

أثر الحوكمة الجيدة على فعالية الرقابة العمومية وجودة الخدمات العمومية: دراسة ميدانية

The impact of good governance on the effectiveness of public oversight and the quality of public services - A field study.

لعبي سارة

جامعة الجزائر 03 – الجزائر

Sarah-lab@hotmail.com

تاريخ النشر: 2025/04/17

حمود ياسين*

جامعة الجزائر 03 – الجزائر

Hamoud.yacine@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2025/03/27

تاريخ الإستلام: 2025/02/24

ملخص:

تهدف الدراسة الى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة والرقابة العمومية وتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، حيث تعد الحوكمة الجيدة عنصرا حاسما في تعزيز الشفافية والمساءلة وكفاءة الإدارة في تقديم الخدمات العمومية، حيث كانت الدراسة على عينة تتكون من موظفين في مختلف الادارات العمومية ومواطنين مستفيدين من مختلف الخدمات العمومية المقدمة. توصلت الى ان الحوكمة الجيدة والتي تشمل الشفافية المسائلة وكفاءة الإدارة تؤدي الى تحسين فعالية الرقابة العمومية مما يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات العمومية. كلمات مفتاحية: حوكمة، رقابة عمومية، خدمات عمومية، مساءلة، شفافية، كفاءة الادارة. تصنيفات JEL: H11، G28

Abstract:

The study aims to explore the relationship between the application of good governance principles, public oversight, and the improvement of the quality of public services provided to citizens. Good governance is considered a crucial element in enhancing transparency, accountability, and administrative efficiency in delivering public services. The study was conducted on a sample consisting of employees from various public administrations and citizens benefiting from different public services. The findings revealed that good governance, encompassing transparency, accountability, and administrative efficiency, leads to improved public oversight effectiveness, which significantly contributes to enhancing the quality of public services.

Keywords: Governance; Public Oversight; Public Services; Accountability; Transparency; Administrative Efficiency.

Jel Classification Codes : H11 ;G28.

1. مقدمة:

يستند مفهوم الحوكمة إلى مبدأ التشاركية، حيث يشارك كل من الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني في تعزيز الرقابة والتحكم في المؤسسات العامة وفقا لمبادئ واضحة تهدف إلى تحسين الأداء في بيئة تتسم بالشفافية والمساءلة والمسؤولية تجاه جميع أصحاب المصلحة، تكمن أهمية تطبيق الحوكمة في المؤسسات العامة في تحسين كفاءة استخدام الموارد وتعظيم قيمتها، مما يعزز التوسع والنمو الاجتماعي عبر تلبية احتياجات المجتمع وتحسين مستوى معيشته، كما يساهم تبني الحوكمة في تسهيل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بأداء المؤسسات، مما يعزز الرقابة العامة ويزيد الثقة في الإدارة ويقوي العلاقات بين الأطراف المختلفة، وبالتالي يحقق المنفعة العامة. إضافة إلى ذلك، تساهم الحوكمة في تعزيز سيادة القانون ومكافحة الفساد، مما يؤدي إلى تعزيز الرقابة على إدارة هذه المؤسسات.

1.1 مشكلة البحث

تنطلق مشكلة البحث من حقيقة مفادها ان تطبيق الحوكمة يساعد ويساهم في زيادة تفعيل الرقابة العمومية ويحسن من الخدمات العمومية، حيث جاءت هذه الورقة البحثية لدراسة هذا الأثر عن طريق الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما هو اثر الحوكمة الجيدة على فعالية الرقابة العمومية وجودة الخدمات العمومية؟

وينطوي تحت هذا التساؤل الرئيس عدة تساؤلات فرعية هي كالتالي:

- ما نوع العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة وفعالية الرقابة العمومية؟
- هل تؤثر الرقابة العمومية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسات العمومية؟
- هل تساهم الحوكمة الجيدة في تعزيز الشفافية والتقليل من الفساد؟
- هل يمكن وضع آليات لقياس رضا المواطنين عن الخدمات العمومية؟
- وعلى ضوء التساؤل الرئيس والأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات التالية:
- هناك علاقة طردية بين تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة وفعالية الرقابة العمومية.
- تؤثر الرقابة العمومية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف الادارات العمومية.
- توجد آليات لتقييم رضا المواطنين عن الخدمات العمومية.

2.1 هدف البحث

في ضوء مشكلة البحث فإن البحث يهدف الى دراسة أثر الحوكمة الجيدة على فعالية الرقابة العمومية وتحسين جودة الخدمات العمومية، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية سابقة الذكر، ويمكن حوصلة اهداف الدراسة في النقاط التالية:

- دراسة العلاقة بين تطبيق بمبادئ الحوكمة وفعالية الرقابة العمومية؛
- دراسة أثر الرقابة العمومية على جودة الخدمات العمومية؛
- تحليل الآليات التي تقيم رضا المواطنين على الخدمات العمومية.

3.1 أهمية البحث

تكمن أهمية البحث من ناحيتين، من الناحية النظرية، فإن البحث يعالج موضوعا في غاية الأهمية لما له علاقة بتوفير الآليات التي تساعد من زيادة جودة الخدمات العمومية وتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد، حيث توضح هذه الورقة البحثية اهم مبادئ الحوكمة التي من شأنها ان تساهم في تفعيل الرقابة العمومية وتحسين جودة الخدمات العمومية، أما من الناحية التطبيقية فأن أهمية الدراسة تكمن في دراسة واقع تبني مبادئ الحوكمة وتأثيرها على كل من الرقابة العمومية وجودة الخدمات العمومية من خلال استجواب عينة من المواطنين والموظفين في مختلف الإدارات العمومية.

4.1 منهجية الدراسة

للاحاطة بمتغيرات الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يوضح المنهج الوصفي صورة واضحة عن العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة من خلال تحليل البيانات المستخرجة من الاستبانة، إضافة الى المنهج التحليلي الذي به يمكن تفسير الأسباب والعوامل المحددة لهذه العلاقة.

5.1 الدراسات السابقة

❖ دراسة الباحث: عبد العزيز علوان العززي (2021): الحوكمة المؤسسية واثرها على جودة الرقابة الداخلية من وجهة نظر المدراء الماليين وأعضاء الرقابة الداخلية في وزارة الأوقاف اليمنية بصنعاء، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد (2)، العدد (11)، 30 ديسمبر 2021، هدفت هذه الدراسة الى قياس الحوكمة واثرها على جودة الرقابة الداخلية في الاوقاف اليمنية واستخدمت المنهج الوصفي الارتباطي، حيث خلصت الدراسة الى أن لتطبيق مقومات الحوكمة المؤسسة (الإفصاح و الشفافية، والمساءلة والمسؤولية، والعدالة، والاستقلالية) مجتمعة ومنفردة في جودة المراجعة الداخلية في الأوقاف اليمنية حصل على متوسط حسابي كلي 3,48 من (5).

❖ دراسة الباحثين: فايز محمد أبو عمريه وناصر محمد سعود (2020)، أثر تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة على جودة التقارير الإدارية في المجالس البلدية الفلسطينية، مجلة البقاء للبحوث والدراسات، المجلد (23)، العدد (01)، 2020، جاءت هذه الدراسة لتوضيح أثر تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة على جودة التقارير الإدارية في المجالس البلدية الفلسطينية، حيث تم استخدام استبيان لاستطلاع آراء عينة مجتمع الدراسة (رؤساء بلديات، مديرين، رؤساء اقسام، موظفين)، حيث أظهرت النتائج أنه من المبكر الحديث عن الحوكمة الرشيدة في المجالس المحلية في ظل عدم تطبيق أبسط مبادئ الحوكمة مثل المساءلة والشفافية، وأشار المظفين في اتخاذ القرارات، هذا بالإضافة الى ان التقارير المرفوعة الى الادارة العليا لا تعكس الوصف الحقيقي للواقع.

❖ دراسة الباحثين: عبد الهادي و بلقاسم بوفاتح (2019): دور الحوكمة في تطوير الجماعات المحلية "دراسة تحليلية" مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد (3)، العدد (01)، جوان 2019، هدفت الدراسة الى اظهار أهمية الحوكمة في المجتمعات وخاصة الدول النامية وذلك بغية ترقية نوعية الخدمات العمومية في شتى المجالات عن طريق محاربة كل اشكال البيروقراطية، وتعزيز الشفافية، وفق هذه الدراسة فإن تحسين نوعية الخدمات سيصطدم بمجموعة من المشاكل التي تواجه الإدارة في أداء وظائفها، ولذلك يجب إيجاد حلول مناسبة ومن بين الحلول المقترحة هو نجاعة الحكم الراشدة داخل تلك الادارات المحلية.

2. الإطار النظري

2.1. الحوكمة الجيدة

2.1.2 تعريف الحوكمة

يعتبر مفهوم الحوكمة الرشيدة من المفاهيم المنتشرة في الأدبيات الحديثة المتعلقة بالتنمية والديمقراطية، وقد ساهمت التحولات العالمية، في تبني هذا المفهوم من قبل العديد من الحكومات العربية، وكالات التنمية، والمنظمات غير الحكومية، وأصبح تحقيق هذا المفهوم شوطاً أساسياً للحصول على المساعدات الإنمائية الموجهة للدول النامية وغيرها من التعاملات.

بالرغم وجود عدة تعريفات إلا أن التعريف الأكثر انتشارا هو التعريف الذي يتبناه البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، حيث يعرفه بأنه: "إدارة شؤون الدولة على مختلف المستويات من خلال استخدام السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية، وذلك عبر آليات وعمليات ومؤسسات تتيح للأفراد والجماعات تحقيق مصالحهم". وطبقا للتعريف السابق يتضح انه يتصف بعدة خصائص وأركان نوضحها في الشكل التالي (بلال حلف ، 2009، صفحة 321):

الشكل رقم(01): يوضح خصائص وأركان مفهوم الحوكمة الجيدة



المصدر: بلال حلف سكارنة (2009)، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ص 321.

كما يرى علماء السياسة أن مصطلح الحوكمة بدأ يستخدم لديهم منذ أوائل تسعينيات القرن العشرين، وذلك في إطار محاولتهم محاكاة المفاهيم الاقتصادية وتوجهات المنظمات الدولية التي استخدمت المصطلح للتعبير عن الجهود المبذولة لتحقيق التنمية المستدامة، خصوصا في الدول النامية التي تعاني حكوماتها من ضعف ملحوظ في الأداء من حيث الفاعلية والكفاءة (محمد الصديق ، 2013، صفحة 16).

وورد مصطلح الحوكمة أيضا في القانون رقم 06-06 المتعلق بالقانون التوجيهي للمدينة، حيث تطرق إليه المشرع الجزائري في الفصل الأول، ضمن المبادئ العامة في المادة الثانية، معرّفا إياه بأنه: "النظام الذي تلتزم فيه الإدارة بالاهتمام بانشغالات المواطن والعمل لتحقيق المصلحة العامة في إطار من الشفافية".

كما تناولته المادة الحادية عشرة في سياق إدارة المدن، حيث أشارت إلى أهمية تعزيز الحوكمة الرشيدة في تسيير المدن من خلال:

- تطوير أنماط التسيير العقلاني باستعمال الوسائل والأساليب الحديثة.
- توفير وتدعيم الخدمة العمومية باستعمال الوسائل والأساليب الحديثة.
- توفير وتدعيم الخدمة العمومية وتحسين نوعيتها.

بناء على وجهات النظر المحلية والدولية، يمكن تعريف الحوكمة بأنها: "مجموعة متكاملة من القوانين والأنظمة والقرارات التي تسعى إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء من خلال اعتماد الأساليب الفعالة والمناسبة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة" (مصطفى يوسف، 2013، صفحة 205).

2.1.2 أهمية الحوكمة وأهدافها

لا شك أن الحوكمة أصبحت تحظى بأهمية متزايدة على مستوى العالم، خاصة في ظل التحول نحو النظام الاقتصادي الرأسمالي، وقد برزت الحاجة إليها بشكل واضح في العديد من الاقتصاديات المتقدمة والناشئة خلال العقود الأخيرة، خصوصاً بعد الانهيارات والأزمات المالية التي شهدتها العالم في تسعينيات القرن العشرين، وتبرز أهمية منظومة الحوكمة في النقاط التالية:

- تخفيض المخاطر المتعلقة بالفساد المالي والإداري؛
- رفع مستوى الاداء وما يترتب عليه من دفع عجلة التنمية؛
- فتح أسواق جديدة وفسح المجال للمنافسة العالمية؛
- زيادة الشفافية والدقة والوضوح في المؤسسات وهذا ما يعزز الثقة لدى المواطن؛
- توفير فرص عمل جديدة لأفراد المجتمع؛ (محمد مصطفى، 2008، صفحة 15)
- محاربة الفساد الداخلي في المؤسسات؛
- تقليل الأخطاء الى أدنى قدر ممكن باستخدام النظم الرقابية التي تمنع حدوث مثل هذه الأخطاء (حسن، 2010، الصفحات 44-45).

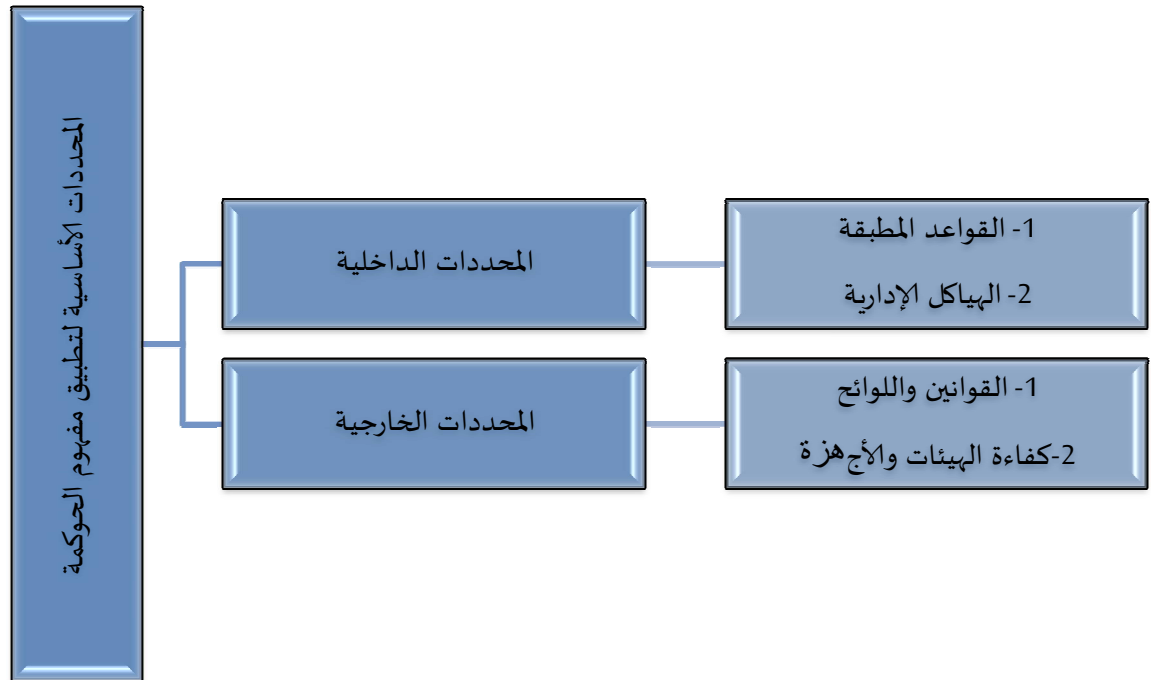
كما أن قواعد وضوابط الحوكمة منحت حق مساءلة إدارة المؤسسة وهذا ما أدى الى تحقيق الشفافية والعدالة وغيرها من الأهداف التي تسعى الحوكمة لتحقيقها والتي يمكن ذكرها في النقاط التالية:

- تقيد المؤسسة بقواعد وإجراءات العمل وفق اللوائح والتنظيمات المعمول بها؛
- تعظيم دور المؤسسة ومساهمتها في عملية التنمية؛
- تحسين وتمتين العلاقة بين المؤسسة العمومية وكافة الأطراف ذات المصالح (موظفين، مواطنين، المؤسسات الخاصة،...) (مهدي، 2009، صفحة 118).
- تحسين مستوى أداء المؤسسات والتقليل من المخاطر والأخطاء؛
- تحقيق العدالة والشفافية وحق مساءلة كل مصلحة من طرف الإدارة؛
- ترسيخ ثقافة الالتزام بالقوانين والمبادئ والمعايير المتفق عليها (أحمد، 2006، صفحة 19).

3.1.2 محددات الحوكمة

لضمان التطبيق الفعال لمبادئ الحوكمة والاستفادة من مزاياها، يجب توافر مجموعة من العوامل والمحددات الأساسية. وفي حال غياب هذه العوامل، يصبح تطبيق الحوكمة بشكل صحيح أمراً صعباً وقد لا يحقق النتائج المرجوة. يمكن تصنيف هذه العوامل إلى مجموعتين رئيسيتين، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): يوضح المحددات الأساسية لتطبيق الحوكمة



المصدر: محمد مصطفى سليمان(2006)، حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري، الدار الجامعية، الطبعة الاولى، مصر، ص 20.

4.1.2 مبادئ الحوكمة

لعبت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية(OECD)، وبالتعاون مع صندوق النقد الدولي (IMF) والبنك الدولي والاتحادات المهنية، دورا محوريا في وضع مجموعة من المبادئ الإرشادية التي تعتبر مرجعيات أساسية لمنظمات الأعمال. وتهدف هذه المبادئ إلى تعزيز آليات الحوكمة وتقييم مدى فعاليتها في كل من الدول النامية والمتقدمة. ومن أبرز هذه المبادئ:

- **التفاعل INTERACTION:** تستند الحوكمة الرشيدة إلى تفاعل فعال ومتوازن بين الإدارة والمراجعين الداخليين والخارجيين. يهدف هذا التفاعل إلى تعزيز الشفافية والمساءلة، وضمان تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية.
- **الغرض PURPOSE:** يجب على الإدارة أن تدرك أن هدفها الأساسي هو حماية المصالح المرتبطة بالمؤسسة، سواء كانت مصالح المساهمين، الموظفين، أو الأطراف ذات العلاقة، مع الالتزام بالشفافية والمسؤولية لتحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة.
- **الخبرات EXPERIENCES:** يجب أن يتمتع أعضاء الإدارة بخبرة واسعة في المؤسسة والمجال الوظيفي الذي يعملون فيه، وأن يمثلوا مزيجا متنوعا من المعارف والخلفيات. كما ينبغي أن يتلقى جميع الأعضاء إرشادات شاملة وتعلima مستمرا لضمان تطوير مهاراتهم والحفاظ على مستوى عال من الكفاءة المهنية بما يعزز قدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة.
- **الاجتماعات والمعلومات METINGS AND INFORMATION:** ينبغي تنظيم اجتماعات دورية تقد في أوقات مناسبة، مع ضمان تمكين الأعضاء من الوصول إلى المعلومات اللازمة والتفاعل مع الأطراف المعنية التي تساهم في تسهيل أداءهم لمهامهم بفعالية ودقة..

— الغش FRAUD: يتعين على إدارة المؤسسة تجنب أي ممارسات تتسم بالغش، لتفادي التعرض لعقوبات جنائية صارمة. كما يجب عليها إعداد تقارير دورية لتقييم مخاطر الغش، مع وضع آليات فعالة للحد من هذه المخاطر وضمان الامتثال للأنظمة والقوانين ذات الصلة.

— المراجعة الخارجية FOREIGN FEEDBACK: حيث تعتبر كمهمة نبيلة تركز على الصالح العام وليست أعمال منافسة (طارق عبد العال، 2007، صفحة 26).

— الإفصاح والشفافية DISCLOSURE AND TRANSPARENCY: يعد هذا المبدأ من أهم مبادئ الحوكمة نظراً لما يمثله من استقرار وشفافية وحماية لجميع الأطراف والمتعاملين. (أحمد علي، 2012، صفحة 22)

2.2. الرقابة العمومية

1.2.2 - تعريف الرقابة

يحدد مفهوم الرقابة بناءً على المعايير والأساليب المستخدمة، إذ تختلف الرقابة على القضاء عن الرقابة على الأموال العامة وغيرها من أشكال الرقابة. ومع ذلك، يمكن استخلاص المبادئ الأساسية للرقابة وتقديم تعريف يشمل النقاط المشتركة بين مختلف أنواعها. فالرقابة تعد جزءاً أساسياً من العمل الإداري، وتهدف إلى التحقق من صحة الأداء وتقييمه والعمل على تحسينه عند وجود أي انحرافات. وهذا يعكس المفهوم الإيجابي للرقابة، الذي يركز على التحسين والتطوير، بخلاف المفهوم السلبي الذي يقتصر على فرض العقاب عند حدوث الأخطاء.

ويمكن استنتاج مفهوم الرقابة العمومية على أنها ملاحظة ومتابعة كل الخدمات والأعمال الإدارية مهما كان نوعها، والتحقق من مدى مطابقتها للقواعد والمقاييس الموضوعية لتنظيمها كأن يتأكد من أن الالتزام أو القيام بتقديم الخدمة وفق ما هو مقيد في اللوائح التنظيمية والقوانين المنظمة للعمال الإدارية، بالإضافة إلى تحديد العقوبات اللازمة لكل اختراقات أو تقاعس في أداء المهام.

وعلى ضوء التعاريف السابقة يتضح أن الرقابة العمومية تشمل ما يلي:

- الفحص: وهو التأكد من حقيقة تقديم الخدمات العمومية المقدمة؛
 - التحقيق: ويقصد به التأكد من الاستفادة من الخدمة وهذا يكون عن طريق ردود أفعال المواطنين وشكاويهم المقدمة؛
 - التقرير: وهو بلورة نتائج الفحص والتحقيق بصفة شاملة لتسليمها للجهات المختصة.
- 2,2,2 أهداف الرقابة العمومية: تهدف الرقابة المالية إلى ما يلي:

— الهدف المالي: يهدف هذا إلى ضمان التسيير السليم والاستخدام العقلاني للاعتمادات الممنوحة. ولتحقيق ذلك، وضع المشرع مجموعة من القواعد القانونية والتنظيمية التي تضمن الالتزام بإجازة الميزانية من جهة، وتساعد في تحديد أماكن الخلل التي قد تؤثر على الأموال العامة أو الأخطاء التي تحدث أثناء تنفيذ الميزانية من قبل الأعوان المكلفين من جهة أخرى. وعند اكتشاف الأخطاء أو التجاوزات، يتم إحالة المسؤولين عنها إلى السلطات المختصة لاتخاذ الإجراءات المناسبة وفرض العقوبات اللازمة.

— الهدف الإداري: تهدف الرقابة العمومية إلى مكافحة البيروقراطية والتباطؤ الإداري، وضمان استخدام الموارد البشرية والمادية بشكل سليم من قبل الأجهزة الحكومية. كما تعمل على تحسين أداء المصالح الإدارية، ومكافحة النقص وسوء التنظيم وغياب الصرامة في العمل داخل الإدارات والمؤسسات العمومية.

– الهدف الاقتصادي: بعد مصادقة البرلمان، تشكل البرامج الإنمائية الاقتصادية والاجتماعية إطلرا للبرامج الاستثمارية التي تهدف إلى تعزيز التطور الاقتصادي والاجتماعي. تتضمن هذه البرامج تفاصيل المشاريع والمبالغ والفترات الزمنية. وتتم مراقبة مدى تطابق التنبؤات المالية مع الأهداف من قبل البرلمان، والهيئات التابعة لوزارات المالية، والسلطات المعنية.

– الهدف السياسي: تهدف الرقابة العمومية إلى جانبين رئيسيين: الرقابة الداخلية، حيث تسعى الحكومة لتقديم صورة إيجابية عن تنفيذ الميزانية وتجنب الأخطاء، والرقابة الخارجية، التي تقوم بها أجهزة غير حكومية مثل البرلمان ومجلس المحاسبة، بهدف تقويم السياسات الحكومية وتعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي.

3,2,2 آليات الرقابة العمومية

تختلف آليات الرقابة العمومية معد نواحي، من ناحية الوقت المختار لاعتمادها ومن ناحية طريقة ممارستها ومن ناحية شموليتها، والجدول الموالي يوضح مجملها:

الجدول رقم (01): آليات الرقابة العمومية

من حيث اعتمادها على التوقيت الزمني لممارسة الرقابة	من حيث طريقة ممارسة الرقابة	من حيث شموليتها:
حيث تتخذ ثلاث صور كما يلي: – يمكن أن تقع قبل التنفيذ وتسمى الرقابة القبلية. – يمكن أن تقع أثناء التنفيذ وتسمى الرقابة الآنية. – يمكن أن تقع بعد التنفيذ وتسمى الرقابة اللاحقة.	ونجد منها: – رقابة فجائية. – رقابة دورية حسب فترات معروفة ومنتظمة. – ورقابة دورية غير منتظمة ذات إشعار مسبق.	ونجد كل من: – الرقابة بالوثائق (على سبيل المثال مجلس المحاسبة يمارس وظيفة المراقبة البعدية للسنة السابقة بواسطة مستندات يرسلها له الأمرون بالصرف والمحاسبون العموميون) (القانون رقم 32/90، 1990). – الرقابة في عين المكان (يمكن في مجال مراقبة التسيير الإدارات العمومية القيام بالمهام في شكل ملاحظة وتحقيق بعين المكان قصد استخلاص الوقائع والملابسات الحقيقية لتلك الأخطاء).

المصدر: صرامة عبد الحميد (2013/03/9-8)، الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي، الملتقى الدولي، جامعة ورقة- الجزائر، ص 137.

3.2 جودة الخدمات العمومية

1.3.2 تعريف جودة الخدمات العمومية

الجودة كما عرفتها المنظمة الدولية للمعايير (ISO) هي كل السمات والخصائص التي تكون مصاحبة للمنتج او الخدمة والتي من شأنها ان تجعله قادرا على تلبية الاحتياجات المطلوبة (Mayeu, 2004, p. 12). كما يمكن تعريف جودة الخدمات العمومية بأنها القدرة على تلبية طلبات المواطنين بالشكل الذي يتفق مع توقعاته وآماله، ويتحقق رضاه عن الخدمة المقدمة له (Perissino, 2002, p. 41)، وكما هو معلوم ان الخدمات بطبيعتها غير مادية وتجعل من ام تقييم جودتها لا يتحقق إلا بتفاعل المواطن طالب الخدمة (George & Kabir, 2015, p. 215)، هذا وبعد تطور مفهوم الجودة في الخدمة العمومية والتي أعطت مكانة مهمة لمكانة رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة ليصبح مفهومها المقصود به "ضمان تحقيق المصلحة العامة من خلال تقوية وتعزيز رضا المواطنين طالبي الخدمة" (بلخير محمد، 2019، صفحة 74)

2.3.2 معايير جودة الخدمة العمومية

يمكن حصر المعايير التي يمكن بها قياس جودة الخدمة العمومية في النقاط التالية:

- السرعة في أداء الخدمة: في عصرنا الحالي أصبح التنافس جوهريا في مجال السرعة في تقديم الخدمات، والتي يقصد بها هنا القدرة على انجاز الخدمة في الوقت الذي يناسب تطلعات المستفيد من الخدمة.
- السهولة في الاستفادة من الخدمة العمومية: حيث يقيس هذا المعيار سهولة الحصول على الخدمة من طرف المواطنين والمتعاملين، والتي يجب ان يرافقه غياب التعقيدات المصاحبة للحصول على الخدمة وأن لا يكون هناك تحيز وتمييز بين المستفيدين من الخدمة إلا في الحالات المتعلقة بالجانب الاجتماعي أو الصحي (Lucie , 2006, p. 222).
- الشفافية في الخدمة العمومية: يقصد بمعيار الشفافية في الخدمة العمومية هو وضوح إجراءات تقديم الخدمة من حيث بساطة المعلومات وعدم احتكارها لفئة معينة، لأن معرفة واطلاع المواطن على كافة حقوقه وواجباته الموجودة في القوانين والوثائق الإدارية من شأنه ان يحد من التلاعبات التي يمكن ان يتعرض لها طالبي الخدمة العمومية.

3. الجانب التطبيقي

1.3. منهجية وأدوات الدراسة الميدانية

1.1.3 المجتمع والعينة

يتمثل مجتمع البحث في مجتمعين، مجتمع يمثل الإداريين الموظفين في الإدارات العمومية، ومجتمع يمثل المواطنين المستفيدين من الخدمات العمومية، حيث تم اختيار عينة عشوائية من الإداريين الذي يعملون في مختلف الإدارات العمومية (الولاية، الدائرة، البلدية، مختلف المصالح الإدارية الأخرى) وتم توزيع 80 استمارة، أما مجتمع الثاني والذي يمثل المواطنين فقد تم توزيع 70 استمارة، وبعد استرجاع الاستمارات والتأكد من صلاحيتها للدراسة، كانت نتائج التأكد من صلاحيتها كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): الاستمارات الموزعة والصالحة للدراسة

النسبة	العدد	الاستبيانات	المجتمع المدروس
100%	80	استمارات موزعة	الإداريين الذين يعملون في الإدارات العمومية
75%	60	استمارات صالحة للتحليل	
100%	70	استمارات موزعة	المواطنين
78.5%	55	استمارات صالحة للتحليل	
76.6%	115	مجموع الاستمارات القابلة للتحليل	

المصدر: من اعداد الباحثين.

من خلال الجدول يتضح أن الاستمارات الصالحة للتحليل الخاصة بمجتمع الموظفين الإداريين هي (60) استمارة وهي تمثل نسبة (75%) من اجمالي الاستمارات الموزعة، أما عدد الاستمارات الصالحة للتحليل والتي تخص مجتمع المواطنين المستفيدين من الخدمات المقدمة من الإدارة العمومية تم توزيع (55) من اجمالي (70) استمارة تم توزيعها، وهي تمثل ما نسبته (78.5%).

وكإجمالي لعدد الاستمارات الصالحة للتحليل قدر بـ 115 استمارة من بين 150 استمارة موزعة أي بنسبة 76.6%.

2.1.3 أداة الدراسة

أداة الدراسة تمثلت في الاستبيان، لتحديد درجات الإجابة لكل فقرة من الفقرات تم الاعتماد على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة على هذه الفقرات المدرجة تحت ثلاث أبعاد حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (03): درجات مقياس الدراسة

الاختبار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المجال	[1.79-1.00]	[2.59-1.80]	[3.39-2.60]	[4.19-3.40]	[5.00-4.20]
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على سلم ليكرت (Likert) الخماسي

كما تم تجزئة الاستمارة الى عدة محاور، ثلاث محاور موجهة للعيينة الأولى والتي تمثل الاداريين، والمحور الرابع موجهة عينة المواطنين مثلما يوضح الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): محاور الاستمارة

المحور	البعد	الفقرات
الحوكمة	الشفافية	04
	المساءلة	04
	كفاءة الإدارة	05
فعالية الرقابة العمومية	مستوى تقارير الأداء	05
	التدابير المقررة لتحسين الرقابة	04
	سرعة الاستجابة	04
جودة الخدمات	فعالية الخدمة	04
	عدد الشكاوى	03

المصدر: من اعداد الباحثين.

3.1.3 الاختبارات المستخدمة في التحليل

يهدف اختبار صدق وثبات أداة الدراسة ومعالجة مختلف محاورها واختبار فرضياتها يتم استخدام مجموعة من الأدوات والاختبارات الإحصائية بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) النسخة (28) كالتالي:

- اختبارات الصدق والثبات Cronbach's Alpha؛
- الاختبارات الوصفية Descriptive Statistics؛
- معامل الارتباط Pearson's Correlation؛
- معامل الانحدار Regression.
- اختبار Chi-Square.
- اختبار الثبات: يقصد بثبات الأداة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي مدى الاستقرار في النتائج استمارة عند إعادة التوزيع، وفيما يلي نتائج اختبار الثبات:

الجدول رقم (05): قيمة ألفا كرونباخ للمحاور

المحور	البعد	الفقرات	ألفا كرونباخ
الحوكمة الجيدة	الشفافية	04	0.751
	المساءلة	04	0.783
	كفاءة الإدارة	05	0.779
فعالية الرقابة العمومية	مستوى تقارير الأداء	05	0.832
	التدابير المقررة لتحسين الرقابة	04	0.697
	سرعة الاستجابة	04	0.734
جودة الخدمات	فعالية الخدمة	04	0.774
	عدد الشكاوى	03	0.801

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للمحاور والأبعاد المكونة لها قد بلغ

قيما تفوق القيمة المعيارية (0.65) وعليه فإن الأداة تتسم بخاصية الثبات.

2.3 عرض وتحليل ابعاد محاور الاستمارة

1.2.3 عرض وتحليل فقرات ابعاد محور الحوكمة الجيدة

من أجل دراسة وتحليل أبعاد المتغير المستقل للدراسة (الحوكمة الجيدة) نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (06): عرض وتحليل فقرات ابعاد محور الحوكمة الجيدة

المحور	البعد	الفقرة	M	S	اتجاه المتوسط	
الحوكمة الجيدة	الشفافية	01	تقوم المؤسسة بالإفصاح عن المعلومات المالية والإدارية بانتظام	3,5714	,99125	موافق
		02	تتسم بالوضوح التقارير الصادرة عن المؤسسة	3,7619	,79048	موافق
		03	هل يتم تقديم تقارير دورية تتعلق بأداء المؤسسة للعاملين وأصحاب المصلحة	3,8810	,86115	موافق
		04	يتم تسهيل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالإجراءات والقرارات الإدارية	3,8571	,95180	موافق
	المساءلة	05	توجد آلية واضحة لتحديد المسؤوليات بين الأفراد والإدارات داخل المؤسسة	3,3571	0.9758	موافق
		06	تقوم المؤسسة بمحاسبة الموظفين عن أداء مهامهم	3,6905	,94966	موافق
		07	تطبق المؤسسة إجراءات فعالة للتحقيق في الأخطاء الإدارية أو المالية	3,7619	0.9752	موافق
		08	يتم إشراك الموظفين وأصحاب المصلحة في مراجعة الأداء الدوري.	2.914	0.5742	محايد
	كفاءة الإدارة	09	للإدارة قدرة على تحقيق أهداف المؤسسة	3,8810	,88902	موافق
		10	تمتلك المؤسسة استراتيجية واضحة لإدارة الموارد البشرية والمادية	3,5952	,98920	موافق
		11	يساهم استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء الإداري.	3,6982	1,12747	موافق
		12	تقدم الإدارة الدعم اللازم للموظفين لتنفيذ مهامهم بفعالية.	3,8571	1,07230	موافق
		13	تقوم الإدارة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسرعة.	3,7381	1,10563	موافق
الاتجاه العام			1783,7	,70051	موافق	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط الإجابات عن فقرات بعد "الشفافية" محصورة بين (3.5714) و(3.8810) عند

درجة موافق كما يلاحظ ان الانحراف المعياري لعبارات هذا البعد كانت قيمه صغيرة لم تتجاوز 1 وهذا ما يدل على ان

أثر الحوكمة الجيدة على فعالية الرقابة العمومية وجودة الخدمات العمومية: دراسة ميدانية

البيانات قريبة من المتوسط ولا يوجد تشتت. كما نلاحظ ان فقرات بعد "المساءلة" سلكت نفس سلوك فقرات البعد الأول، إلا في الفقرة رقم 08 كانت إجابات افراد العينة حولها محايدة، أما الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد كانت صغيرة وهذا يوضح ان البيانات غير متشتت.

في حين متوسط فقرات بعد "كفاءة الإدارة" كانت محصورة بين (3.5952) و(3.8810) عند درجة موافق مع تسجيل انحرافات بيانية صغيرة وهذا يوضح ان إجابات افراد العينة غير متشتت عن متوسطها الحسابي. أما المتوسط العام لمحور "الحوكمة الجيدة" فبلغ 3.7781 بانحراف معياري قدر بـ 0.7051 وهذا يدل على عدم وجود تباين كبير في اتجاهات المستجوبين حول فقرات الحوكمة الجيدة"

2.2.3 عرض وتحليل فقرات ابعاد محور فعالية الرقابة العمومية

من أجل دراسة وتحليل أبعاد المتغير التابع الأول للدراسة (فعالية الرقابة العمومية) نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): عرض وتحليل فقرات ابعاد محور فعالية الرقابة العمومية

المحور	البعد	الفقرة		M	S	اتجاه المتوسط
فعالية الرقابة العمومية	مستوى قبول الأداء	01	تقدم المؤسسة تقارير أداء دورية.	71493,	79125,	موافق
		02	تتسم البيانات الموجودة في تقارير الأداء بالدقة.	98593,	83044,	موافق
		03	تغطي تقارير الأداء جميع الأنشطة والمهام الرئيسية للمؤسسة.	10643,	87618,	موافق
		04	يتم إعداد تقارير الأداء وفق معايير واضحة ومحددة مسبقا.	71743,	94716,	موافق
		05	تقوم الإدارة باستخدام لتقارير الأداء في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.	47653,	74860,	موافق
	التدابير المقترحة لتحسين الأداء	06	من الأفضل دائما أن يكون تحديث في الخطط لتحسين الرقابة على العمليات داخل المؤسسة	89073,	84967,	موافق
		07	تتسم فعالية التدابير المتخذة لتحسين الرقابة بالجيدة.	21843,	61587,	موافق
		08	يتم تدريب الموظفين بانتظام على أساليب تحسين الرقابة.	95712.	95514,	محايد
		09	تساهم التدابير الرقابية في تقليل الأخطاء وتحسين الامتثال للوائح.	76813,	56154,	موافق
		الاتجاه العام		3,7646	78411,	موافق

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

يلاحظ من الجدول رقم (08) أن المتوسط العام لمحور "فعالية الرقابة العمومية" بلغ (3.76) عند درجة موافق، وهو نفس السلوك الذي تبعته جل فقرات هذا المحور الا الفقرة (08) فقد كان متوسطها الحسابي عند درجة محايد، كما تم تسجيل انحرافات معيارية متقاربة لم تتجاوز (1) وهذا يدل على ان البيانات غير متشتتة عن متوسطها الحسابي، أي عدم وجود تباين كبير في اتجاهات المستجوبين حول فقرات محور "فعالية الرقابة العمومية".

3.2.3 عرض وتحليل فقرات ابعاد محور جودة الخدمات العمومية

من أجل دراسة وتحليل أبعاد المتغير التابع الثاني للدراسة (جودة الخدمات العمومية) نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (09): عرض وتحليل فقرات ابعاد محور فعالية الرقابة العمومية

المحور	البعد	الفقرة		M	S	اتجاه المتوسط
جودة الخدمات العمومية	سرعة الاستجابة	01	تستجيب المؤسسة لاحتياجاتك أو استفساراتك بسرعة.	3,8748	,77607	موافق
		02	وقت الانتظار للحصول على الخدمة معقول.	3,7748	,45291	موافق
		03	ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين مع طلباتك بسرعة.	3,5679	,67420	موافق
		04	تتلقى دائما ردا فوريا عند الإبلاغ عن مشكلة أو تقديم استفسار.	3,6944	,98745	موافق
	فعالية الخدمة	05	الخدمات المقدمة تلبي احتياجاتك بشكل كامل.	3,5120	,74812	موافق
		06	مستوى الكفاءة في تقديم الخدمة ذو مستوى جيد.	3,8368	,68740	موافق
		07	اغلب الخدمات التي تحصلت عليها خالية من الأخطاء أو المشاكل.	3,4474	,41741	موافق
		08	يوجد تحسنا في جودة الخدمة مقارنة بالسابق.	3,6533	,74112	محايد
	عدد الشكاوى	09	يساهم تقديم الشكاوي من التقليل من الأخطاء مستقبلا.	3,5891	,67484	موافق
		10	آلية استقبال ومعالجة الشكاوى في المستوى المطلوب.	3,9142	,74168	موافق
		11	تحل الشكاوى التي قدمتها في الوقت المناسب.	3,6778	1,25471	موافق
			الاتجاه العام		3,6391	46,778

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط الإجابات عن فقرات بعد "سرعة الاستجابة" محصورة بين (3.56) و(3.87) عند درجة موافق، كما يلاحظ أن الانحراف المعياري لعبارات هذا البعد كانت قيمه صغيرة لم تتجاوز 1 وهذا ما يدل على ان البيانات قريبة من المتوسط ولا يوجد تشتت. كما نلاحظ ان فقرات بعد "فعالية الخدمة" سلكت نفس سلوك فقرات البعد الأول، وكذلك بالنسبة بالانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد كانت صغيرة وهذا يوضح ان البيانات غير متشتت عن متوسطها الحسابي.

في حين متوسط الفقرات الثلاث لبعد "عدد الشكاوى" كانت قيمها ضمن المجال الذي يشمل درجة موافق مع تسجيل انحرافات بيانية صغيرة وهذا يوضح ان إجابات افراد العينة غير متشتت عن متوسطها الحسابي.

أما المتوسط العام لمحور "جودة الخدمات العمومية" فبلغ 3.6391 بإنحراف معياري قدره 0.77846 وهذا يدل على عدم وجود تباين كبير في اتجاهات المستجوبين حول فقرات هذا المحور.

3.3 اختبار الفرضيات:

1.3.3 اختبار الفرضية الأولى: تنص الفرضية على ان: "هناك علاقة طردية بين تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة وفعالية الرقابة العمومية"

H_0 : لا توجد علاقة طردية بين تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة وفعالية الرقابة العمومية.

H_1 : هناك علاقة طردية بين تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة وفعالية الرقابة العمومية.

لاختبار الفرضية الأولى نستعمل اختبار العلاقة باستعمال Pearson's Correlation ، والجدول الموالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغير	الحوكمة الجيدة	فعالية الرقابة العمومية
الحوكمة الجيدة	1	0.629**
فعالية الرقابة العمومية	0.629**	1
** عند مستوى معنوية 1%.		

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة $R = 0.629$ أي أن العلاقة بين المتغيرين كانت بنسبة 62.9% وهي علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل "الحوكمة الجيدة" بجميع أبعاده الثلاث (الشفافية، المساءلة، كفاءة الإدارة) والمتغير التابع الأول "فعالية الرقابة العمومية" ببعديه (مستوى تقارير الأداء، التدابير المقررة لتحسين الرقابة)، وعليه يتم قبول الفرضية الأولى والتي تنص على أنه "يوجد علاقة طردية بين الحوكمة الجيدة وفعالية الرقابة العمومية".

2.3.3 اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية على أن: "تؤثر الرقابة العمومية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسات العمومية".

H_0 : لا تؤثر الرقابة العمومية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسات الحكومية.

H_1 : تؤثر الرقابة العمومية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسات الحكومية.

لاختبار الفرضية الثانية نستعمل اختبار التأثير باستعمال اختبار Linear Regression ، والجدول الموالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الثانية

R	R^2	دلالة F
65.8%	47.8%	0.000
المعامل	دلالة T	
0.649	0.014	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

من الجدول أعلاه يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت نسبة 65.8% بين الرقابة العمومية المعرفة و تحسين جودة الخدمات العمومية، أي أن هناك علاقة متوسطة بين المتغيرين مقدرة بـ 47.3% أي أن المتغير الرقابة العمومية يفسر 47.3% من التغيرات التي تحدث لمتغير جودة الخدمات العمومية، وتشير قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار "فيشر" واختبار "ستودنت" أنها أقل من القيمة المعيارية 0.05 أي أن النموذج ومعامل الانحدار دالين إحصائياً، وبهذا نجد بأن "الرقابة العمومية" تؤثر بما نسبته 64.9% على متغير "جودة الخدمات العمومية"، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أن: "الرقابة العمومية تؤثر على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسات العمومية".

3.3.3 اختبار الفرضية الثالثة: تنص الفرضية على أن: "توجد آليات لتقييم رضا المواطنين عن الخدمات العمومية".

H_0 : لا توجد آليات لتقييم رضا المواطنين عن الخدمات العمومية.

H_1 : توجد آليات لتقييم رضا المواطنين عن الخدمات العمومية.

لاختبار الفرضية الثالثة نستعمل اختبار باستعمال اختبار Chi-Square، والجدول الموالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتوسط الحسابي	اتجاه المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة كا ²	دلالة كا ²
3,6391	موافق	0.46778	248.26	0.000
هامش الثقة: 95%، هامش الخطأ 5%				

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي للمحور بلغت مستوى 3.63 عند درجة الموافق وبانحراف معياري يقدر بـ 0.46 يدل على وجود اتجاه عام يحكم إجابات مفردات العينة محل الدراسة عند درجة: موافق، وما يثبت وجود هذا الاتفاق والتجانس هو بلوغ قيمة اختبار "كا²" 248.26 عند مستوى معنوية يقل عن القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على: "توجد آليات لتقييم رضا المواطنين عن الخدمات العمومية".

4. الخاتمة

من خلال هذه الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

1.4 النتائج: من بين النتائج المتوصل اليها نجد ما يلي:

— تظهر النتائج أن الشفافية، المساءلة، كفاءة الأداء كعناصر للحوكمة الجيدة تؤثر بشكل كبير على فعالية الرقابة العمومية؛

— تحسين الحوكمة يعزز من قدرة الحكومة على مراقبة الأنشطة وتوفير خدمات أفضل للمواطنين؛

— أظهرت النتائج أنه هناك علاقة طردية بين تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة وفعالية الرقابة العمومية؛

— تؤثر الرقابة العمومية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسات العمومية

— توجد آليات لتقييم رضا المواطنين عن الخدمات العمومية من بينها سرعة الاستجابة، فعالية الخدمة وعدد الشكاوى.

2.4 التوصيات: من بين التوصيات التي يمكن ان تقدم نجد ما يلي:

— ضرورة تعزيز الأطر القانونية التي تدعم الحوكمة والرقابة.

— توفير التدريب المستمر للموظفين على مبادئ الحوكمة والرقابة.

— استخدام التكنولوجيا لتحسين فعالية الرقابة وزيادة الشفافية.

— تحسين الكفاءة عن طريق تطبيق استراتيجيات لتحسين استخدام الموارد وزيادة الفعالية في تقديم الخدمات؛

— تعزيز المساءلة من خلال تفعيل دور المواطنين والمجتمع المدني في مراقبة الأداء للمؤسسات الحكومية.

5. قائمة المراجع:

1. Lucie , C.-M. (2006). Le service public et l'exigence de qualité. Nouvelle bibliothèque des thèses. France: Dalloz.
2. القانون رقم 32/90 (1990, 12 04). المتعلق بمجلس المحاسبة المادة 05.
3. George, K., & Kabir , C. (2015). The Perception of Quality Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions. London: Springer-Verlag.
4. Mayeu, S. (2004). Guide opérationnel de la qualité: faut-il tuer la qualité totale ? Paris: Maxima.
5. Perissino, A. (2002). LA qualité dans les services publics: Problèmes et enjeux (Vol. 05). Pyramides.
6. أحمد علي، خ. (2012). الإفصاح والشفافية كأحد مبادئ الحوكمة في قانون الشركات (Vol. 01). مصر: دار الفكر الجامعي.
7. أحمد، إ. س. (2006). حوكمة الشركات ومسؤولية الشركات عبر الوطنية وغسيل الأموال (Vol. 01). مصر: الدار الجامعية.
8. بلال حلف ، س. (2009). أخلاقيات العمل (Vol. 01). دار المسيرة للنشر والتوزيع.

أثر الحوكمة الجيدة على فعالية الرقابة العمومية وجودة الخدمات العمومية: دراسة ميدانية

9. بلخير محمد، آ (2019). ديسمبر. (جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين: علم الإدارة العامة والقانون الإداري. مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية. 05(01),
10. حسن، ص. (2010). معاييرها حوكمة المؤسسات المالية. مصر: دار الكتاب الحديث.
11. طارق عبد العال، ح. (2007). حوكمة الشركات. (Vol. 02) مصر: الدارة الجامعية.
12. محمد الصديق، ب. (2013). حوكمة الصحة العالمية بين الأسس المعيارية والمصالح التجارية. جامعة الحاج لخضر، باتنة-الجزائر.
13. محمد مصطفى، س. (2008). حوكمة الشركات. مصر: الدار الجامعية.
14. مصطفى يوسف، ك. (2013). الأزمة الاقتصادية المالية العالمية وحوكمة الشركات. (Vol. 01) دبي- الامارات العربية: مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
15. مهدي، ج. (2009). مبادئ وممارسات حوكمة الشركات. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

6. الملاحق

Correlations			
الحوكمة الجيدة	Pearson Correlation	1	فعالية الرقابة العمومية
	Sig. (2-tailed)		,29**6,
	N	115	115
فعالية الرقابة العمومية	Pearson Correlation	,29**6,	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	150	150

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 ^a	,447	,478	,53722

a. Predictors: (Constant), X1

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,071	,455	2,353	,014
	1X	,649	,120	,668	<,001

Report

Mean	N	Std. Deviation
3,6391	115	46,778

Test Statistics

جودة الخدمات العمومية	
Chi-Square	248,267 ^a
df	115
Asymp. Sig.	<,001

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 7,5.