

## ملخص الدراسة

تشكل الخدمة العامة عنصرا أساسيا في إستراتيجية التنمية للدولة، نظرا لمهمتها السيادية المتمثلة في ضمان الرفاه الاجتماعي من خلال تلبية احتياجات السكان. ومع ذلك، كان القطاع العام دائما موضوع انتقادات مختلفة من حيث الكفاءة والتنظيم والابتكار. لهذا، يعد تحسين أداء وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية أحد الاهتمامات الأساسية للسلطات العامة.

فنظرا للفترة الاستثنائية التي مرت بها البلاد والتي تميزت بانتشار كوفيد -19 ، وفي سياق جميع الإجراءات المتخذة من طرف الجزائرالبريد ، ولا سيما تلك المتعلقة بتعميم ونشر وسائل الدفع الإلكتروني ، فإن تحسين الأداء ونوعية الخدمات التي تقدمها من أجل تلبية المتطلبات:

- مدى ملائمة نظام والتدابير المعتمد من طرف بريد الجزائر ورقلة، مع البروتوكول الصحي للتدابير المتخذة في سياق مكافحة انتشار كوفيد -19.

وبشكل أكثر دقة، تهدف الدراسة، من خلال مسح محدد: "تحديد تمثيلات وممارسات المستخدمين مقابل الخدمات التي تقدمها الجزائر / البريد". من خلال الاستقصاء الذي وجه بحثنا، طُرح من حيث استكشاف مستوى التقدير، الإيجابي أو السلبي نسبياً، للمستخدمين فيما يتعلق بطبيعة ومستوى أداء الخدمات التي تقدمها مؤسسة البريد الجزائر بورقلة.

**الكلمات المفتاحية:** تقييم الأداء-الخدمة العمومية- الأداء - الفيروس -وباء كورونا- بريد الجزائر -

ولاية ورقلة.

I	الإهداء
II	الشكر والتقدير
III	قائمة الجداول
IV	ملخص
ب	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة	
03	المبحث الأول : ماهية تقييم الأداء
03	المطلب الأول : تعريف و مكونات الأداء
03	أولاً: تعريف الأداء
06	ثانياً:مكونات الأداء
08	المطلب الثاني: محددات و تصنيفات الأداء
08	أولاً: محددات الأداء
10	ثانياً: تصنيفات و أهمية الأداء
13	المطلب الثالث: مفهوم وأهمية تقييم الأداء
13	أولاً: تعريف تقييم الأداء
15	ثانياً: أهمية تقييم الأداء
16	المطلب الرابع: معايير تقييم الأداء
22	المطلب الخامس: خطوات تقييم الأداء

## فهرس المحتويات

26	المبحث الثاني : ماهية الخدمة العمومية
26	المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية
29	المطلب الثاني: خصائص و أهمية الخدمة العمومية
29	أولاً: خصائص الخدمة العمومية
30	ثانياً: أهمية الخدمة العمومية
31	المطلب الثالث: أهداف و مبادئ الخدمة العمومية
31	أولاً: أهداف الخدمة العمومية
32	ثانياً: مبادئ الخدمة العمومية
35	المطلب الرابع: أنواع الخدمة العمومية
37	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني : بريد الجزائر و خدماته في ظل وباء كورونا	
39	المبحث الأول: نشأة مؤسسة بريد الجزائر و هيكلها التنظيمي
39	المطلب الأول: نشأة بريد الجزائر
41	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر
48	المبحث الثاني: خدمات بريد الجزائر
59	المبحث الثالث: الإجراءات الوقائية المتخذة في ظل وباء كورونا
64	خلاصة الفصل :
الفصل الثالث. الجانب الميداني للدراسة	
67	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
67	المطلب الأول : تحديد مجتمع الدراسة وعينتها

## فهرس المحتويات

67	أولاً: تحديد مجتمع الدراسة
67	ثانياً: تحديد حجم العينة
68	المطلب الثاني: أسلوب جمع البيانات و أدوات التحليل
68	أولاً: جمع البيانات
69	ثانياً.أدوات التحليل
70	المبحث الثاني: تحليل البيانات و اختبار الفرضيات و عرض النتائج
70	المطلب الأول : وصف خصائص العينة
71	المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة
76	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات و عرض النتائج
76	أولاً: اختبار الفرضيات
77	ثانياً: عرض النتائج و تحليلها
79	خلاصة واستنتاجات
81	الخاتمة
85	الملاحق
89	قائمة المراجع
94	الفهرس