

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قسنطينة 3 صالح بونبندر



كلية العلوم السياسية

قسم التنظيم السياسي و الإداري

الرقم التسلسلي.....

مذكرة لنيل شهادة الماستر في:

الرمز:.....

التخصص: حوكمة محلية.

الشعبة: العلوم السياسية.

أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة العمومية

- دراسة ميدانية على مستوى الملحق الإداري لبلدية الخروب بقسنطينة -

إشراف الأستاذة:

- بخوش سارة

إعداد الطالبتين:

- بوزحزح مريم

- صغيري رميساء

لجنة المناقشة:

| الاسم و اللقب | الرتبة | الجامعة | الصفة |
|-------------------------------------|-----------------|------------|--------------|
| أ. بوروني زكرياء | أستاذ مساعد - أ | قسنطينة 03 | رئيسا |
| أ. لطفي دهينة بالنيابة عن بخوش سارة | أستاذ مساعد - أ | قسنطينة 03 | مشرفا و مقرا |
| أ. عشاشي محمد | أستاذ مساعد - أ | قسنطينة 03 | مناقشا |

السنة الجامعية: 2018/2017

| الصفحة | المحتويات |
|--|---|
| | شكر وعرهان |
| | الإهداء |
| | فهرس المحتويات |
| | قائمة الجداول والأشكال |
| أ- ط | مقدمة |
| الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للبراحة | |
| 18 | تمهيد |
| 19 | المبحث الأول: ماهية التمكين الإداري |
| 19 | المطلب الأول: مفهوم التمكين الإداري |
| 24 | المطلب الثاني: مفاهيم لها علاقة بالتمكين الإداري |
| 27 | المطلب الثالث: تصنيفات التمكين الإداري |
| 28 | المطلب الرابع: أبعاد ومبادئ التمكين الإداري |
| 31 | المبحث الثاني: الاتجاهات الفكرية والنظرية للتمكين |
| 31 | المطلب الأول: الاتجاهات النظرية للتمكين الإداري |
| 33 | المطلب الثاني: الاتجاهات الفكرية للتمكين الإداري |
| 36 | المبحث الثالث: عموميات حول إدارة الجودة |
| 36 | المطلب الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة |
| 41 | المطلب الثاني: مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة |
| 44 | المبحث الرابع: الأطر المعرفية للخدمة العمومية. |
| 44 | المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية |
| 49 | المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية |
| 50 | المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية |
| 52 | المطلب الرابع: مفهوم جودة الخدمة |
| 57 | خلاصة واستنتاجات |
| الفصل الثاني: التمكين الإداري وإدارة الجودة الشاملة | |
| 59 | تمهيد |
| 60 | المبحث الأول: دواعي تطبيق التمكين الإداري |

| | |
|--|---|
| 60 | المطلب الأول: خطوات التمكين الإداري. |
| 63 | المطلب الثاني: أساليب ومستويات التمكين |
| 66 | المطلب الثالث : نماذج التمكين الإداري |
| 69 | المطلب الرابع : مزايا و معيقات التمكين الاداري |
| 72 | المبحث الثاني: آليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 72 | المطلب الأول: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 77 | المطلب الثاني: مراحل تطبيق الجودة الشاملة |
| 80 | المطلب الثالث: مزايا وعيوب تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 82 | المبحث الثالث: أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة العمومية |
| 82 | المطلب الأول: أثر تفويض السلطة على جودة الخدمة العمومية |
| 83 | المطلب الثاني: أثر المشاركة على جودة الخدمة العمومية |
| 84 | المطلب الثالث: أثر فرق العمل على جودة الخدمة العمومية |
| 88 | خلاصة و استنتاجات |
| الفصل الثالث : دراحة ميدانية - عينة لموظفي الملتق الإداري لبلدية الخروب - ولاية قسنطينة - | |
| 90 | تمهيد |
| 91 | المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة |
| 91 | المطلب الأول: مجالات الدراسة |
| 94 | المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للملحق البلدي الإداري |
| 95 | المطلب الثالث: منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات |
| 98 | المطلب الرابع: مجتمع وعينة الدراسة |
| 100 | المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية |
| 100 | المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص العينة |
| 104 | المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المحور المتعلق بالتمكين الإداري |
| 110 | المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج المحور المتعلق بجودة الخدمة |
| 121 | المطلب الرابع: اختبار الفرضيات واستخلاص نتائج الدراسة |
| 122 | خلاصة و استنتاجات. |

فهرس المحتويات

الخاتمة

الملاحق

المراجع

ملخص:

يعتبر مفهوم التمكين الإداري من المفاهيم التي صاحبت تطور الفكر الإداري الحديث في السنوات الأخيرة من خلال منح العاملين السلطة وتوثيق العلاقة بين الموظفين والمنظمة في كل المستويات الإدارية بما يحفزهم على تقديم أفكار وتنمية مساهماتهم الابتكارية في تقديم خدماتهم للمنظمة.

لهذا دعت العديد من المنظمات إلى المناداة بالتمكين من أجل تقوية العاملين لمركزهم وإتاحة الفرصة لتقديم خدمات ذات جودة وزيادة سرعة في أداء خدماتها.

وبالتالي استهدفت هذه الدراسة لإبراز أثر التمكين على جودة الخدمة العمومية ومحاولة التعرف على أسلوب التمكين الإداري وانعكاسه على مستوى جودة الخدمات، وقد تم اسقاط هذه الدراسة على الملحق الإداري البلدي لبلدية الخروب – ولاية قسنطينة –

حاولنا من خلاله قياس أثر التمكين على جودة الخدمة العمومية، كذلك محاولة التعرف على العلاقة بين المتغيرين.

Résumé:

Le concept d'autonomisation administrative est l'un des concepts qui ont accompagné le développement de la pensée administrative moderne.

Ce concept permet aux membres du de renforcé les liens entre eux ainsi qu'une meilleur organisation de la gestion à tous les niveaux. Ils sont alors motivés pour emmètre des idées et développer leurs contributions innovantes dans le cadres des services ou ils travaillent (entreprise ou administration).

Pour cette raison, de nombreuses administrations ont appelé à l'autonomisation pour que leur personnel soit plus efficace et plus performant tout en fournissant un travail de meilleure qualité.

Après étude de ce concept, la municipalité D'EL-KHROUB l'a fait appliquer par son annexe administrative.

Nous avons essayé de mesurer l'impact de l'autonomisation sur la qualité du service publique, tout en tachant d'identifier la relation entre les deux variable.