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها بما في ذلك إذا مؤسسات الخدمة العمومية التي تضع على رأس أهدافها سبل تحسين جودة خدماتها.

ثانيا: نظريه إتخاذ القرار

تقوم هذه النظرية على أساس أن الإدارة نوع من السلوك يوجد به كافه التنظيمات الإنسانية أو البشرية وهي عملية التوجه والسيطرة على النشاط في التنظيم الإجتماعي ووظيفه الإدارة هي التنمية وتنظيم عمليه إتخاذ القرارات بطريقه وبدرجه كفاءه عالية والمدير يعمل مع مجموعات والعاملين في تلك الإدارة أو مع أفراد لهم ارتباطات إجتماعية وليس مع أفراد بذاتهم.

وتعتبر عملية إتخاذ القرار تقييم الإدارة هي نوعية القرارات التي تتخذها الإدارة والكفاية التي توضع بها تلك القرارات موضع التنفيذ وستتأثر تلك القرارات بسلوك المدير وشخصيته يمكن مراعاة الخطوات التالية عند إتخاذ القرار⁽¹⁾:

- التعرف على المشكلة وتحديدها
- تحليل وتقييم المشكلة
- وضع معايير للحكم يمكن بها تقييم الحل المقبول والمتفقه مع الحاجه التنفيذ
- صياغه اختيار الحل أو الحلول المفضلة وإختيارها مقدمه اي بدائل ممكنه
- وضع الحل المفضل موضع التنفيذ مع تهيئه الجو لتفذيده وضمان المستوى ادائه ليتنازل مع خطه التنفيذ فما تقويم صلاحية القرار الذي وصل اليه

وعليه فإن نظرية إتخاذ القرار تولي أهمية بالغة لنوعية القرارات التي تتخذها الإدارة كنمط تسيير، ودورها في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

(1) عامر الكبيسي، الفكر التنظيمي، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، 2004، ص 57.

ثالثاً: نظرية الإدارة كوظائف و مكونات

لا تخرج وظائف الإدارة التي اشار اليها سيرز عن مجموعه الوظائف التي اشار اليها السابقون وفي مقدمتهم المهندس الفرنسي هنري فايلىر والوظائف الرئيسية للإداري في ميادين الادارات المختلفة.

كما يحددها سيرز هي التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة وتقابل بالترتيب المصطلحات وعند تحليل هذه الوظائف يمكن الكشف عن طبيعة العمل الاداري في ميادين مختلفة حيث ان الوظائف نفسها هي ما يقوم به الاداري⁽¹⁾:

• **في عملية التخطيط:** يحتاج الاداري إلى مدارس لظروف واستعداد لإتخاذ القرارات الناجحة وعملية تأخذ بعين الاعتبار طبيعة الاهداف والإمكانيات المتوفرة لتحقيقها والعقبات التي تعرض التقدم نحو الأهداف و موقف العاملين منها.

• **في عملية التنظيم:** يحتاج إلى ان يوضع القوانين والأنظمة والتعليمات في صورته وترتيبات في الموارد البشرية والمادية بما يسهل عمليات تنفيذ الاهداف التي تريد تحقيقها في المنظمة أو تنظيم الذي ينشأ عن ترتيبات.

• **في عملية التوجيه:** النشاط ينشط الاداري اجراءات التنفيذ بالتوفيق بين السلطة التي يكون مؤهله لها من خلال صلاحيات المركزة والسلطة المستمدة من ذكائه ومعلوماته وخبراته المتمثلة في ادراكه شامل اهداف المنظمة وطبيعة العمل المحاط بها وامكانياتها المادية والبشرية والقوى والظروف الإجتماعية المؤثرة عليها.

• **في عملية التنسيق:** يحتاج الاداري إلى جعل كل عناصر التنظيم وعملياته تسير بشكل متكامل لا ازدواجيه في مصر ولا تناقل بحيث توجه الجهود بشكل رشيد نحو الاهداف المرسومة في النطاق الإمكانيات المتوفرة وفي حدود ما يسمح به القوى الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية في بنيه التنظيم.

• **في عملية الرقابة:** فهي متابعه مباشره أو غير مباشره بالمؤسسة لتقييم النظام عملها ومدى جدوى على ضوء الأهداف المنتظرة منها.

يبودو هذا التصور النظري أشمل وأدق من سابقه، بحيث اشتمل على التصورات التي جاءت بها كل من نظرية التنظيم البيروقراطي، وكذا نظرية إتخاذ القرار.

⁽¹⁾ سعيد السيد علي، الأصول الحديثة فب علم الإدارة العامة، العملية الإدارية، التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق

والإتصالات الرقابة، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2007، ص 123

خلاصة :

يتضح من خلال ما تقدم أن التراث النظري ذي الصلة بمشكلة البحث تنطوي على اختلافات في وجهات النظر، من خلال اختلاف المتغيرات والمداخل التي اعتمدت عليها في تناول موضوع جودة الخدمة العمومية، فهناك من ركز على أهمية التنظيم البيروقراطي، ومنها من ركزت على كفاءات إتخاذ القرار كنمط تسيير، ومنها من تولي اهتماما للعناصر والعمليات والمكونات الداخلية للإدارة برمتها بما في ذلك التخطيط والتنظيم، ونمط التوجيه والتنسيق والرقابة، ومنه يتضح أنه على الرغم من أن نظرية التنظيم البيروقراطي يمكن أن تنطوي على العمليات والعناصر السالف ذكرها إلا أن تصورهما جاء موعلا في الشمولية، كما أن المبالغة التعسفية في التركيز على إتخاذ القرار كمتغير واحد ووحيد في تناول الموضوع يجعل منه تصورا حتميا ومحدودا، ويهمل علنا دور المتغيرات الأخرى، وعليه يمكن القول أن التصور النظري الذي ينظر إلى الإدارة كوظائف ومكونات هو الأقرب احتواء لمتغيرات مشكلة البحث الراهن، ذلك كونها أكثر وضوحا وتفصيلا ودقة وشمولا.



الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة



تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

رابعاً: العينة نوعها وكيفية حسابها

خامساً: أسلوب التحليل

خلاصة

تمهيد

إن لكل باحث من خلال بحثه يسعى إلى التحقق من صحة الفرضيات التي وضعها، ويتم ذلك بإخضاعها إلى التجريب العلمي باستخدام مجموعة من المواد العلمية، وذلك بإتباع منهج يتلاءم وطبيعة الدراسة، وكذا القيام بدراسة ميدانية عن طريق تطبيق الاختبارات على العينة الاستطلاعية والعينة الأصلية. واشتمل الفصل الرابع لبحثنا هذا على الفصل الثالث ويمثل الإجراءات الميدانية للدراسة والتي تشتمل على الدراسة الاستطلاعية والمجال المكاني والزمني وكذا الشروط العلمية للأداة وهي الصدق والثبات والموضوعية مع ضبط متغيرات الدراسة كما اشتمل على عينة البحث وكيفية إختيارها والمنهج المستخدم وأدوات الدراسة وكذلك إجراءات التطبيق الميداني وحدود الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة

1. **المجال المكاني والزمني:** تم إنشاء الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي لغير الاجراء casnos في مدينة المسيلة بمرسوم تنفيذي في أبريل سنة 1975.

وقد انطلقت الدراسة الاستطلاعية قبل توزيع استمارة الاستبيان بعدة أيام، وذلك في بداية شهر جانفي عندما ذهبت إلى المؤسسة للاستفسار، ومن خلال زيارتي المتكررة ومقابلة المدير تمكنت من التعرف على الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي لغير الاجراء " casnos " هو مؤسسه خاصه بالتامين فئه التجار والحرفيين والصناعيين والمحامين واصحاب المهن الحرة وكذا فئه الشباب المستفيدين من جهاز دعم وتشغيل الشباب كما يضمن الصندوق الحماية الإجتماعية كالمرض والعجز والتقاعد والأمومة منحه الوفاء حيث تشمل اداء التامين عن المرض والتعويض مصاريف العلاج الصحي التي يدفعها المؤمنين وذوي الحقوق، كما مكنتني الدراسة الاستطلاعية من:

- ضبط أسئلة الاستمارة.
- التعرف على المؤسسة و هيكلها التنظيمي .
- أخذ الموافقة من مدير الصندوق الوطني الإجتماعي لغير الأجراء لمباشرة توزيع الاستمارة على العمال.
- الضبط النهائي لمتغيرات فرضيات الدراسة .

إستغرقت الدراسة الميدانية حوالي 3 أسابيع، فكانت من 16 جانفي 2022 إلى غاية 03 فيفري 2022

2. المجال البشري:

أهمية تحديد المجال البشري في الدراسات الجزئية بحث تحديد مجتمع البحث ضمن مكان محدد بغية توفر عامل الدقة و الصرامة المنهجية في اتمام الدراسة الميدانية وتحصيل المعطيات اما في البحث الراهن فقد كان حجم مجتمع حوالي 72 مبحوث وتوزعت على :

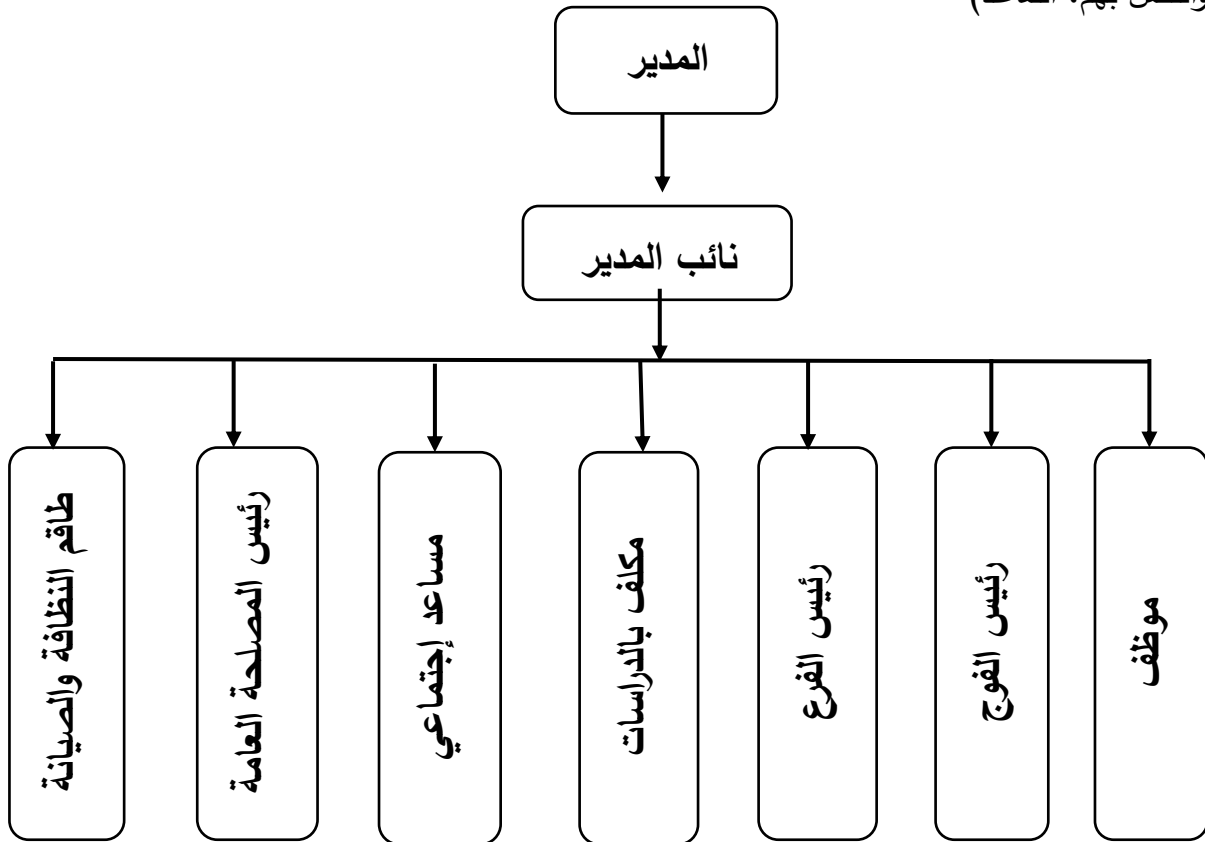
- رئيس مصلحة الموارد البشرية وتسيير الأجور (01).
- رئيس المصلحة العامة (03).
- موظف (12).

- مكلف الدراسات (05).
- رئيس الفوج (04).
- مساعد إجتماعي (05).
- أمين الصندوق (10).
- رئيس الفرع (15).
- مصلحة المراقبة (05).
- مصلح الإستقبال (07).
- طاقم النظافة والصيانة (05).

• **نشاطات الصندوق:**

أ. عدد المؤمنين (المستفيدين): هو 20000.

ب. ميزاني الصندوق (الوعاء المالي): يعتمد الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء في تمويله المالي على إشتراكات المنخرطين حيث تؤخذ منهم وترد لهم على شكل تعويضات (وصفات طبية، والتكفل بهم، التقاعد)



الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNOS)

ثانياً: منهج الدراسة

مما لا شك فيه أن أي منجز علمي يطمح إلى الإتصاف بصفة العلمية تجد نفسه مطالباً بوضع خطة أو طريقة أو منهج يحدد من خلاله الخطوات التي تتبعها في الوصول إلى النتائج التي حققها، ومن دون ذلك يعد هذا المنجز عملاً يتصف بالنشاز وعدم الدقة و المنهجية لذلك نجد أن الضرورة العلمية تقتضي منا استخدام المنهج الوصفي باعتباره " دراسة الوقائع السائدة المرتبطة بظاهرة أو موقف معين أو مجموعة من الأفراد أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة معينة من الأوضاع"⁽¹⁾.

"وتتضح أهمية وضرورة المنهج العلمي لدراسة ما في كشفه عن الحقيقة ووصوله إلى نتائج ثابتة، وهذا يختلف باختلاف نوع المنهج وطبيعة الدراسة، والمشكلة المثارة فيها، و"بما أن المنهج مجموعة من الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث، إذ هو الذي ينيّر الطريق، ويساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي وأسئلة وفروض البحث"⁽²⁾.

أما في البحث الراهن فقد طبقت الدراسة أسلوب المسح بالعينة كأحد الأساليب البحثية التي تتدرج ضمن المنهج الوصفي

ثالثاً : أدوات جمع البيانات

يشير محمد شفيق "أن الدراسة الوصفية يمكن أن تستعمل فيها مجموعة من الأدوات، لأنها تستهدف تقرير خصائص المشكلة ودراسة الفروق المحيطة بها، وكشف ارتباطاتها بمتغيرات أخرى بهدف وصف الظاهرة المدروسة وصفاً دقيقاً"⁽³⁾.

تعد مرحلة جمع المادة العلمية سواء النظرية أو الميدانية من المراحل الهامة في البحث التي تعتمد أساساً على العديد من التقنيات والوسائل والأدوات والمراجع والمصادر العلمية، وللاحاطة بالموضوع أكثر وتقريبه ودراسة أبعاده بشكل أفضل، من أجل اختبار الفرضيات المقترحة لبحثنا و الوقوف على مدى حقيقتها و إنطلاقاً من أهدافه تم إعتدال على الملاحظة و استمارة.

⁽¹⁾ حسين عبد الحميد رشوان: "في مناهج العلوم"، بدون طبعة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر: 2003، ص66.

⁽²⁾ رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، دار هومة، الجزائر، 2002، ص119.

⁽³⁾ محمد شفيق: البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، ط1، 1998، ص111.

1. الملاحظة:

تسليط حاسة النظر بطريقة مقصودة تجاه ظاهرة ما بغية تحصيل معلومات اوليه حولها وقد كانت للبحث عدد من الزيارات الاستطلاعية لمجتمع البحث المتمثل في مؤسسة الصندوق الوطني الإجتماعي لغير الاجراء " كاسنوس " و قد تمخض عن ذلك التعرف عن هيكلها التنظيمي، مدى كثافة الطلب على خدمات المؤسسة، وأساليب معاملة الزبائن من طرف موظفي المؤسسة، وكذا مدى سرعة الاستجابة لانشغالات الزبائن وتقديم الخدمات .

2. الاستمارة :

مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة الأشخاص المعنيين و تسلّم باليد للمدربين تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن موضوع و التأكد من معلومات متعارف عليها و لكنها غير مدعمة بحقائق⁽¹⁾.

و قد اشتملت الاستمارة على 7محاور:

المحور الأول: تمثل في البيانات العامة

المحور الثاني: الشفافية (خمس أسئلة)

المحور الثالث: المساواة (خمس أسئلة)

المحور الرابع: الكفاءة في التوظيف (خمس أسئلة)

المحور الخامس: الإستمرارية (خمس أسئلة)

المحور السادس: توظيف الإدارة الإلكترونية (خمس أسئلة)

المحور السابع: الملائمة (خمس أسئلة)

لقد تم تصميم استمارة الاستبيان على المعايير العلمية المعمول بها في البحث العلمي، من خلال تعلقها بموضوع البحث وعدم خروجها عن إطاره وتسلسلها المنطقي مع تساؤلات الإشكالية والفرضيات الاحتمالية التي أسعى لاختبارها من خلال هذا الاستبيان، حيث اعتمدت في بناء الاستبيان على مجموعة

⁽¹⁾ فوزي عبد الله العكش: البحث العلمي المناهج والاجراءات، ط1، قسم الإدارة العامة، جامعة الامارات العربية المتحدة،

المجالات حسب موضوع الدراسة وكل مجال يشمل مجموعة من المعايير العلمية الموصي بها عند علماء المناهج، المقتطفة من عدة كتب متخصصة في الإدارة العمومية وجودة الخدمة العمومية، ومن خلال استطلاع آراء بعض المتخصصين من أساتذة علم الاجتماع، والاطلاع على أهداف المؤسسة من التكوين.

أ- **صدق الأداة:** يعتبر الصدق من أهم شروط الاختيار الجيد الذي يدل على مدى تحقيق الاختبار لهدفه الذي وضع من أجله، ويشير باروا و ماكجي إلى الصدق يعني: المدى الذي يؤدي فيه الاختبار للغرض الذي من أجله، حيث يختلف، الصدق وفقا لأغراض التي يود قياسها، والاختبار الذي يجري لإثباتها⁽¹⁾.

- **صدق المحكمين:** وقد عرضت الاستبيان على لجنة من محكمين تكونت من 5 محكمين مختصين في كلية العلوم الإجتماعية من حملة الدكتوراه (انظر الملاحق) تم طلبت منهم إبداء رأيهم في معايير أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرة وتعديلها إذا لزم الأمر، وتم الاستبيانات الموزعة على اللجنة.
- **الصدق الذاتي:** هو يمثل العلاقة بين الصدق والثبات، وهو صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من أخطاء القياس ويحسب وفق المعادلة التالية:

$$\text{معامل الصدق الذاتي} = \sqrt{\text{معامل الثبات}}^{(2)}$$

⁽¹⁾ محمد صبحي حسنين: "القياس والتقويم في التربية البدنية والرياضية"، الجزء الأول، بدون طبعة، دار الفكر العربي، القاهرة: 1995م، ص 183.

⁽²⁾ السيد فؤاد البهي: علم النفس الاحصائي وقياس العقل البشري، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979، ص 553.

جدول رقم (01): قياس صدق الإستبيان

المحاور	عدد العبارات	الصدق الذاتي
مبدأ الشفافية	05	0.889
مبدأ المساواة	05	0.921
مبدأ الكفاءة في التوظيف	05	0.849
مبدأ الاستمرارية	05	0.844
مبدأ توظيف الإدارة لإلكترونية	05	0.871
مبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العمومية	05	0.912

ب- الثبات: يعتبر الثبات بمثابة العمل الثاني بعد الصدق في عملية تقنين الاختبارات، وهو يعني أن يكون الاختبار على درجة عالية من الدقة والإتقان فيما وضع لقياسه وتمثيل معامل الثبات أهمية في عملية بناء وتقنين الاختبارات ويقصد به، هو مدى دقة وإتقان أو الاتساق الذي يقيس به الاختبارات الظاهرة التي وضع من أجلها⁽¹⁾.

ويقول(مروان عبد المجيد إبراهيم) الثبات هو محافظة الاختبار على نتائجه إذا ما أعيد على نفس العينة⁽²⁾.

تم اختبار الاستمارة من خلال توزيع 15 استمارة، وتوزيعها مرتين خلال فترة زمنية فاصلة بينها قدرها 15 يوماً، ثم حساب معامل الثبات بتطبيق معادلة الفا كرونباخ فكانت القيم

(1) محمد حسن علاوي ومحمد نصر الدين رضوان: "الاختبارات والمهارات النفسية في المجال الرياضي"، دار الفكر العربي، القاهرة،: 1996م، ص353.

(2) مروان عبد المجيد إبراهيم: "الأسس العلمية وطرق الإحصاء في التربية البدنية والرياضية"، ط1، دار الفكر: 1999م، ص75

جدول رقم (02): قياس ثبات الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
مبدأ الشفافية	05	0.792
مبدأ المساواة	05	0.850
مبدأ الكفاءة في التوظيف	05	0.722
مبدأ الاستمرارية	05	0.713
مبدأ توظيف الإدارة لإلكترونية	05	0.759
مبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العمومية	05	0.832

3. الأساليب الإحصائية:

يساعد التحليل الإحصائي في شرح ما تم ملاحظته وقياسه وما أسعى إليه من دراسة تحليلية، ويمكن في وصف و تحليل الاستبيان وتوظيف الأساليب الإحصائية لتحديد علاقة الظواهر وملاحظة ومعرفة الفروق الإحصائية بين نتائج التحليل وشرح سبب مجيئها على هذا النحو دون آخر، وبعد جمع البيانات من ميدان الدراسة وتنظيمها وتركيبها في شكل جداول، تم ترتيبها حسب محاور فرضيات الدراسة، قمت بتحليل المعطيات التي جمعتها عن طريق الاستبيان مع أفراد العينة، حيث استعملت في ذلك العديد من الأساليب العلمية في تحليل البيانات المجمعة والمتمثلة في معالجة البيانات الإحصائية باستخدام القوانين التالية:

- النسب المئوية

- معامل الارتباط:

- معامل ألفا كرونباخ:

- برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss/21

رابعاً: العينة نوعها وكيفية إختيارها

باعتبار العينة هي حجر الزاوية في أي دراسة ميدانية، تستند إلى الاستبيان كمقوم أساسي نجد أن مفهومها يجلو على النحو الآتي :

"العينة هي جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزءاً من الكل بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث الكلي⁽¹⁾.

و هي النموذج الأول الذي يعتمد عليه الباحث لإنجاز العمل الميداني وبالنسبة لعلم النفس وعلوم الإجتماع تكون هي "أشخاص" والعينة هي المجموعة الفرعية من عناصر مجتمع بحث معين وفي البحث شملت كل مجتمع الدراسة.

وفي البحث الراهن ونظراً لضيق الوقت والصعوبات المتعلقة بتوزيع الاستمارات على المبحوثين حيث لمست الدراسة شح الاستجابة والتعاون من طرف المبحوثين مبررين ذلك بعدم توفر عامل الوقت لديهم وانشغالهم، لذلك فقد اقتصر عينه البحث على 15 مفردة من مجموع مجتمع البحث المقدر ب 72 موظف بنسبة حوالي 21% وقد اعتمدت الدراسة من اجل تحصيل المعطيات الميدانية على " العينة العشوائية البسيطة" حيث تم توزيعها دون قصد في تحديد أو اقتصار على طبقات معينة من مجتمع الدراسة، لمحاولة تجاوز الصعوبات السابق ذكرها، ولتكون الإجابات أكثر تمثيلاً وصدقاً.

• عرض وتحليل خصائص العينة:

الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب جنس المبحوثين.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	12	80%
أنثى	03	20%
المجموع	15	100%

⁽¹⁾رشيد زرواتي: "مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية"، مرجع سابق ، ص334

يبين الجدول رقم 03 أن نسبة الذكور والتي تقدر بـ 80 % أكثر من نسبة الإناث التي بنسبة 20% ومن الملاحظ أن عنصر الذكور يستحوذ على هذا المجال، كما أن هذا العملية ناسب أكثر مع عنصر الرجال أكثر من عنصر الإناث وأن الرجال يقوموا بواجبهم على أكمل وجههم أولى بهذا العمل.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية.

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب(ة)	01	6.7%
متزوج(ة)	14	93.3%
المجموع	15	%100

تبين معطيات الجدول رقم (04) نلاحظ أن 15 من أفراد العينة أي ما يعادل 93.3% متزوجون و اعزب واحد بنسبة 6.7 % .

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
جامعي	7	46.7%
ثانوي	7	46.7%
متوسط	1	6.7%
المجموع	15	%100

خامسا: أسلوب التحليل

تبنت الدراسة الاسلوبيين الكيفي والكمي في التحليل بحيث استخدم الاول استشاره التراث النظري من خلال عرض إشكالية الدراسة ومتغيراتها عليه، بغية الاطلاع على موقع البحث الراهن من النظرية، اما الثاني فقد استخدم في تكميم المعطيات الميدانية وعرضها.

خلاصة

حاول البحث من خلال هذا الفصل توضيح أهم الخطوات المنهجية التي اعتمدها في الدراسة والتعرض لأهم الأدوات العلمية المستخدمة والمنهج وتطبيق الاستبيان على عينة البحث والتي كانت مقصودة، أي ألقينا الضوء على أهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية ، فهي تمثل الحجر الأساس لأي بحث تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية و تاريخ و مكان إجرائها ، تم الإشارة إلى حدود الدراسة (المكاني ، الزماني ، البشري) ، كما تطرقنا إلى تبيان المنهج المتبع في الدراسة (المنهج الوصفي) ، وكذا توضيح مميزات ،خصائص العينة المدروسة ، حيث أشرنا أيضا إلى الأدوات المستعملة في الدراسة (استمارة ، استبيان) دون أن ننسى ذكر مختلف الأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسة لأجل عرض و تحليل البيانات كما و نوعا ، كما تم التعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة "CASNOS" وقد شكلت هذه العناصر سندا منهجيا في معالجة الموضوع ميدانا ،كما تعتبر بمثابة المرور إلى المرحلة الأخيرة من البحث الميداني والمتمثلة في تحليل وتفسير البيانات من أجل التوصل إلى نتائج تثبت صدق الفرضيات وهذا ما سنعرفه من خلال تحليل

النتائج في الفصل السادس



الفصل السادس: عرض وتحليل المعطيات الميدانية واستخلاص نتائج

الدراسة



تمهيد

أولاً: عرض وتحليل المعطيات الميدانية

ثانياً: نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات الفرعية

ثالثاً: نتائج الدراسة على مستوى الفرضية العامة

خاتمة

تمهيد

تعتبر عملية جمع النتائج وعرضها من الخطوات التي تلزم الباحث على القيام بها من أجل التحقق من صحة الفرضيات أو عدم صحتها، ولكن الخلفية النظرية وحدها غير كافية للخروج بنتيجة ذات دلالة علمية واقعية، وإنما يجب على الباحث أن يقوم بعملية تحليل المعطيات الميدانية ومناقشة النتائج حتى تصبح لها قيمة علمية وتعود بالفائدة على البحث بصفة عامة، ومن خلال هذا الفصل سنقوم بعرض وتحليل ومناقشة النتائج التي تم جمعها و التحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على موظفي الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء، وسنحاول من خلال هذا الفصل إعطاء بعض التحليل والاستنتاجات سعياً لمحاولة الإجابة على التساؤلات المثارة في إشكالية الدراسة.

أولاً: عرض وتحليل المعطيات الميدانية

الجدول رقم (06): مبدأ الشفافية

الرقم	السؤال		التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تعمل الإدارة على توضيح الإجراءات المتعلقة بالاستفادة من الخدمات التي تقدمها	نعم	15	100%	1.06	0.25
		أحيانا	0	0%		
		لا	0	0%		
02	تضع الإدارة لفائدة المتعاملين سجل خاص بالشكاوي والملاحظات والاستفسارات	نعم	14	93.3%	1.06	0.25
		أحيانا	1	6.7%		
		لا	0	0%		
03	تحرص الإدارة على إطلاع المتعاملين حول كل المستجدات المتعلقة بالخدمات في الوقت المناسب	نعم	13	86.7%	1.13	0.35
		أحيانا	2	13.3%		
		لا	0	0%		
04	تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات الإدارية أمام جميع المتعاملين	نعم	13	86.7%	1.13	0.51
		أحيانا	1	6.7%		
		لا	1	6.7%		
05	تأخذ الإدارة بعين الاعتبار الشكاوي المرفوعة إليها من طرف المتعاملين	نعم	11	73.3%	1.26	0.45
		أحيانا	4	26.7%		
		لا	0	0%		

تشير العبارات الواردة في الجدول (06) والمتعلقة بمبدأ الشفافية أن العبارة تعمل الإدارة على توضيح الإجراءات المتعلقة بالاستفادة من الخدمات التي تقدمها جاءت في المرتبة الأولى بين باقي عبارات الجدول حيث ان كل أفراد العينة كانت إجابتهم بنعم بتكرار قدره 15 وبنسبة مئوية قدرها 100% وبمتوسط حسابي قدره 1.06 وانحراف معياري قدره 0.25 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا" قدر 0 و نسبة المئوية 0% في المقابل نجد ان عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا" قدرت ب 0

الفصل السادس نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها

و نسبة المئوية 0% بينما المرتبة الثانية العبارة تضع الإدارة لفائدة المتعاملين سجل خاص بالشكاوي والملاحظات والاستفسارات حيث أن أغلبية أفراد العينة كانت إجابتهم بنعم بتكرار قدره 14 وبنسبة مئوية قدرها 93.3% وبمتوسط حسابي قدره 1.06 وانحراف معياري قدره 0.25 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب " لا " قدر 0 و نسبة المئوية قدر ب 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت ب 1 و نسبة المئوية قدرت ب 6.7% بينما المرتبة الثالثة العبارة تحرص الإدارة على إطلاع المتعاملين حول كل المستجدات المتعلقة بالخدمات في الوقت المناسب حيث أن أغلبية أفراد العينة كانت إجابتهم بنعم بتكرار قدره 13 وبنسبة مئوية قدرها 86.7% وبمتوسط حسابي قدره 1.13 وانحراف معياري قدره 0.35 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب " لا " قدرت ب 0 و نسبة المئوية قدر ب 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت ب 2 و نسبة المئوية قدرت ب 13.3% بينما المرتبة الرابعة العبارة تضع تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات الإدارية أمام جميع المتعاملين حيث أن أغلبية أفراد العينة كانت إجابتهم بنعم بتكرار قدره 13 وبنسبة مئوية قدرها 86.7% وبمتوسط حسابي قدره 1.13 وانحراف معياري قدره 0.51 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب " لا " قدر 1 و نسبة المئوية قدرت ب 6.7% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت ب 1 و نسبة المئوية قدرت ب 6.7% بينما المرتبة الأخيرة للعبارة تأخذ الإدارة بعين الاعتبار الشكاوي المرفوعة إليها من طرف المتعاملين حيث أن أغلبية أفراد العينة كانت إجابتهم بنعم بتكرار قدره 11 وبنسبة مئوية قدرها 73.3% وبمتوسط حسابي قدره 1.26 وانحراف معياري قدره 0.45 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب " لا " قدر 0 و نسبة المئوية قدرت ب 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت ب 4 و نسبة المئوية قدرت ب 26.7%

وبناء على ما تقدم فإن الشواهد الميدانية الواردة في الجدول أعلاه تشير إلى أن أغلبية مفردات العينة يرون أن الإدارة تتبنى مبدأ الشفافية بمتوسط عام للمحور لعدد التكرارات المجيبة بنعم والمقدر ب 13.2 مفردة من أصل 15 مفردة أي بنسبة مئوية تقدر ب 88%

جدول رقم (07): مبدأ المساواة

الرقم	السؤال	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
06	تحرص الإدارة العمومية على وقوف جميع المتعاملين على مسافة متساوية من الفرص المتعلقة بالخدمات المقدمة من طرفها	13	86.7%	1.13	0.35
		2	13.3%		
		0	0%		
07	تسعى الإدارة العمومية جاهدة لنبذ قيم المفاضلة والمحاباة والتمييز في تقديمها للخدمات	13	86.7%	1.13	0.35
		2	13.3%		
		0	0%		
08	تتوفر الإدارة العمومية على مواد قانونية صارمة كفيلة بفرض العدالة والمساواة في تقديم الخدمات العمومية	12	80%	1.26	0.59
		2	20%		
		1	0%		
09	تتوانى الإدارة في تطبيق الأساليب القانونية الردعية في حالة الإخلال بمبدأ العدالة والمساواة في تقديم الخدمات	11	73.3%	1.26	0.45
		4	26.7%		
		0	0%		
10	في حالة حدوث أي تقصير في تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة، تحاول الإدارة العمل على استدراك ذلك التقصير لإعادة كسب ثقة المتعاملين	11	73.3%	1.33	0.61
		3	20%		
		1	6.7%		

تشير العبارات الواردة في الجدول (07) المتعلقة بالمتغير المساواة ان العبارة " تحرص الإدارة العمومية على الوقوف جميع المتعاملين على مسافة متساوية من الفرص المتعلقة بالخدمات المقدمة من طرفها " قد جاءت في المرتبة الاولى بين باقي العبارات الجدول حيث ان أغلبية أفراد العينة كانت اجاباتهم بنعم وذلك بتكرار قدره 13 ونسبه المئوية قدرها 86.7% و المتوسط الحسابي قدره 1.13 وانحراف المعياري 0,35 في حين ان عدد التكرارات التي جابت بي لا قدرت 0 والنسبة المئوية 0% وفي المقابل نجد عدد تكرارات التي اجابت " أحيانا " قدرت اثنتين والنسبة المئوية 13.3بينما المرتبة الثانية العبارة " تسعى

الإدارة والتميز في تقديمها في الخدمات " حيث ان غلبه الأفراد العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار 13 والنسبة المئوية قدرها 86.7 % والمتوسط الحسابي واحد فاصله 13 انحراف المعياري 0,35 في حين ان عدد التكرارات التي اجابت لا قدرت بصفر والنسبة المئوية صفر في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجبت أحيانا 13.3 بينما المرتبة الثالثة ان العبارة " تتوفر الإدارة العمومية على المواد القانونية الصارمة كفيله بفرص العدالة والمساواة في تقديم الخدمات العمومية " حيث ان أغلبية أفراد العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدره 12 والنسبة المئوية 80 % والمتوسط الحسابي 1.26 والانحراف المعياري 0.59 في حين ان عدده تكرارات التي اجابت لا قدرت واحد بالنسبة المئوية 0% في المقابل نجد عدد تكرارات التي اجابت " أحيانا " قدرت 2 والنسبة المئوية 20% بينما المرتبة الرابعة ان العبارة " تتوافى الإدارة في تطبيق اساليب القانونية الرعدية في حاله الاخلال بمبدأ العدالة والمساواة في تقديم الخدمات " حيث انا أغلبية أفراد العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدرها 11 و النسبة المئوية قدرها 73.3 % والمتوسط الحسابي قدره 1.26 انحراف المعياري قدره 0.45 في حين ان عدد التكرارات التي جابت لا قدرت 0 والنسبة المئوية 0% في المقابل نجد ان عدد التكرارات التي اجابت " أحيانا " قدرت ب 4 والنسبة المئوية 26.7% بينما المرتبة الأخيرة ان العبارة " في حاله حدوث اي تقصير تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة تحاول الإدارة العمل على استدراك ذلك التقصير لا عاده كسب ثقه المتعاملين " حيث انا أغلبية أفراد العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدره 11 بالنسبة المئوية قدرها 73.3 % والمتوسط الحسابي قدره 1.33 والانحراف المعياري قدره 0.61 نجد انا عدد التكرارات التي اجابت " لا " قدرت 1 والنسبة المئوية قدرت ب 6.7 % في المقابل نجد ان عدد تكرارات التي اجبت " أحيانا " قدرت ب 3 ونسبه المئوية 20 %

من خلال المعطيات الميدانية الواردة في الجدول أعلاه ينضح أن غالبية مفردات العينة يذهبون إلى أن المؤسسة تسعى لتبني مبدأ المساواة، وذلك بمتوسط عام للمحور لعدد المفردات المجيبة بنعم والمقدر ب 12 مفردة أي بنسبة مئوية تقدر ب 80%.

جدول رقم (08): الكفاءة في التوظيف

الرقم	السؤال	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	تولي المؤسسة عناية بالغة لمعايير الكفاءة فيما يتعلق بإتقان فنيات الاستقبال والاستماع والتعامل مع الزبائن أثناء التوظيف	9	60%	1.53	0.74
		4	26.7%		
		2	13.3%		
12	تسعى المؤسسة إلى توظيف الكفاءات القادرة على المحافظة على مستويات زبونه عالية	9	60%	1.53	0.74
		4	26.7%		
		2	13.3%		
13	تتبنى المؤسسة معايير الجدارة والاستحقاق فيما يتعلق بالتوظيف	8	53.3%	1.53	0.63
		6	40%		
		1	6.7%		
14	تولي المؤسسة أهمية بالغة لفنيات إرضاء الزبائن أثناء تقديم الخدمة كمعايير للتوظيف	8	53.3%	1.53	0.63
		6	40%		
		1	6.7%		
15	تسعى المؤسسة إلى استقطاب العمال ذوي الخبرة في مجال تقديم الخدمات	8	53.3%	1.60	0.73
		5	33.3%		
		2	10%		

تشير العبارات الواردة في الجدول رقم (08) والمتعلقة بالمتغير مبدأ الكفاءة في توظيف ان العبارة " تولي المؤسسة عناية بالغة للمعايير الكفاءة في ما يتعلق بإتقان فنيات الاستقبال والاستماع والتعامل مع الزبائن اثناء التوظيف " قد جاءت في المرتبة الاولى بين باقي عبارات الجدول حيث ان كل أفراد العينة قد كانت اجابتهم بنعم وذلك بتكرار قدره 9 و النسبة المئوية قدرها 60 % و المتوسط الحسابي 1.53 و لانحراف المعياري قدره 0,74 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب " لا " قدرت ب2 و نسبة المئوية قدرت ب 13.3 % في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت " احيانا" قدرت ب 4 و نسبة المئوية قدرت ب 1.53 بينما المرتبة الثانية العبارة " تسعى المؤسسة إلى توظيف الكفاءات القادرة على المحافظة على

مستويات الزبونية العالية " حيث انا أغلبية أفراد العينة كانت اجابتهم بنعم بفكره قدره 9 والنسبة المئوية قدرها 60 % و المتوسط الحسابي قدره ب 1.53 و الانحراف المعياري قدره 0.74 في حين نجد ان عدد التكرارات التي اجابت ب لا قدر 2 و نسبة المئوية 13.3% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت أحيانا قدرت ب 4 و نسبة المئوية قدرت ب 26.7 % بينما المرتبة الثالثة ان العبارة " تتبنى المؤسسة معايير الجدارة والاستحقاق في ما يتعلق بالتوظيف " حيث ان أغلبية مفردات العينة كانت اجاباتهم بنعم بتكرار قدره 8 ونسبه المئوية قدرها 53,3% والمتوسط الحسابي قدره 1.53 والانحراف المعياري قدره 0.63 في حين ان عدد التكرارات التي اجابت ب " لا " قدر 1 و نسبة المئوية 6.7% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب أحيانا قدرت ب 6 و نسبة المئوية قدرت ب 40% بينما المرتبة الرابعة ان العبارة " تولي المؤسسة أهميه بالغه للفنيات ارضاع الزبائن اثناء تقديم الخدمة كمعايير للتوظيف " حيث ان أغلبية أفراد العينة كانت اجاباتهم بنعم بتكرار قدره 8 والنسبة المئوية قدرها 53.3 % والمتوسط الحسابي قدره 1.53 والانحراف المعياري قدره 0.63 في حين ان عدد التكرارات التي اجابت ب " لا " 1 و نسبة المئوية 6.7 % في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت " أحيانا " قدرت ب 6 و نسبة المئوية قدرت ب 40% بينما المرتبة الأخيرة ان العبارة " تسعى المؤسسة إلى استقطاب العمال ذوي الخبرة في مجال تقديم الخدمات " حيث ان أغلبية أفراد العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدره 8 والنسبة المئوية قدرها 53.3 % متوسط الحسابي قدره 1.60 والانحراف المعياري قدره 0.73 في حين ان عدد التكرارات التي اجابت ب لا قدر 2 و نسبة المئوية 10% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت ب 5 و نسبة المئوية قدرت ب 33.3 % .

من خلال المعطيات الميدانية الواردة في الجدول يتضح أن المتوسط العام المحوري لاستجابات المبحوثين يشير إلى أن 8 من أصل 15 مفردة أو ما نسبته 56% من أفراد العينة يذهبون إلى أن الإدارة تتبنى مبدأ الكفاءة في التوظيف، في حين نجد أن المتوسط العام المحوري للمجيبين بأحيانا يقدر ب 5 مفردات من أصل 15 مفردة أي بنسبة مئوية تفوق 33%، في حين نجد أن المتوسط العام المحوري للمفردات المجيبة بلا يقدر بنسبة تفوق 10%، و يمكن تفسير ذلك بوجود تحفظ من طرف المبحوثين تجاه مدى تبني الإدارة فعليا لهذا المبدأ.

جدول رقم (09): مبدأ الإستمرارية

الرقم	السؤال	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16	تتمتع المؤسسة بمستوى مرونة ويسر عاليتين في تقديم الخدمات	11	73.3%	1.33	0.61
		3	20%		
		1	6.7%		
17	تحرص المؤسسة على التوفير الدائم لفرص الخدمات الملقاة على عاتقها تجاه الزبائن	9	60%	1.40	0.50
		6	40%		
		0	0%		
18	تعمل المؤسسة على تبني مبدأ السرعة في الاستجابة لتقديم الخدمات	9	60%	1.46	0.63
		5	33.3%		
		1	6.7%		
19	تحاول المؤسسة جاهدة تقادي أي تذبذب أو انقطاع أو بطء في تقديم الخدمات	9	60%	1.46	0.63
		5	33.3%		
		1	6.7%		
20	تحرص المؤسسة على المحافظة على تقديم الخدمة بمستويات جودة عالية	8	53.3%	1.46	0.51
		7	46.7%		
		0	0%		

تشير العبارات الواردة في الجدول (09) والمتعلقة بالمتغير مبدأ الاستمرارية ان العبارة " تتمتع المؤسسة بالمستوى مرونة ويسر عاليتين في تقديم الخدمات " قد جاءت في المرتبة الاولى بين باقي العبارات الجداول حيث ان كل أفراد العينة قد كانت اجابتهم بنعم وذلك بتكرار قدره 11 والنسبة المئوية قدرها 73.3 % و متوسط الحسابي قدره 1.33 والانحراف المعياري قدره 0,61 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب " لا " قدر ب 1 ونسبة المئوية قدرت ب 6.7% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب "أحيانا " قدرت ب 3 ونسبة المئوية قدرت ب 20% بينما المرتبة الثانية ان العبارة " تحرص المؤسسة على توفير الدائم لفرص الخدمات ملقاه على عاتقها تجاه الزبائن " حيث انا أغلبية أفراد العينة

كانت اجابتهم بنعم والنسبة المئوية قدرها 60 % و المتوسط الحسابي قدره 1.40 والانحراف المعياري قدره 0,50 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 0 ونسبة المئوية 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت " أحيانا " قدرت ب 6 ونسبة المئوية قدرت ب 40% بينما المرتبة الثالثة ان العبارة " تحاول المؤسسة جاهده لتفادي اي تذبذب أو انقطاع أو بطئ في تقديم الخدمات " حيث ان أغلبية أفراد العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدرها 9 والنسبة المئوية قدرها 60 % والمتوسط الحسابي قدره و 1.46 و الانحراف المعياري 0.63 في حين أن عدد التكرارات إلى اجابت ب" لا " قدر ب 1 ونسبة المئوية قدرت ب 6.7% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا " قدرت ب 5 ونسبة المئوية قدرت ب 33.3% بينما المرتبة الرابعة ان العبارة " تعمل المؤسسة على تبني مبدأ السرعة في الاستجابة لتقديم الخدمات " حيث ان أغلبية مفردات العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدرها 9 بالنسبة المئوية قدرها 60 % والمتوسط الحسابي قدره 1,46 والانحراف المعياري قدره 0,63 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 1 ونسبة المئوية قدرت ب 6.7% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا " 5 و نسبة المئوية 33.3% بينما المرتبة الأخيرة ان للعبارة " تحرص المؤسسة على محافظه على تقديم الخدمات في مستويات جوده عالية " حيث ان أغلبية مفردات العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدره 8 والنسبة المئوية قدرها 53,3 % متوسط الحسابي قدره 1.46 والانحراف المعياري قدره 0,51 في حيي انا عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 0 و نسبة المئوية قدر ب 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا " قدرت ب 7 و نسبة المئوية قدرت ب 46.7% .

كما تؤكد المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن المتوسط العام المحوري لعدد المفردات المجيبة بنعم تتجاوز 9 مفردات بما نسبته 61.33%، وهو ما يشير إلى إقرار أغلبية أفراد العينة بتبني الإدارة العمومية لمبدأ الاستمرارية في تقديم خدمات ذات جودة للزبائن.

جدول رقم (10): توظيف الإدارة الإلكترونية

الرقم	السؤال	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21	تعتمد المؤسسة على الإدارة الإلكترونية في القيام بمهامها	نعم	14	93.3%	1.13
		أحيانا	1	6.7%	
		لا	0	0%	
22	الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يساهم في تسريع وتيرة تقديم الخدمات	نعم	14	93.3%	2.46
		أحيانا	1	6.7%	
		لا	0	0%	
23	يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الرفع من مستويات الثقة في الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية	نعم	13	86.7%	1.13
		أحيانا	2	13.3%	
		لا	0	0%	
24	يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الرفع من مستويات الشفافية في تقديم الخدمات	نعم	12	80%	1.26
		أحيانا	2	13.3%	
		لا	1	6.7%	
25	الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يسهل على المؤسسة تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة	نعم	11	73.3%	1.26
		أحيانا	4	26.4%	
		لا	0	0%	

تشير العبارات الواردة في الجدول رقم (10) المتعلقة بالمتغير الإدارة الإلكترونية ان العبارة " تعتمد المؤسسة على الإدارة الإلكترونية في القيام بمهامها " قد جاءت في المرتبة الاولى بين باقي العبارات الجدول حيث ان كل أفراد المفردات العينة قد كانت اجابتهم بنعم وذلك بتكرار قدره 14 والنسبة المئوية قدرها 93.3 % متوسط الحسابي قدره 1.13 و الانحراف المعياري 0.51 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر 0 و نسبة المئوية 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا " قدرت ب 1 و نسبة المئوية قدرت ب 6.7% بينما المرتبة الثانية ان العبارة " الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يساهم في تسريع تقديم الخدمات " حيث ان أغلبية مفردات العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار

قدره 14 والنسبة المئوية قدرها 93.3 % متوسط الحسابي قدره 2.46 والانحراف المعياري قدره 5.68 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 0 ونسبة المئوية 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت ب 1 و نسبة المئوية قدرت 6.7% بينما المرتبة الثالثة ان العبارة " يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في رفع من مستويات الثقة في الخدمات في تقديمها المؤسسة العمومية " حيث ان أغلبية مفردات العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار 13 والنسبة المئوية قدرها 86 % والمتوسط الحسابي قدره 1.13 والانحراف المعياري قدره 0,35 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر 0 و نسبة المئوية 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا " قدرت ب 2 و نسبة المئوية قدرت 13.3% بينما المرتبة الرابعة ان العبارة " يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في رفع من مستويات الشفافية في تقديم الخدمات " حيث ان أغلبية مفردات العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدره 12 والنسبة المئوية قدرها 80% و المتوسط الحسابي قدره ب 1.26 والانحراف المعياري قدره في حين 0,59 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر 1 و نسبة المئوية 6.7% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت 2 و نسبة المئوية 13.3% بينما المرتبة الأخيرة أن العبارة " الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يسهل على المؤسسة التقديم الخدمة بالجودة المطلوبة " حيث ان أغلبية كانت اجابتهم وذلك بتكرار قدره 11 والنسبة المئوية قدرها 73.3% متوسط الحسابي قدره ب 1.26 والانحراف المعياري قدره 0.50 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 0 ونسبة المئوية قدر ب 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت ب 4 ونسبة المئوية قدرت ب 26.4%.

ويشير المتوسط العام لاستجابات المبحوثين أن ما يقارب 13 مفردة من أصل 15 مفردة بنسبة 85.33% أكدوا اعتماد إدارة المؤسسة مجال الدراسة على التقنيات الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية.

جدول رقم (11): مبدأ الملائمة

الرقم	السؤال	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
26	الجهاز الرقابي للمؤسسة يساهم في تفعيل وتيرة أداء العاملين بها	14	93.3%	1.06	0.25
		1	6.7%		
		0	0%		
27	المؤسسة ملتزمة بتقديم خدماتها في الوقت المناسب	12	80%	1.26	0.59
		2	13.3%		
		1	6.7%		
28	تحظى الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة باحترام وثقة المتعاملين	11	73.3%	1.40	0.73
		2	13.3%		
		2	13.3%		
29	الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة على درجة عالية من الجودة	10	66.7%	1.33	0.48
		5	33.3%		
		0	0%		
30	لا تعاني المؤسسة من أي تذبذب أو انقطاع في تقديم خدماتها	10	66.7%	2.86	5.61
		2	13.3%		
		2	13.3%		

تشير العبارات الواردة في الجدول رقم (11) والمتعلقة بالمتغير مبدأ الملائمة ان العبارة " الجهاز الرقمي للمؤسسة يساهم في تفعيل وتيرة أداء العاملين بها " قد جاءت في المرتبة الاولى بين باقي عبارات الجدول حيث ان أغلبية مفردات العينة قد كانت اجابتهم بنعم وذلك بنكراه القدر 14 ونسبه المئوية قدرها 93.3% والمتوسط الحسابي قدره ب 1.06 والانحراف المعياري قدره 0.25 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا" قدر ب 0 و نسبة المئوية قدر ب 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا " قدرت ب 1 و نسبة المئوية قدرت ب 6.7% بينما المرتبة الثانية ان العبارة " المؤسسة ملتزمة بتقديم خدماتها في الوقت المناسب " حيث ان أغلبية كانت اجابتهم بنعم وذلك بتكرار قدره 12

ونسبه المئوية قدرها 80% والمتوسط الحسابي قدره 1.26 والانحراف المعياري قدره 0.59 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 1 و نسبة المئوية قدرت ب 6.7% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " 2 و نسبة المئوية قدرت ب 13.3% بينما المرتبة الثالثة ان العبارة " تحفظ الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة باحترام وثيقه للمتعاملين " حيث ان أغلبية مفردات العينة قد كانت اجاباتهم بنعم و ذلك بتكرار 11 بالنسبة المئوية قدرها 73.3% و متوسط الحسابي قدره 1.40 والانحراف المعياري قدره 0.73 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 2 و نسبة المئوية قدرت ب 13.3% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا " قدرت ب 2 و نسبة المئوية قدرت ب 13.3% بينما المرتبة الرابعة ان العبارة " الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة على درجه العالية من الجودة " حيث انا أغلبية مفردات العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدره 10 والنسبة المئوية قدرها 66.7% و المتوسط الحسابي قدره 1.33 والانحراف المعياري قدره 0.48 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 0 و نسبة المئوية قدرت ب 0% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب " أحيانا " قدرت ب 5 و نسبة المئوية قدرت ب 33.3% بينما المرتبة الأخيرة ان العبارة " لا تعاني المؤسسة من اي تذبذب أو انقطاع في تقديم خدماتها " حيث ان أغلبية أفراد العينة كانت اجابتهم بنعم بتكرار قدره 10 والنسبة المئوية قدرها 66.7% والمتوسط الحسابي قدره 2.86 و الانحراف المعياري قدره 5.61 في حين أن عدد التكرارات التي اجابت ب" لا " قدر ب 2 ونسبة المئوية 13.3% في المقابل نجد عدد التكرارات التي اجابت ب" أحيانا " 2 و نسبة المئوية قدرت ب 13.3%

ويشير المتوسط العام المحوري لاستجابات المبحوثين أن ما يفوق 11 مفردة من أصل 15 مفردة بما نسبته 76% إلى ملائمة جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة مع تطلعات واحتياجات الزبائن.

ثانيا: نتائج الدراسة على ضوء فرضياتها الفرعية

1. نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الشفافية وتبني العامل لمبدأ المساواة في تحقيق الخدمة العمومية.

جدول رقم(12) العلاقة بين مبدأ الشفافية ومبدأ المساواة.

الدلالة	قيمة SIG	درجة حرية	مستوى الدلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
دال	0.022	14	0.05	0.584	1.29	5.66	15	مبدأ الشفافية
دال	0.022	14	0.05	0.584	1.76	6.13	15	مبدأ المساواة

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أن المتوسط الحسابي لمبدأ الشفافية هو 5.66 وانحراف معياري ضعيف 1.29 تحت درجة حرية 14.

ومبدأ المساواة بلغ المتوسط حسابي 6.13 وانحراف معياري قدره 1.76 وهو قليل جدا تحت درجة حرية 14.

حيث بلغ معامل الارتباط بين مبدأ الشفافية و مبدأ المساواة 0.584 عند مستوى الدلالة المحسوبة 0.05 وقيمة sig 0.022.

من خلال تحليل ومناقشة النتائج والتي تعبر عن الدلالة بين مبدأ الشفافية و مبدأ المساواة والتي بلغ فيها الانحراف المعياري لمبدأ الشفافية 1.29 وهو ضعيف جدا مما يدل على أن المجموعة متجانسة ومتوازنة

أما الانحراف المعياري لمبدأ المساواة 1.76 وهو قليل جدا مما يدل على أن المجموعة متجانسة ومتوازنة.

في حين بلغ معامل الارتباط لبيرسون 0.584 عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة sig 0.022 عند درجة ثقة 95% مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة متوسطة بين مبدأ الشفافية و مبدأ المساواة.

2. نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الكفاءة في التوظيف ومبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية.

جدول رقم(13):العلاقة بين مبدأ الكفاءة في التوظيف ومبدأ الاستمرارية.

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة بيرسون	مستوى الدلالة	درجة حرية	قيمة SIG	الدلالة
15	7.73	2.46	0.585	0.05	14	0.022	دال
15	7.13	1.95	0.585	0.05	14	0.022	دال

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول رقم (13) المبين أعلاه أن المتوسط الحسابي لمبدأ الكفاءة هو 7.73 وانحراف معياري ضعيف 2.46 تحت درجة حرية 14.

ومبدأ الاستمراريةبلغ المتوسط الحسابي 7.13 وهو وانحراف معياري قدره 1.95 وهو قليل جدا تحت درجة حرية 14 .

حيث بلغ معامل الارتباط بين مبدأ الكفاءة ومبدأ الاستمرارية0.585 عند مستوى الدلالة 0.05 وقيمة sig 0.022 .

من خلال تحليل ومناقشة النتائج والتي تعبر عن الدلالة بين مبدأ الكفاءة ومبدأ الاستمرارية والتي بلغ فيها الانحراف المعياري لمبدأ الكفاءة 2.46 وهو ضعيف مما يدل على أن المجموعة متجانسة ومتوازنة

أما الانحراف المعياري لمبدأ الاستمرارية1.95وهو قليل جدا مما يدل على أن المجموعة متجانسة ومتوازنة.

في حين بلغ معامل الارتباط لبيرسون 0.585 عند مستوى الدلالة 0.05، وقيمة 0.022sig عند درجة ثقة 95% مما يدل على وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين مبدأ الكفاءة ومبدأ الاستمرارية.

3. نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة بين مبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العمومية

جدول رقم(14):العلاقة بين مبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العمومية.

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة بيرسون	مستوى الدلالة	درجة حرية	قيمة SIG	الدلالة
15	7.26	5.81	0.939	0.01	14	0.000	دال
15	7.93	6.07	0.939	0.01	14	0.000	دال

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول رقم (14) المبين أعلاه أن المتوسط الحسابي مبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية هو 7.263 وانحراف معياري عالي 5.81 تحت درجة حرية 14.

ومبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العموميةبلغ المتوسط الحسابي 7.93وهو وانحراف معياري قدره 6.07 وهو عالي جدا تحت درجة حرية 14 .

حيث بلغ معامل الارتباط بين مبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية مبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العمومية 0.939 عند مستوى الدلالة 0.01 وقيمة 0.000sig .

من خلال تحليل ومناقشة النتائج والتي تعبر عن الدلالة بين مبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العمومية والتي بلغ فيها الانحراف المعياري لمبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية 5.81 وهو عالي جدا مما يدل على أن المجموعة غير متجانسة وغير متوازية

أما الانحراف المعياري لمبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العمومية 6.07 وهو عالي جدا مما يدل على أن المجموعة غير متجانسة وغير متوازية.

في حين بلغ معامل الارتباط لبيرسون 0.939 عند مستوى الدلالة 0.01، ومستوى الدلالة المحسوبة 0.000 عند درجة ثقة 99% وهو قوي مما يدل على وجود علاقة ارتباطيه موجبة قوية بين مبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملاءمة في تقديم الخدمة العمومية.

ثالثاً: نتائج الدراسة على ضوء الفرضية العامة

من خلال ما تقدم ومن خلال تحليل نتاج الفرضيات الفرعية أن:

- هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة متوسطة بين متغيري الفرضية الفرعية الأولى، المتمثلين في الشفافية والمساواة

- هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة متوسطة بين متغيري الفرضية الفرعية الثانية المتمثلين في الكفاءة والاستمرارية

- هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة قوية بين متغيري الفرضية الفرعية الثالثة المتمثلين في توظيف الإدارة الإلكترونية والملائمة في تقديم الخدمة العمومية، وعليه فإن الفرضية العامة قد تحققت بصورة موجبة، أي أن هناك علاقة ارتباطية بين نمط تسيير الإدارة العمومية و جودة الخدمة العمومية .



الخاتمة



إستنادا إلى كل معطيات هذه الدراسة الموسومة "دور تسيير الإدارة العمومية في جودة الخدمة العمومية" سواءً تعلق الأمر بجانبها النظري أو التطبيقي، وبالنظر إلى كل النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة [CASNOS]، اتضح لنا جليا الدور الحقيقي الذي تؤديه الإدارة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية بهذه المؤسسة محل الدراسة، حيث كشفت لنا عن مدى مساهمة مبدأ الشفافية وتبني الإدارة لمبدأ المساواة بين العاملين وأيضا تبنيها لمبدأ الكفاءة في التوظيف ومبدأ الاستمرارية على نفس الوتيرة في تقديم الخدمة العمومية ، وكذا تبنيها نمط الإدارة الإلكترونية وحرصها على تبني مبدأ الملائمة الخدمة العمومية مع أذواق و تطلعات و احتياجات الزبائن.

وبعد الاطلاع على الواقع السوسيو تنظيمي الإداري الذي تعيشه أروقة هذه المؤسسة التأمينية اتضح لنا جليا بأنها مهتمة بشكل ملحوظ بالموارد البشري، وهي تؤكد دوما على ضرورة تبني لثقافة التسيير الرقمي الإلكتروني والحرص على تحسين جودة الخدمة العمومية وزيادة مردود العمل الجماعي التشاوري البناء.

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى بعض النتائج والتوصيات التي تتضمن في ثناياها إجابات عن التساؤلات المطروحة في الإشكالية والتي يمكن أن تفيد في بعض الدراسات المستقبلية وكذا المؤسسات في حد ذاتها.

- للجودة دور مهم في تقديم خدمة عمومية راقية.
- تسهر الإدارة على تبسيط إجراءاتها وتخفيفها وتنظيم طرق عملها لتقديم خدمات أحسن للمواطن.
- تعد الإدارة الإلكترونية مظهر معاصر يحمل ضمنه توجه نحو عالم الرقمنة وتسهيل الأعمال الإلكترونية وتقديمها إلى المواطنين في الوقت وبالشكل المناسب.
- الرضا هو الشعور داخلي ورد فعل إيجابي من قبل المواطنين تجاه الخدمة المقدمة له.
- جودة الخدمة العمومية مرهونة بكفاءة مقدمي الخدمة.
- تنمية الموارد البشرية وسيلة فعالة تضمن تحقيق أهداف المؤسسات وجعلها قادرة على الصمود في وجه تغيرات العصر الحالي.
- دراسة مساهمة الموارد البشرية في جودة الخدمة العمومية في مؤسسة CASNOS دراسة جيدة تم التوصل بهذه النتيجة من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية في CASNOS.
- يشعر معظم الموظفين في مؤسسة CASNOS اتجاه خدماتها المقدمة.

- هناك قياس لجودة الخدمة العمومية في مؤسسة “CASNOS” في المسيلة.
- إمتلاك إدارة CASNOS الأجهزة الحديثة يعكس مستوى جودة الخدمة المقدمة.
- أغلبية مفردات العينة يذهبون إلى أن المؤسسة تسعى لتبني مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية.
- الفرضية العامة للنتائج الدراسة قد تحققت موجبة أي أن هناك علاقة إرتباطية بين نمط تسيير الإدارة العمومية وجودة الخدمة العمومية.

وفي الختام تجدر الإشارة أن موضوع الخدمة العمومية من بين المواضيع العلمية المستجدة و التي لا تزال بحاجة الى مزيدا من التقصي و الفحص و التعمق على ضوء متغيرات و مداخل نظرية و مفاهيمية اخرى في بيئات سوسيو تنظيمية متميزة مكانيا و زمانيا.

الكتب

1. أحمد بن عبد الرحمان الشميمري ، عبد الرحمان أحمد هيجان ' بشرى بنت بدير المرسي غنام ، مبادئ إدارة الأعمال : أساسيات و الإتجاهات الحديثة، ط1، الرياض، مكتبة العبيكان، 2004.
2. أنسام محمد الأسعد، بسام بركة، معجم مصطلحات علم الاجتماع، دار البحار، بيروت، 2011.
3. إياد شوكت منصور، إدارة خدمة العملاء، ط1، دار كنور المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
4. ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدارة الجامعية، 2001.
5. حسين عبد الحميد رشوان : "في مناهج العلوم"، بدون طبعة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2003.
6. حسين عثمان محمد عثمان، أصل القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004.
7. حميد الطائي وبشير العلق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009..
8. خالد بن سعد، عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، ط 1، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 1997.
9. رشيد زرواتي : "مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الإجتماعية"، ط1، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2007 .
10. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، دار هومة، الجزائر، 2002 .
11. رعد عبد الله الطائي وعيسى قدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008.
12. رؤوف عبيد، في التسيير والتخيير بين الفلسفة العامة والقانون، دار الفكر العربي، سوريا، 1971.
13. سعاد راغب الخطيب، عبد الرزاق سالم الرحاحلة، المدخل العلمي الحديث للإدارة العامة، ط1، عمان، دار كنوز المعرفة، 2009.
14. سعود بن محمد النمر وآخرون، الإدارة العامة الأسس والوظائف و الإتجاهات الحديثة، مكتبة الشقري، ط7، السعودية، 2013.
15. سعيد السيد علي، الأصول الحديثة فب علم الإدارة العامة، العملية الإدارية، التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق والإتصالات الرقابة، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2007 .
16. السواط طلق عوض الله وآخرون، الإدارة العامة المفاهيم الوظائف الأنشطة، دار النوايح للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 1995 .

17. السيد فؤاد البهي: علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979.
18. شمس الدين بشير الشريف، الجدارة في تقلد الوظيفة العمومية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الجزائر، 2014.
19. عامر الكبيسي، الفكر التنظيمي، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، 2004 .
20. عبد الجبار مناديل، أسس التسويق الحديث، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
21. عبد الباسط عبد المعطي، إتجاهات نظرية في علم الاجتماع، عالم المعرفة، الكويت، 1993.
22. عثمان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2015.
23. فريد كورتل، تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2000 .
24. فوزي عبد الله العكش: البحث العلمي المناهج والاجراءات، ط1، قسم الإدارة العامة، جامعة الامارات العربية المتحدة، 1986 .
25. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006.
26. مأمون سليمان دراركة، إدارة الجودة الشاملة ط1، دار الصفاء عمان، 2006.
27. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
28. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، سنة النشر 2016.
29. محمد باهي أبو يونس، الإختيار على أساس الصلاحية للوظيفة العامة في النظام الإداري الإسلامي، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية .
30. محمد حسن علاوي ومحمد نصر الدين رضوان: "الاختبارات والمهارات النفسية في المجال الرياضي"، دار الفكر العربي، القاهرة ، 1996 .
31. محمد شفيق: البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية ، دار المعرفة الجامعية، ط1، 1998.
32. محمد صبحي حسنين: "القياس والتقويم في التربية البدنية والرياضية"، الجزء الأول، بدون طبعة، دار الفكر العربي، القاهرة ، 1995 .
33. محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

34. المرسي السيد حجازي، إقتصاديات المشروعات العامة، النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، مصر، 2004.
35. مروان عبد المجيد إبراهيم: "الأسس العلمية وطرق الإحصاء في التربية البدنية والرياضية"، ط1، دار الفكر، 1999 .
36. المليجي إبراهيم عبد الهادي محمد، الإدارة مفاهيمها وأنواعها وعملياتها، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
37. هاني حامد المتمرور، تسويق الخدمات، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- المجلات**
38. أنور حمد رسلان، الصلاحية الأخلاقية شرط تولي الوظيفة العامة بمصر ودول مجلس التعاون الخليجي -دراسة مقارنة- مجلة الإدارة العامة، مجلة الإدارة العامة، العدد65، يناير 1990.
39. العربي بوعمامة، صليحة رقاد، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية إتجاهات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، الجزائر، 2014.
40. غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، جانفي 2016.
41. قديد ياقت، بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الإرقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، ديسمبر 2018.

الرسائل الجامعية

42. صالح ابو عبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2013-2014.
43. عبد القادر بربايس، التسويق في المؤسسات الخدمية العمومية، دراسة حالة قطاع الاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007.
44. عمر بوراس، علاقة الإدارة البلدية بالمجلس الشعبي البلدي وأثرها على الخدمة العمومية والتنمية المحلية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2012.
45. القيسي حنان محمد، الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات، رسالة ماجستير، كلية القانون، الجامعة المستنصرية، 2005.
46. صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر بباتنة، الجزائر، 2007-2008.

47. كلثوم بوبكر، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وآثارها على رضا الزبون، دراسة المؤسسة الإستشفائية سليمان عمير إبتقرت، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق خدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.

48. مؤمن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة نقاوس للمصبرات، باتنة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة استراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2011-2012 .

المراجع الأجنبية

49. Claude peutit de mange, La maitrise La valeur, Afmour, gestion, 1985.

الملحق رقم (01): إستمارة الإستمبيان

العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ

من إعداد الطالبة: عبد الكريم سهيلة

نش عمر

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته الأستاذ(ة) (الفاضل (ة) توجهننا لدراسة ميدانية لمذكرتنا التي جاءت بعنوان " دور الإدارة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية الصندوق الوطني الإجتماعي لغير الأجراء بالمسيلة." لنيل شهادة ماستر تخصص تنظيم وعمل نضع بين يدي سيادتكم المحترمة استمارة الاستبيان التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة

أرجو التكرم بإبداء رأيكم في عبارات الاستبيان و في مدى ملاءمتها في المجالين المذكورين ،وذلك بوضع الإشارة (X) للعبارة المناسبة.

الطالبة الباحثة والمشرف يشكرا مسبقا تفضلكم بالتعاون العلمي و إثراء البحث العلمي.

السنة الجامعية 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1- الجنس

ذكر
 أنثى

2- السن

3- الحالة المدنية

أعزب(ة)
 متزوج(ة)
 مطلق(ة)
 أرمل(ة)

4- المستوى التعليمي

جامعي
 ثانوي
 متوسط
 تكوين خاص

5- سنوات الخبرة

6- وظيفة العمل

المحور الثاني:

مبدأ الشفافية

الرقم	العبارة	خيارات الأجوبة		
		نعم	أحيانا	لا
01	تعمل الإدارة على توضيح الإجراءات المتعلقة بالاستفادة من الخدمات التي تقدمها			
02	تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات الإدارية أمام جميع المتعاملين			
03	تضع الإدارة لفائدة المتعاملين سجل خاص بالشكاوي والملاحظات والاستفسارات			
04	تأخذ الإدارة بعين الاعتبار الشكاوي المرفوعة إليها من طرف المتعاملين			
05	تحرص الإدارة على إطلاع المتعاملين حول كل المستجدات المتعلقة بالخدمات في الوقت المناسب			

مبدأ المساواة

خيارات الأجوبة			العبارات	الرقم
لا	أحيانا	نعم		
			تحرص الإدارة العمومية على وقوف جميع المتعاملين على مسافة متساوية من الفرص المتعلقة بالخدمات المقدمة من طرفها	06
			تتوانى الإدارة في تطبيق الأساليب القانونية الردعية في حالة الإخلال بمبدأ العدالة والمساواة في تقديم الخدمات	07
			في حالة حدوث أي تقصير في تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة، تحاول الإدارة العمل على استدراك ذلك التقصير لإعادة كسب ثقة المتعاملين	08
			تسعى الإدارة العمومية جاهدة لنبذ قيم المفاضلة والمحاباة والتمييز في تقديمها للخدمات	09
			تتوفر الإدارة العمومية على مواد قانونية صارمة كفيلة بفرض العدالة والمساواة في تقديم الخدمات العمومية	10

مبدأ الكفاءة في التوظيف

خيارات الأجوبة			العبارات	الرقم
لا	أحيانا	نعم		
			تتبنى المؤسسة معايير الجدارة والاستحقاق فيما يتعلق بالتوظيف	11
			تولي المؤسسة عناية بالغة لمعايير الكفاءة فيما يتعلق بإتقان فنيات الاستقبال والاستماع والتعامل مع الزبائن أثناء التوظيف	12
			تولي المؤسسة أهمية بالغة لفنيات إرضاء الزبائن أثناء تقديم الخدمة كمعايير للتوظيف	13
			تسعى المؤسسة إلى استقطاب العمال ذوي الخبرة في مجال تقديم الخدمات	14
			تسعى المؤسسة إلى توظيف الكفاءات القادرة على المحافظة على مستويات زبونية عالية	15

مبدأ الاستمرارية

الرقم	العبارات	خيارات الأجوبة		
		نعم	أحيانا	لا
16	تحرص المؤسسة على المحافظة على تقديم الخدمة بمستويات جودة عالية			
17	تحرص المؤسسة على التوفير الدائم لفرص الخدمات الملقاة على عاتقها تجاه الزبائن			
18	تتمتع المؤسسة بمستوى مرونة ويسر عاليتين في تقديم الخدمات			
19	تحاول المؤسسة جاهدة تفادي أي تذبذب أو انقطاع أو بطء في تقديم الخدمات			
20	تعمل المؤسسة على تبني مبدأ السرعة في الاستجابة لتقديم الخدمات			

مبدأ توظيف الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	خيارات الأجوبة		
		نعم	أحيانا	لا
21	تعتمد المؤسسة على الإدارة الإلكترونية في القيام بمهامها			
22	الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يسهل على المؤسسة تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة			
23	الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يساهم في تسريع وتيرة تقديم الخدمات			
24	يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الرفع من مستويات الشفافية في تقديم الخدمات			
25	يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الرفع من مستويات الثقة في الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية			

مبدأ الملاءمة

الرقم	العبارات	خيارات الأجوبة		
		نعم	أحيانا	لا
26	تحتل الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة باحترام وثقة المتعاملين			
27	الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة على درجة عالية من الجودة			
28	المؤسسة ملتزمة بتقديم خدماتها في الوقت المناسب			
29	لا تعاني المؤسسة من أي تذبذب أو انقطاع في تقديم خدماتها			

			30	الجهاز الرقابي للمؤسسة يساهم في تفعيل وتيرة أداء العاملين بها
--	--	--	----	---

الملحق رقم (02)

مخرجات الإستبيان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
السؤال 1	15	1,0000	,00000
السؤال 2	15	1,2000	,56061
السؤال 3	15	1,0667	,25820
السؤال 4	15	1,2667	,45774
السؤال 5	15	1,1333	,35187
السؤال 6	15	1,1333	,35187
السؤال 7	15	1,2667	,45774
السؤال 8	15	1,3333	,61721
السؤال 9	15	1,1333	,35187
السؤال 10	15	1,2667	,59362
السؤال 11	15	1,5333	,63994
السؤال 12	15	1,5333	,74322
السؤال 13	15	1,5333	,63994
السؤال 14	15	1,6000	,73679
السؤال 15	15	1,5333	,74322
السؤال 16	15	1,4667	,51640
السؤال 17	15	1,4000	,50709
السؤال 18	15	1,3333	,61721
السؤال 19	15	1,4667	,63994
السؤال 20	15	1,4667	,63994
السؤال 21	15	1,1333	,51640
السؤال 22	15	1,2667	,45774
السؤال 23	15	2,4667	5,68038
السؤال 24	15	1,2667	,59362
السؤال 25	15	1,1333	,35187
السؤال 26	15	1,4000	,73679
السؤال 27	15	1,3333	,48795
السؤال 28	15	1,2667	,59362
السؤال 29	15	1,5333	,83381
السؤال 30	15	1,0667	,25820

N valide (listwise)	15		
---------------------	----	--	--

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,0792	2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,722	2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,713	2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,759	2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,832	2

Tableau de frequencias

السؤال 1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	15	100,0	100,0	100,0

السؤال 2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	13	86,7	86,7	86,7
Valide احيانا	1	6,7	6,7	93,3
Valide لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	14	93,3	93,3	93,3
Valide احيانا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	11	73,3	73,3	73,3
Valide احيانا	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	13	86,7	86,7	86,7
Valide احيانا	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	13	86,7	86,7	86,7
احيانا	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	11	73,3	73,3	73,3
احيانا	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	11	73,3	73,3	73,3
احيانا	3	20,0	20,0	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	13	86,7	86,7	86,7
احيانا	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	12	80,0	80,0	80,0
أحيانا	2	13,3	13,3	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	8	53,3	53,3	53,3
أحيانا	6	40,0	40,0	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	9	60,0	60,0	60,0
أحيانا	4	26,7	26,7	86,7
لا	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	8	53,3	53,3	53,3
أحيانا	6	40,0	40,0	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	8	53,3	53,3	53,3
أحيانا	5	33,3	33,3	86,7
لا	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	9	60,0	60,0	60,0
أحيانا	4	26,7	26,7	86,7
لا	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	8	53,3	53,3	53,3
أحيانا	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	9	60,0	60,0	60,0
أحيانا	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	11	73,3	73,3	73,3
احيانا	3	20,0	20,0	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	9	60,0	60,0	60,0
احيانا	5	33,3	33,3	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	9	60,0	60,0	60,0
احيانا	5	33,3	33,3	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	14	93,3	93,3	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	11	73,3	73,3	73,3
Validé أحيانا	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	14	93,3	93,3	93,3
Validé أحيانا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	12	80,0	80,0	80,0
Validé أحيانا	2	13,3	13,3	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	13	86,7	86,7	86,7
Validé أحيانا	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	11	73,3	73,3	73,3
احيانا	2	13,3	13,3	86,7
لا	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	10	66,7	66,7	66,7
احيانا	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	12	80,0	80,0	80,0
احيانا	2	13,3	13,3	93,3
لا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

السؤال 29

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	10	66,7	66,7	66,7
احيانا	2	13,3	13,3	80,0
لا	3	20,0	20,0	100,0

Total	15	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

السؤال 30

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	14	93,3	93,3	93,3
احيانا	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الشفافية	5,6667	1,29099	15
المساواة	6,1333	1,76743	15

Corrélations

	الشفافية	المساواة
الشفافية	1	,584 [*]
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	15
المساواة	,584 [*]	1
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	15

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الكفاءة في التوظيف	7,7333	2,46306	15
الاستمرارية	7,1333	1,95911	15

Corrélations

	الكفاءة في التوظيف	الاستمرارية
الكفاءة في التوظيف	Corrélation de Pearson	,585 [*]
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	15
الاستمرارية	Corrélation de Pearson	,585 [*]
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	15

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
توظيف الإدارة الإلكترونية	7,2667	5,81214	15
الملاءمة	7,9333	6,07650	15

Corrélations

	توظيف الإدارة الإلكترونية	الملاءمة
توظيف الإدارة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,939 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15
الملاءمة	Corrélation de Pearson	,939 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	15

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

استمارة معلومات

الصورة

المعلومات الشخصية:

الاسم: سهيلة
 اسم الأب: أحمد
 اللقب: عيد الكريم
 اسم ولقب الأم: لمخلطي بريكلة
 تاريخ الايداد: 1998/10/9
 مكان الايداد: يوسعادة
 رقم الهاتف: 06,64,51,29,35
 البريد الإلكتروني: Sedosihem2@gmail.com
 العنوان الشخصي: حي المرحوم 24، فيفري، يوسعادة
 البكالوريا:

المعدل: 11,48 الشعبة/التخصص: أدب وفلسفة سنة الحصول على شهادة البكالوريا: 2017
 التيسر:

تخصص التيسر: علم الاجتماع النفع/ سنة التخرج: 2020
 التيسر:

تخصص التيسر: علم الاجتماع تنظيم وعمل النفع/ سنة التخرج: 2022
 المعدل الترتيبي للتيسر: (المعدل العام) 12
 الوضعية المهنية:



عاطل عن العمل:



موظف:

في حالة موظف:

قطاع خاص:

وظيفة عمومي:

اسم المؤسسة / الشركة:

المصلحة المستخدمة:

ترتبة في العمل:

الصفة:

نوع العقد:

موظف في إطار عقود:

موظف دائم:

امضاء الطالب



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف المسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2022/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضى أدناه :

السيد(ة): عيد الكريم سميلة

الصفة(طالب, أستاذ باحث, باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 206847318

الصادرة بتاريخ: 2021/7/14 عن دائرة: يوسعادة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل:

والمكلف بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج مذكرة ماستر):

عنوانها: دور تسيير الإدارة العمومية في جودة
الخدمة العمومية

أصرح بشرفي بأنني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في
إنجاز البحث المذكور أعلاه

06 جوان 2022

المسيلة في:

إمضاء المعني (ة):

06 جوان 2022

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



الكلية
العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف المسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قيادة العادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة إيداع مذكرة ماستر

الموضوع:

تصور تسيير الإدارة العمومية في جودة الخدمة العمومية

"دراسة ميدانية لبيئة CASNOS"

إعداد الطالب (ة):

1- عيد الكريم بسطيلة رقم التسجيل: 171735084941

2-

القسم: علم الاجتماع الشعبة: علم الاجتماع التخصص: تنظيم وعمل

إشراف: نسن عمر الرتبة: أستاذ محاضر

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-2022 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة.



الدكتور:
جمال بن حماد

رئيس فريق الاختصاص

داتقح لسن

موافقة وإمضاء المشرف (ة):



Ministère de L'enseignement Supérieur Et de La Recherche Scientifique
Université Mohamed Boudiaf M'sila
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département de : Sociologie

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de L'enseignement Supérieur Et de La Recherche Scientifique



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماع
قسم علم الاجتماع

المسيلة في: 13/02/2022

الرقم: 08/2022

التماس مساءة

الى السيد: مدير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
لغير الاجراء لولاية المسيلة

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع نظام ل.م.د. LMD بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، يشرفنا أن نلتبس من سيادتكم لتقديم يد المساعدة لطلاب(ة) المذكور(ة) أسمه (ها) أدناه. وذلك لتمكينه (ها) من جمع المعطيات والمعلومات حتى مستوى مصالحكم والاطلاع على المراجع والوثائق التي تستخدم موضوع البحث.

الرقم	الاسم واللقب	تاريخ ومكان الازدي	التخصص
01	عبد الكريم سهيلة	1998/10/09 ب: بوععادة - مسيلة	علم الاجتماع التنظيم والعمل

عنوان البحث: دور تسيير الإدارة العمومية في جودة الخدمة العمومية.
الأستاذ المشرف: د/نش عمر.
وفي انتظار ردكم بالقبول ، تقبلوا منا ، سيدي ، فائق الاحترام والتقدير.

الهيئة المستقبلة:



الدكتور:
جمال بن خالد



University Mohame Boudiaf of M'sila
humaine and Socials Sciences Faculty
B.P : 166 Echbilia M'sila 28003 Fax 213.35.57.96.30

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
ص ب 166 اشبيليا المسيلة 28003 - الجزائر. فاكس:

يشهد العالم اليوم العديد من التطورات الإقتصادية و العولمية التي أثرت في المؤسسة الإجتماعية بمختلفها و التي توجهت اليوم إلي عالم من الرقمنة الذي يحقق جودة المؤسسات وهذي الأخيرة تقوم عليها دراستنا و التي عنوانها ب دور تسيير الإدارة العمومية في جودة الخدمة العمومية ولمعالجة هذا الموضوع انطلقنا من تساؤلا جوهريا مفاده هل هناك علاقة بين نمط تسيير الإدارة العمومية وجودة الخدمة العمومية؟ و تتفرع عنه ثلاث أسئلة جزئية و هي :

1. هل توجد علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الشفافية و تبني العامل لمبدأ المساواة في تحقيق الخدمة العمومية ؟

2. هل توجد علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الكفاءة في التوظيف و مبدأ الإستمرارية في تقديم الخدمة العمومية ؟

3. هل هناك علاقة بين توظيف الإدارة الإلكترونية و مبدأ الملائمة في تقديم الخدمة العمومية ؟ وللتعرف على المساهمة الحقيقية التي تؤديها الإدارة العمومية من أجل جودة الخدمة العمومية لمستخدمي هذا الصندوق الوطني اعتمدنا على طرح تصور نظري مستقبلي تمثل في الفرضية العامة و ثلاث فرضيات فرعية:

لنمط تسيير الإدارة العمومية علاقة بجودة الخدمة العمومية .

1/ هناك علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الشفافية و تبني العامل لمبدأ المساواة في تحقيق الخدمة العمومية.

2/ هناك علاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الكفاءة في التوظيف و مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية.

3/ هناك علاقة بين توظيف الإدارة الإلكترونية و مبدأ الملائمة في تقديم الخدمة العمومية.

دراسة هي عبارة عن دراسة ميدانية بمؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية لغير الأجراء **casnos** قد كانت تهدف الدراسة إلي :

- الكشف عن نمط تسيير الإدارة العمومية في علاقته بجودة العمومية .
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الشفافية وتحقيق المساواة في تقديم الخدمة العمومية.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تبني الإدارة العمومية لمبدأ الكفاءة في التوظيف والاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية ذات الجودة.

• الكشف عن طبيعة العلاقة بين توظيف الإدارة الإلكترونية ومبدأ الملائمة في تقديم الخدمة العمومية.

وتم استخلاص في النهاية هذي الدراسة الميدانية الي النتائج التالية:

1. هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة متوسطة بين متغيري الفرضية الأولى، المتمثلين في الشفافية و المساواة .

2. هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة متوسطة بين متغيري الفرضية الثانية المتمثلين في الكفاءة في التوظيف و الإستمرارية

3. هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة قوية بين متغيري الفرضية الثالثة المتمثلين في التوظيف الإدارة الإلكترونية و الملائمة في تقديم الخدمة العمومية ، و عليه فإن الفرضية العامة قد تحققت بصورة موجبة ، أي هناك علاقة ارتباطية بين نمط تسيير الإدارة العمومية و جودة الخدمة العمومية .

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية ، الادارة العمومية، تسيير ، جودة الخدمة

Summary

Today, The world is witnessing many economic and global developments that have affected the various social institutions, which have headed today to a world of digitalization that achieves the quality of institutions, essentially, is there a relationship between the style of public administration management and the quality of public service? Three sub questions arise from it :

1. Is there a relationship between the public administration's adoption of the principle of transparency and the workers' adoption of the principle of equality in achieving public service ?
2. Is there a relationship between the public administration's adoption of the principle of efficiency in employment and the principle of continuity in providing public service ?
3. Is there a relationship between the employment of electronic management and the principle of appropriateness in providing public service ?

In order to identify the real contribution made by the public administration to the quality of public service for the users of this national fund, we relied on putting forward a theoretical future vision represented in the general hypothesis and three sub hypotheses :

The style of public administration management is related to the quality of public service .

1. There is a relationship between the public administration's adoption of the principle of transparency and the worker's adoption of the principle of equality in achieving public service .
2. There is a relationship between the public administration's adoption of the principle of efficiency in employment and the principle of continuity in providing public service .
3. There is a relationship between the employment of electronic management and the principle of appropriateness in the provision of public service .

And a study, which is a field study at the national fund for social security for Non-wage workers (casnos), aimed at :

1. Revealing the style of public administration management in relation to public quality .
2. Disclose the nature of the relationship between the public administration's adoption of the principle of transparency and the provision of public service .
3. Disclose the nature of the relationship between the public administration's adoption of the principle of efficiency in employment and continuity of providing quality public service .
4. Disclose the nature of the relationship between the employment of electronic management and the principle of appropriateness in the provision of public service

In the end , this fiéld study was drawnto the follo wing results :

1. There is a moderate positive direct correlation between the variables of the first hypothesis , which are transparency and equality .
2. There is a positive , mediun , direed correlation between the two variables of the second hypothesis represented in the sfficiency in employment and continuity .
3. There is a strong positive direct correlation bet ween the variables of the third hypothesis represented in the employment of electronic mandement and the opptopriateness in providing public service , and accordingly , the general hypothesis has been posilively achieved , that is , there is a correlation between the style of public administration mangement and the puelity of public service .

Keywords: public service, public administration, management, service quality.