

## مجلة جودة الخدمة العمومية للدراستات السوسولوجية والتلمية الإدارية

مجلة أكاديمية دولية فصلية محكمة  
تصدر عن مخبر سوسولوجيا جودة الخدمة العمومية



ر.د.م.د.: 6295 - 2602  
العدد الأول - جانفي 2018

## Public Service Quality For Sociological Studies and Administrative Development Journal

International quarterly refereed academic journal  
Issued by Sociology of Public Service Quality Laboratory (LSPSQ)



I.S.S.N.: 2602- 6295  
Volume 01: January 2018

مجلة أكاديمية دولية فصلية محكمة  
تصدر عن مخبر سوسولوجيا جودة الخدمة العمومية

العدد الأول - جانفي 2018

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة



مجلة جودة الخدمة العمومية  
للدراستات السوسيولوجية والتنمية الإدارية  
مجلة علمية أكاديمية دولية محكمة نصف سنوية تصدر عن :



مخبر سوسيولوجية جودة الخدمة العمومية

المراسلات:

مجلة جودة الخدمة العمومية للدراستات السوسيولوجية والتنمية الإدارية  
مخبر سوسيولوجية جودة الخدمة العمومية  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

البريد الإلكتروني: [qualitysocio2@gmail.com](mailto:qualitysocio2@gmail.com)

جميع الحقوق محفوظة

### المدير الشرفي للمجلة:

أ.د. كمال بداري مدير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



### مدير المجلة:

د. يوسف جفلولي مدير مخبر سوسولوجية جودة الخدمة العمومية



رئيس هيئة التحرير: د. عمر بوسكرة



### هيئة التحرير:

د. علي تتريف حورية	د. خفلولي يوسف
د. عبد السلام سليمة	د. بوخيظ سليمة
د. ماملت نجية	د. كتفي ياسمينة
د. غزال عبد الرزاق	د. تالي جمال
أ.د. خربانتني عقيلة	أ. بوساق هجيرة
د. بونويقة نصيرة	د. جمال بن خالد
د. بوجلال مصطفى	د. بونيف حنان



### الإخراج التقني والمراجعة:

د. عمر بوسكرة

د. سليمة عبد السلام



### التدقيق اللغوي:

- د. عمار بن قريشي اللغة العربية
- د. امين بن عمرة اللغة الإنجليزية
- د. شباح مريم اللغة الإنجليزية

**رئيس اللجنة العلمية:**

**د. بوخيط سليمة جامعة المسيلة - الجزائر -**



**اللجنة العلمية:**

أ.د أحسن مبارك طالب (الجزائر)	أ.د رتيمي الفصيل (الجزائر)
أ.د بن يمينة السعيد (الجزائر)	أ.د يوسف جفلولي (الجزائر)
أ.د فكرون السعيد (الجزائر)	أ.د خالد الخطيب (الأردن)
أ.د مقراني الهاشمي (الجزائر)	أ.د جمال معتوق (الجزائر)
أ.د هويدي عبد الباسط (الجزائر)	أ.د قرزيز محمود (الجزائر)
أ.د فوزي بن دريدي (الجزائر)	أ.د كمال بطوش (الجزائر)
أ.د بوقرة كمال (الجزائر)	أ.د طبال لطيفة (الجزائر)
أ.د ياسر محمد عبد الرحمان الطرشاني (ماليزيا)	د.بوسكرة عمر (الجزائر)
أ.د ذباب البداينة (الأردن)	د. ماريف منور (الجزائر)
أ.د مضواح آل مضواح (السعودية)	د. سعد الحاج (الجزائر)
د. عبد السلام سليمة (الجزائر)	د.بوخيط سليمة (الجزائر)
د. مصطفى شريك (الجزائر)	د.انور مقراني (الجزائر)
د. بلقاسم نويصر (الجزائر)	د.حسان تريكي (الجزائر)
د. حسين غريب (الجزائر)	د. هند غدايفي (الجزائر)
د.هامش نجية (الجزائر)	د.اشيلاي وهيبة (الجزائر)

## قواعد النشر بالمجلة

يصدر مخبر سوسيولوجية جودة الخدمة العمومية بجامعة محمد بوضياف المسيلة مجلة أكاديمية نصف سنوية محكمة موسومة بـ " مجلة سوسيولوجيا جودة الخدمة العمومية " تهتم بنشر الأبحاث والدراسات المتعلقة بالقضايا السوسيولوجية في سياقها الإداري والتنظيمي باللغات الثلاث: (العربية، الانجليزية والفرنسية).

ترحب المجلة بنشر الأبحاث والدراسات العلمية الجاد ذات المستوى الأكاديمي الرصين.

ترحب المجلة بنشر مقالات الأساتذة في مجالات اهتمامات المجلة والتقارير العلمية عن المؤتمرات والندوات والحلقات النقاشية ويتم النشر في هذه الحالة مجانا شريطة ألا يتجاوز تاريخ نشرها ثلاث سنوات.

تخضع الأبحاث والدراسات المقدمة للمجلة للتحكيم العلمي من قبل نخبة من الأساتذة المتخصصين.

ترتب البحوث والدراسات في المجلة وفق اعتبارات تنظيمية خاصة ولا علاقة لها بمكانة البحث والباحث.

## الشروط الفنية لنشر بالمجلة:

مجلة سوسيولوجيا جودة الخدمة العمومية ترحب بنشر جميع الأبحاث والدراسات الأكاديمية الأصيلة شريطة التقيد والالتزام بالقواعد التالية المثمنة للأصول العلمية في إعداد وكتابة البحوث:

ألا يزيد حجم البحث عن 7000 كلمة وان لا يقل عن 4000 كلمة بما في ذلك المراجع والهوامش.

أن يكون البحث المنجز باللغة العربية محررا بخط Sakkal Majalla حجم 14، العناوين الرئيسية حجم 14 غليظ، الهوامش والمراجع حجم 12، أما البحث المنجز بإحدى اللغات الأجنبية فيحرر بخط Times New Roman حجم 12. وذلك في ورق (21 x 29,7)

A4

أن يصحب المقال بملخص باللغة الانجليزية (150. 200 كلمة)

التوثيق في البحوث والدراسات يكون وفق دليل جمعية علم النفس الأمريكية APA.

## كلمة السيد مدير المخبر

إن الكفيل الوحيد في عقلنة إصلاحات الخدمة العمومية المتبناة في السياسة العامة للدولة، يكمن في مجمل الدراسات الأكاديمية المتخصصة في هذا المجال والتي تؤطر تحت قطاع التعليم العالي.

حيث تطلع كل الحكومات إلى التنمية الوطنية من خلال تحديث الإدارة العمومية للإضفاء النوعية على الخدمات العمومية، إلا أن جودة أداء تلك الخدمات يرتبط بالمظهر المؤسساتي المنظمي للإدارة العمومية، الذي يحدد مدى شرعية الأداء الخدماتي لتلك التنظيمات وفق متطلبات جمهور مواطنيها.

هذه الدوافع التي ترتبط بالمسعى الوطني للدولة الجزائرية دفعت بنا كفريق بحث، أن نسعى لكي تكون جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ممثلة لقطاع التعليم العالي، السباق في تقديم خدمات عمومية بحثية أكاديمية لإصلاح الخدمة العمومية، ودعم مشروع الدولة في تأهيل المرفق العام.

هذا من خلال مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الإدارية.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المؤلف	عنوان المقال	الرقم
21-08	د. شوقي قاسمي د. هناء برجى	تأثير الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية (دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستئنفاية مستئلفى بنئير بن ناصر ولاية بسكرة)	1
34-22	أ.د. عبد الرزاق غزال أ. خولة شادي	الاتصال العمومي ودوره في تحسين الخدمة العمومية بالمنظمات	2
49-35	أ. زوينة بوساق د. عتيقة حرايرية	جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي	3
63-50	د. سمير حراث د. وردية راشدي	الاتصال الاستراتيجي ودوره في تفعيل جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة	4
76-64	د. حسان تريكي أ. عبد اللهوم محمد	التغيير التنظيمي وانعكاساته على جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية بمؤسسة الجزائرية للمياه - منطقة عناية-	5
94-77	د. نوال بركات أ. شفيق ساعد	الإدارة العمومية الالكترونية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية	6