

دور الرقابة الادارية في تسويق الخدمات العامة - دراسة حالة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية

أ.م.د سرمد حمزة جاسم الشمري / الجامعة المستنصرية كلية الادارة والاقتصاد
صادق صالح مهدي الشمري / باحث

P: ISSN : 1813-6729
E : ISSN : 2707-1359

<http://doi.org/10.31272/JAE.44.2021.131.9>

المستخلص

تعد الخدمات العامة من الركائز الرئيسة في حياة المجتمعات كافة اذ تحظى الخدمة العامة باهتمام كبير ومتزايد واحتلت مكانة عالية في صناعات الدول المتطورة في العالم المعاصر وقد تبنت منظمات عامة كثيرة مفهوم التسويق الخدمي وتطبيقاته ويمكن تعريف الخدمة العامة بأنها نشاط غير ملموس يهدف الى اشباع الحاجات العامة التي تقدم مباشرة للمواطنين، اما الرقابة الادارية فتعد من المواضيع المهمة جداً في منظمات الاعمال والوسيلة الوحيدة لمتابعة تنفيذ المهام والاستراتيجيات والخطط وتحقيق الاهداف المنشودة، وتعرف الرقابة الادارية بأنها عملية قياس نتائج الاعمال وتشخيص اسباب الانحراف (ان وجد) واتخاذ الاجراء التصحيحي بعد اجراء عملية المقارنة بالخطط والمعايير الموضوعية لذا فهي تتضمن اربعة مراحل يتفق بشأنها معظم الباحثون هي (تحديد النشاط-قياس النشاط-تقييم النشاط-تصحيح النشاط). وتتمثل مشكلة البحث المعرفية بالتساؤل (اي المراحل الاربعة اكثر اهمية داخل عملية الرقابة الادارية) اما مشكلة البحث الميدانية فتمثلت بصعوبة تسويق الخدمات التي تقدمها هيئة الحماية الاجتماعية للمواطنين عند الاعلان عنها الكترونياً والتي تشكل الاعانات المادية الجزء الاكبر منها. استخدم الباحث برنامج (SPSS) في استخراج معاملات الارتباط والانحدار بين المتغيرات المبحوثة وذلك بعد تصميم استمارة استبيان مناسبة للموضوع المبحوث وتوزيعها على المديرين في الهيئة (مدير عام ومعاونيه-رئيس قسم ومعاونيه-مسؤول شعبة ومعاونيه) اذ بلغ حجم العينة المبحوثة (50) مدير، وتم الوصول الى جملة استنتاجات ابرزها ان هيئة الحماية الاجتماعية تراقب مستوى التزام الاقسام والفروع بنوعية الخدمة المقدمة للمواطنين وتقيم تلك الاقسام والفروع على اساس ذلك كما ان ادارة الهيئة تحرص على جمع المعلومات عن متطلبات المواطنين المستقبلية وتمتلك وحدات بحثية تقليدية في هذا المجال، وفي خاتمة البحث وضعت عدة توصيات ابرزها ضرورة اعتماد هيئة الحماية الاجتماعية على الوسائل المتطورة والتقنيات الحديثة في تسويق الخدمة للمواطنين بما يضمن زيادة كفاءة العمل في اقسام الهيئة وفروعها المختلفة والتأكيد على الاتصالات الشبكية من خلال الانترنت وتطبيقاته اذ ان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة تضمن للهيئة عمليات تواصل مستمرة وجمع المعلومات عن متطلبات المجتمع المحتملة ووضع استراتيجيات أعمال استباقية تحقق للهيئة اهدافها وتلبي احتياجات المواطنين.



● مستل من رسالة دبلوم

مجلة الادارة والاقتصاد
العدد 131 / كانون الاول / 2021
الصفحات : 136-151

المقدمة

تعدّ الرقابة من الموضوعات المهمة جداً في حياة الافراد والمجتمعات والوسيلة الوحيدة لمتابعة تنفيذ الاستراتيجيات وتعديلها هو القيام بعملية الرقابة وقياس نتائج الأعمال وتصحيح الأخطاء للتأكد من أن الخطط المرسومة قد نفذت على أكمل وجه ويتضح ان للرقابة علاقة وثيقة بوظيفة التخطيط فإذا تمكنت الإدارة من القيام بعمليات التخطيط والتنظيم والتنسيق بشكل افضل فإنها من دون شك لا تزال تفتقد إلى وظيفة الرقابة للتعرف على مدى نجاحها في تحقيق الأهداف المنشودة, والمفهوم الحديث لاسيما الرقابة الادارية تغير بصورة جذرية بسبب اتجاهات المنافسة الجديدة في بيئة الاعمال فالرقابة تمنع أي فشل في تطبيق الخطط والاستراتيجيات وتعزز فرص النمو والنجاح لمراقبة الانجازات في مختلف مراكز العمل والإنتاج في المنظمات.

وجاء هذه البحث لمعرفة دور الرقابة الادارية في تسويق الخدمات العامة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية.

مشكلة البحث المعرفية تتضمن عدة مراحل ضمن الرقابة الادارية منها تحديد النشاط المراد تقييمه, وضع المعايير, قياس الاداء, المقارنة بين الاداء الفعلي والمعايير الموضوعية, اجراء التصحيح وأهمها قياس الاداء التي تعتبر من المراحل الأكثر اهمية داخل عملية الرقابة الادارية من خلالها يمكن جمع البيانات والمعلومات المتاحة والمتوافرة عن الاداء الفعلي لنشاط الافراد العاملين لدى الهيئة وتعتمد دقة المعلومات والوقت المناسب لإجراء القياس وبالتالي يتم تقييم اداء المنظمة ابتداء من مدخلاتها الى مخرجاتها معتمدا على تغذيتها العكسية . مشكلة البحث الميدانية تتمثل بصعوبة تسويق الخدمات التي تقدمها هيئة الحماية الاجتماعية للمواطنين عند الاعلان عنها إلكترونياً والتي تشكل الاعانات الاجتماعية الجزء الأكبر منها وعدم فسح المجال للطبقة الفقيرة المستحقة لتلك الاعانات ويقع على عاتق الإدارة العليا في هيئة الحماية الاجتماعية القيام بالرقابة الادارية في ادارتها لتسويق خدماتها العامة بصورة افضل بما يحقق رضا زبائنها عن الخدمات المقدمة لتلك الشرائح من المجتمع.

هدف البحث تمثل بالدور الذي تؤديه وزارة العمل والشؤون الاجتماعية عند تنفيذ قانون الحماية الاجتماعية رقم (11) لسنة (2014) لشمول أكبر عدد من فئات المجتمع العراقي من ذوي الدخل المحدود ومن تحت مستوى خط الفقر وتحديد الادوار من قبل الهيئة لتطبيق القانون وتحديد الوسائل والطرائق للتغلب على المعوقات والصعوبات التي واجهتها عند تنفيذ استراتيجيتها وبلغ حجم العينة ومجتمع الدراسة (50) مفردة في جميع الدراسة تضمنت رئيس الهيئة ونائبيه والمدراء العامين ورؤساء الاقسام ومسؤولي الشعب .

تم تقسيم البحث الى اربع مباحث اساسية ولغرض تحقيق اهداف الدراسة واحتواء مشكلتها فقد تم رسم المخطط الافتراضي المقترح لتوضيح المتغيرات التي حددت بمجموعة من الفرضيات التي تبنيها البحث للإجابة على تساؤلات المشكلة وقد تناول الباحث في المبحث الاول منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة والمبحث الثاني الجانب النظري اما المبحث الثالث اقتصر على الجانب العملي للبحث وتضمن المبحث الرابع مبحثين المبحث الاول تجسد فيه اهم الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث والمبحث الثاني اهم التوصيات المقترحة.

المبحث الاول

منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

1 - منهجية البحث

يتضمن ما يأتي :

أولاً - مشكلة البحث :

مشكلة البحث المعرفية تتضمن عدة مراحل ضمن الرقابة الادارية منها تحديد النشاط المراد تقييمه, وضع المعايير, قياس الاداء, المقارنة بين الاداء الفعلي والمعايير الموضوعية, اجراء التصحيح وأهمها قياس الاداء التي تعتبر من المراحل الأكثر اهمية داخل عملية الرقابة الادارية من خلالها يمكن جمع البيانات والمعلومات المتاحة والمتوافرة عن الاداء الفعلي لنشاط الافراد العاملين لدى الهيئة وتعتمد دقة المعلومات والوقت المناسب لإجراء القياس وبالتالي يتم تقييم اداء المنظمة ابتداء من مدخلاتها الى مخرجاتها معتمدا على تغذيتها العكسية .

مشكلة البحث الميدانية تتمثل بصعوبة تسويق الخدمات التي تقدمها هيئة الحماية الاجتماعية للمواطنين عند الاعلان عنها إلكترونياً والتي تشكل الاعانات الاجتماعية الجزء الأكبر منها وعدم فسح المجال للطبقة الفقيرة المستحقة لتلك الاعانات ويقع على عاتق الإدارة العليا في هيئة الحماية الاجتماعية القيام بالرقابة الادارية في ادارتها لتسويق خدماتها العامة بصورة افضل بما يحقق رضا زبائنها عن الخدمات المقدمة لتلك الشرائح من المجتمع.

ثانيا - أهمية البحث :

الأهمية العلمية :

تكمن الأهمية العلمية بما يأتي :-

أ- تعد من الدراسات العلمية المتخصصة التي يمكن أن تساعد مديري المنظمات على دور الرقابة الادارية في تسويقها للخدمات العامة بصورة مناسبة بما يحقق رضا زبائنها وينعكس ذلك بشكل ايجابي على المنظمة المبحوثة.

ب- يجمع هذه البحث بين متغيرين في غاية الأهمية اولهما الرقابة الادارية والتي تعد عملية تحديد النشاط المراد تقييمه ووضع المعيار المناسب وقياس اداء المنظمة ومقارنته مع الاداء المخطط وإجراء التصحيح ان وجد والمتغير الثاني تسويق الخدمات العامة والذي يعد من الاهداف المهمة التي تسعى منظمات الاعمال الى تحقيقها لغرض تلبية حاجات ومتطلبات الزبائن وتأمينها في الوقت المحدد .

د - توافر المعلومات المباشرة ذات الأهمية للإدارة العليا في المنظمة المبحوثة للإفادة منها في دعم التوجه المستقبلي كونها ذات طبيعة تحليلية لنشاطات المنظمة الحالية والمستقبلية.

هـ - تسهم في قياس دور الرقابة الادارية في تسويق خدماتها العامة، إذ يتحقق التفاعل النظري والتطبيقي من خلال طرح الخيارات امام الادارة العليا في المنظمة وتحقيق العائد المعنوي لها.

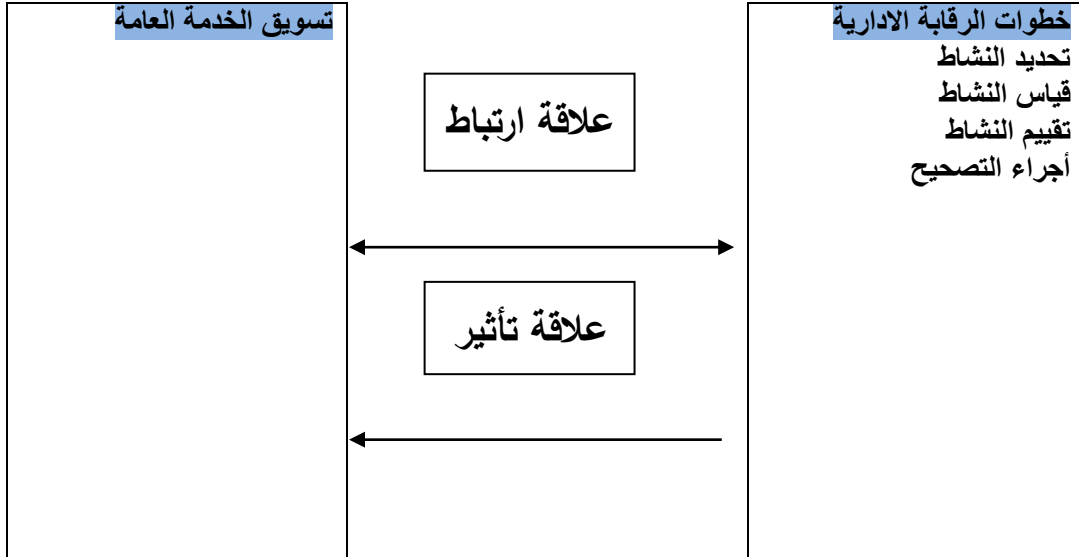
ثالثا - أهداف البحث :

يسعى البحث إلى تحقيق الاهداف الاتية :-

1. اعطاء صورة واضحة الى الادارة العليا في المنظمة المبحوثة لأهمية الرقابة الادارية ودورها في تحسين تسويق الخدمة العامة.
2. معرفة مدى تأثير الرقابة الادارية في تسويق الخدمة العامة لتحسينها وتحقيق رضا الزبون .
3. التعرف على تسويق الخدمة وتقييم مدى ومستوى توافرها في الهيئة المبحوثة.
4. الكشف عن علاقة الارتباط بين الرقابة الادارية وتسويق الخدمات العامة.

رابعا - المخطط الاجرائي للبحث :

من الممكن تحديد ابرز المتغيرات الرئيسية للبحث وكما موضح في المخطط الاجرائي للبحث.



خامسا - الاساليب المستخدمة في الجانب التطبيقي للبحث :

استخدم الباحث برنامج (spss) في استخراج معامل الارتباط والانحدار بين المتغيرات المبحوثة بعد تصميم استمارة الاستبيان المناسبة للموضوع المبحوث وتوزيعها على المديرين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية تضمنت رئيس الهيئة ونائبيه والمدراء العاميين ورؤساء الاقسام ومسؤولي الشعب وبلغ حجم العينة المبحوثة (50) عينة واعتمد الباحث اختيار افراد العينة نظرا لخبرتهم ومعرفتهم بمقومات العمل في المنظمة المبحوثة وتم اعادة جميع الاستبانات وبنسبة (100%) .

سادسا - فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية :

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الرقابة الادارية في تسويق الخدمات العامة) وتنبثق منها أربع فرضيات ثانوية على النحو الآتي :

- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تحديد النشاط وبين تسويق الخدمات العامة
- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين قياس النشاط وتسويق الخدمات العامة.
- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تقييم النشاط وتسويق الخدمات العامة.
- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين اجراء التصحيح وتسويق الخدمات العامة.

سابعا - أساليب جمع وتحليل البيانات :

لقد اعتمد البحث على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات وعلى النحو الآتي :-

1- المراجع النظرية :

لقد اهتم الجانب النظري بوضع اطار نظري يختص بموضوع البحث متمثلا بالاعتماد على الكتب والمصادر العربية والأجنبية والرسائل والاطاريح الجامعية واستخدام مواقع الانترنت .

2- الاستبانة :

هي أداة القياس الأساسية لهذا البحث كونه يلائم الكثير من البحوث والدراسات الوصفية وتم تصميمه تبعا للمتغيرات المعتمدة في البحث وتم عرضه على عدد من الخبراء المحكمين للوقوف على ملاحظاتهم القيمة لإجراء التعديلات اللازمة واعتمد مدرج (Likert) الخماسي في توزيع اوزان اجابات عينة البحث(اتفق تماما : 5, اتفق : 4, محايد : 3, لا اتفق : 2, لا اتفق تماما : 1) وتضمنت محورين يمكن توضيحهما كما يأتي :-

أ- المعلومات التعريفية :

تشير الفقرة الى وصف أفراد عينة البحث الذي سنتناوله في الجانب العملي .

ب- متغيرات البحث :

تشير هذه الفقرة الى متغيرات البحث التي تشمل كل من المتغير المستقل(الرقابة الادارية) وعناصرها وهي(تحديد النشاط وقياس النشاط وتقييم النشاط وإجراء التصحيح)والمتمتع (تسويق الخدمات العامة).

جدول (1)

متغيرات استبانة البحث والمقياس المعتمد

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	ارقام الفقرات	المصادر المعتمدة
الرقابة الادارية	تحديد النشاط	5	5-1	(wheelen et al,2018)
	قياس النشاط	5	10-6	(بن صغير, امين, 2018)
	تقييم النشاط	5	15-11	(كيلاني, 2007)
	اجراء التصحيح	5	20-16	(David,2017)
تسويق الخدمات العامة		18	38-21	(العياصرة, 2019)
		38		(مساعدة, 2016) (لعجال, 2019)

ج - التعريفات الاجرائية :

أ - المتغير المستقل (الرقابة الادارية وعناصره)

❖ **الرقابة الادارية :** هي عملية تحديد الأنشطة الموضوعية من قبل المنظمة وقياس تلك الأنشطة معتمدة على المعلومات الدقيقة وتقييمها عمليا ومطابقة الاداء الفعلي مع الاداء المخطط والعمل على التصحيح اذ تطلب ذلك.

1. تحديد النشاط : القيام بتحديد الأنشطة المراد تقييمها في المنظمة من تنفيذ الرسالة وأهدافها ومراقبة تنفيذها لتحديد مستوى الاداء.

2. قياس النشاط : هو جميع البيانات والمعلومات المتمثلة بالأداء الفعلي لنشاط المنظمة وتتوقف على صحة ودقة المعلومات المتوافرة وإجراء القياس بالوقت المطلوب.

3. تقييم النشاط : تقييم نشاط المنظمة وتحديد المستوى الاداري لتقييم الاداء واعتماد صدق المعلومات وسهولة قياسها بشكل عملي.

4. إجراء التصحيح : قيام المنظمة بإجراء مطابقة الاداء الفعلي مع الاداء المخطط والقيام بإجراء التصحيح عند وجود انحرافات عن الاداء المخطط.

ب - المتغير التابع(تسويق الخدمات العامة)

❖ **تسويق الخدمات العامة :** بأنها نشاط الهدف منه اشباع الحاجة العامة, وقيام احدى المؤسسات العامة ويتولى ادارتها احد الافراد العاملين وتكون تحت مراقبة ومتابعة وأشراف السلطة.

2- بعض الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة احد المطالب المنهجية المهمة التي توجه العمل وتنير درب الباحث في الدراسة العلمية لما توافره له من تجارب وخبرات الباحثين السابقين وسيتم عرض بعض الدراسات السابقة التي تمكن الباحث من الاطلاع عليها .

جدول رقم (2)

بعض الدراسات السابقة الرقابة الادارية وتسويق الخدمات العامة

اولاً : الدراسات الخاصة بالرقابة الادارية	
دراسة شاهين (2007)	
عنوان الدراسة	واقع الرقابة الادارية الداخلية في المنظمات الاهلية في قطاع غزة
المشكلة	تسليط الضوء على اهم الوظائف الادارية التي تمارس من قبل الادارة وهي الرقابة الادارية الداخلية والدور الذي تؤديه في تحقيق غاية المنظمة الاهلية وتحليل مهامها واختصاصاتها.
اهم الاهداف	نشر الوعي بأهمية العمل الرقابي، وإعطاء مرونة عند اجراء التعديلات على المعايير الرقابية والعمل على وضع المعايير المعتمدة والموضوعية لأعداد تقارير الاداء.
مجتمع وعينة الدراسة	اجريت الدراسة على(120) منظمة اهلية في قطاع غزة واستخدمت الاستبانة اداة لتحقيق اهداف الدراسة.
اهم الاستنتاجات	النظم الرقابية الداخلية المطبقة في المنظمات الاهلية في قطاع غزة تحقق غاياتها , توافر مقومات البناء التنظيمي في تلك المنظمات بدرجة كبيرة دلالة على وجود هيكل تنظيمي ملائم مع عمل ونشاط المنظمة ويحقق اهدافها.
دراسة جاسم (2014)	
عنوان الدراسة	دور نظام الرقابة الداخلية في الحد من الفساد المالي والإداري ((دراسة استقصائية لنظام الرقابة الداخلية في مديرية الموارد المائية في محافظة ميسان)).
المشكلة	عدم التزام المنظمة ببعض المعايير الواجب اتباعها، فضلاً عن عدم توافر بعض الكوادر الرقابية والتدقيقية المختصة، وهناك أسباب سياسية واجتماعية وثقافية أسهمت في نشوء ظاهرة الفساد المالي والإداري وأن لهذه الظاهرة آثاراً سلبية وخطيرة.
اهم الاهداف	التعرف على قدرة نظم الرقابة والتدقيق الداخلي في الحد من مظاهر الفساد المالي والإداري، من خلال بيان مقومات وأهداف نظام الرقابة والتدقيق الداخلي، والتعرف على مفهوم الفساد المالي والإداري وتحديد صورته ومسبباته وآثاره، فضلاً عن تفويج دور أجهزة الرقابة والتدقيق في الحد من تلك المظاهر السلبية.
مجتمع وعينة الدراسة	اجريت هذه الدراسة في العراق وتمثل مجتمع وعينة الدراسة بمديرية الموارد المائية في محافظة ميسان التابعة لوزارة الموارد المائية الاتحادية.
اهم الاستنتاجات	وجود نظام رقابة داخلية وجهاز تدقيق داخلي فاعل داخل المنشأة من شأنه أن يقلل من عمليات التلاعب والتبذير في المال العام وحماية الاصول الثابتة وتقليل فرص وجود مظاهر للفساد المالي والإداري واكتشاف الأخطاء فور حدوثها.
ثانياً : الدراسات الخاصة بتسويق الخدمات العامة	
دراسة Androniceanu (2012)	
عنوان الدراسة	Electronic Services, A Real Support For Citizens And Business Community الخدمات الإلكترونية دعم حقيقي للمواطنين ومجتمع الأعمال .
المشكلة	إن المواطنين وممثلي مجتمع الأعمال غير راضين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة، وقد جاءت هذه الدراسة لتحلل الأسباب الرئيسية لعدم رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم.
اهم الاهداف	تهدف إلى تحديد بعض الجوانب المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وكيفية استخدامها والصعوبات الرئيسية التي تواجه المستخدمين لها.
مجتمع وعينة الدراسة	تم استخدام الأسلوب التحليلي في منهجية الدراسة، حيث تتكون العينة من (75) مواطناً من الجمهور وكذلك من ممثلي بيئة الأعمال الذين يستخدمون الخدمات الإلكترونية.
اهم الاستنتاجات	أن الخدمات الإلكترونية ينبغي أن يتعامل مقدموها مع المستفيدين بشكل مختلف، وذلك لأن رغباتهم ومواقفهم المتعلقة بهذه الخدمات ليست متشابهة على الاطلاق، وجود فرق كبير بين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة العامة الحكومية والخدمات الإلكترونية الأخرى التي تقدمها المنظمات الخاصة والبحث عن طرق لزيادة إمكانية الوصول للمواطنين وبيئة الأعمال، وتحسين الخدمات الإلكترونية وشبكات الخدمات العامة من أجل التنمية المستدامة لبيئة الأعمال وتحقيق رضا أفضل للمواطن.
دراسة forrester consulting (2013)	
عنوان الدراسة	The five imperatives to delivering great customer service الضروريات الخمس لتقديم افضل خدمة للزبائن
المشكلة	تكمن مشكله الدراسة في تقييم التحديات التي تواجه المؤسسات ووضع خطة ليم تنفيذها داخل مؤسسات تقديم الخدمة لتخطي التحديات.
اهم الاهداف	معرفة التحديات التي تواجه خدمات الزبائن والعمل على تقديم الخدمة بالشكل الافضل والأمثل.
مجتمع وعينة الدراسة	تكون مجتمع وعينة الدراسة من(11) مؤسسة اميركية تقوم بتقديم الخدمات للزبائن في المجالات المختلفة تم استخدام الاستبانة وتوزيعها على (196) من صانعي القرار في مؤسسات خدمة الزبائن..
اهم الاستنتاجات	ان خدمة الزبائن الجيدة مرتبطة بالولاء وزيادة عمر تعامل الزبون مع المنظمة وتطوير الخدمة هو جيد للعمليات الداخلية في المنظمة والاستثمار من اجل الخدمة الافضل سيقلل من التكاليف، وستقوم بجعل الإنتاجية افضل وهذا ما يزيد من ديمومة المنظمة.

المبحث الثاني

الجانب النظري

1- الرقابة الادارية

وتتضمن الاتي:

اولا- مفهوم الرقابة الادارية

الرقابة هي ختام عملية الوظائف الادارية وتعرف بأنها مرحلة قياس النتائج وتشخيص اسباب الانحراف واتخاذ الاجراء التصحيحي المطلوب اذا كان ضرورياً بعد اجراء المقارنة بالخطط والمعايير التي وضعت (مبارك, 2016:46), والرقابة عموماً عملية مستمرة ومنظمة تساعد على اكتشاف الكفاءات الانتاجية من خلال تقييم الاداء وتقويم الانحراف بما يتناسب بقاء واستمرارية المنظمة (عبد الكبير, 2017:19) والرقابة بحسب رأي (محمود, 2017:136) هي عملية تتبع وتنفيذ للأداء والتيقن من انه قد تم وفق ما خطط له, وعرفت بأنها منهج يبغى من خلالها المديرون الضبط والتحكم في مختلف الانشطة التنظيمية لتكون متوافقة وملائمة مع التوقعات المقررة في الخطط والموازنات ومعايير الاداء والأهداف (قويدر, 2016:30), ومن وجهة نظر جورج تيري هو قدرة المدير على تغيير السلوك لدى الافراد في تنظيم معين ويؤدي الى تحقيق النتائج المرجوة (شكري, 2016:17). ويتفق الباحثان (wheelen, hunger, 2017:51) بأنها عملية مراقبة أنشطة ونتائج المنظمة ونتائج الاداء لغرض مقارنة الاداء الفعلي مع الاداء المطلوب.

2 - خطوات الرقابة

عند القيام بتنفيذ الخطط يتطلب ايجاد نظام رقابي فاعل للقيام بمقارنة الأداء الفعلي بالنتائج المتحققة ويتخذ اجراء مناسباً ليحقق للمنظمة وهذا يتحتم بإتباع مراحل متسلسلة بشكل منطقي ويتفق الباحثون حول خطوات ومراحل الرقابة الدارية وهي ما يأتي:

1. **تحديد النشاط المراد تقييمه:** يستدعي الامر القيام بالعديد من الأنشطة من تنفيذ لرسالة المنظمة وأهدافها ومتابعة التنفيذ، وتحديد النشاط المراد مراقبته
2. **وضع المعايير:** تعني المستوى الذي تحدده الإدارة كبرنامج لتقييم الأداء وتعبير عن مجمل الأهداف الاستراتيجية ومديات تحقيقها بالشكل المناسب وتسمح بالانحرافات الواقعة ضمن حدودها (بن صغير وامين, 2016:8).
3. **قياس الأداء:** جوهر هذه المرحلة جمع البيانات والمعلومات عن الأداء الفعلي لنشاط الافراد، وتتوقف فاعليتها على دقة وصحة المعلومات حول الأداء الفعلي وعلى إجراء القياس في الوقت المناسب (كيلاني, 2007:54).
4. **مقارنة الاداء الفعلي مع المعايير الموضوعية:** تتم المقارنة بين الاداء الفعلي مع الاداء المطلوب لتعيين التطابق بينهما او وجود التباين وتستطيع المنظمة تحديد الفجوة والعمل على اغلاقها ومعرفة التباين بين الاداء الحقيقي والمخطط (كردي, 2010:20).
5. **اتخاذ اجراء التصحيح:** تتطلب ما يأتي مطابقة الاداء الفعلي مع المخطط واذا صاحب ذلك وجود انحراف عن الاداء المخطط لا بد من اجراء التصحيح. (David, 2017:290).

3 - مستويات الرقابة

يذكر كل من الباحثين (الشميلي, 2017:188) (شرف الدين, 2017:29) مستويات الرقابة الادارية التي تصنف الى مستويات ثلاثة وهي بما يأتي:

- **الرقابة على المستوى الاستراتيجي:** هذا المستوى تمارسه الإدارة العليا والهدف منه إحكام العملية الرقابية على التوجه الاستراتيجي للمنظمة بعلاقتها مع المجتمع الذي تقدم له خدماتها.
- **الرقابة على المستوى التكتيكي:** تمارسه الإدارة الوسطى والهدف منه مراقبة عملية تنفيذ الخطة الاستراتيجية للتأكد من نتائج الاداء التي تكون مطابقة مع الاهداف الموضوعية.
- **الرقابة على المستوى التشغيلي:** تمارسه الإدارات التنفيذية في المنظمة، لغرض إحكام الاجراءات الرقابية على الانشطة والخطط قصيرة الامد، وتهدف الى مقارنة نتائج الاداء الحالية مع الغايات الموضوعية واتخاذ الاجراءات التصحيحية.

2 - تسويق الخدمات العامة

اولا- مفهوم الخدمات العامة

تعد الخدمات العامة من الركائز الرئيسية في حياة المجتمعات وقد حظيت الخدمات العامة باهتمام كبير ومتزايد وأصبحت تحتل مكانة هامة ورئيسة في اقتصاديات الدول المتطورة ومع تزايد الدور الكبير للخدمات في الحياة المعاصرة، وعرفت الخدمات العامة بأنها نشاط الهدف منه اشباع الحاجة العامة، وقيام احدى المؤسسات العامة ويتولى ادارتها احد الافراد العاملين وتكون تحت مراقبة ومتابعة وأشرف السلطة (رقاد, 2014:3)، وجاء تعريف الخدمة العامة بأنها عمل يقدم من طرف معين

يمثل منظمة عامة لغرض تحقيق منافع عامة، ولها من الأهمية الكبرى والسلطة تتولى توفيرها لتحقيق الفاعلية الاقتصادية والتوزيع العادل (نعيمه، 2016:62)، والخدمة في الواقع كيان تسويقي يعبر عنها بالمنفعة وأنشطة تكون في تفاعل متزامن عند إنتاجها وتسويقها واستهلاكها بشكل أساسي (Lehtine and Uolevi, 2015:170)، وجاء تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق (AMA) لمفهوم الخدمات العامة بأنها منتجات غير ملموسة متبادلة من المنتج إلى المستهلك وتتميز بسمات منها عدم خزنها ونقلها وصعوبة التعرف عليها كونها تظهر في وقت الشراء والاستهلاك نفسه وعدم نقل ملكيتها.

ثانيا - خصائص الخدمات العامة

تتمثل خصائص الخدمة بالآتي:

(260:2011, البكري) (Pride and Ferrell, 2018:289) (Armstrong, et al, 2018:258) (Kotler and Keller, 2012:287)

1. **غير ملموسة untangible** : تعني أنها لا يمكن لمسها أو مشاهدتها أو الاحتفاظ بها قبل شرائها والخدمات تميل أن تكون أداء أكثر من أن تكون شيئا كونها أكثر صعوبة على المستهلكين لتقييمها ومقارنتها .

2. **متلازمة Inseparabe** : يعني بها ملازمة لعملية الاستهلاك والإنتاج أي جميع الخدمات تنتج وتستهلك في الوقت نفسه وتعتمد في التقديم على التواصل الشخصي بين مقدم الخدمة والمستهلك وتعتمد بعض الخدمات الأخرى بشكل كبير على الاتصال مثلا التعليم الإلكتروني (الدراسة عن بعد).

3. **متباينة Variance** : القدرة على أداء الخدمة قد تختلف وأن جودة الخدمة تعتمد على من يقدمها، ومتى وكيف يتم تقديم الخدمة فمثلا يوافر سوبر ماركت في مدينة ما خدمة فعالة في حين سوبر ماركت آخر في المنطقة نفسها على مسافة قصيرة يقدم خدمة بطيئة غير فاعلة وفي داخل السوبر ماركت المعني مقدم خدمة مهذب وحسن السلوك والاستقبال للزبائن بينما آخر يكون سيئ السلوك للزبون.

4. **الهالك او التلف perishable** : لا يمكن تخزين خدمات المبيعات اللاحقة أي سريعة التلف على سبيل التمثيل شركات المسافرين لا يمكنها إعادة المقاعد التي تم شرائها.

5. **غير قابلة لنقل الملكية Lack of Ownership** : ان الخدمة العامة ينتفع منها مستخدمها ولا يمكنه التمتع بحق الملكية فمثلا ان يتمتع الزبون باستخدام خدمة الحاسوب والهاتف العمومي والصراف الآلي.

ثالثا- استراتيجيات تسويق الخدمة العامة

يشهد القطاع الخدمي التطلع الى استراتيجيات اساسية غاياتها تحقيق اكبر منفعة عامة هي بما يأتي :

1. **استراتيجية سلسلة أرباح الخدمة** : تنشئ من خلال العلاقة بين الربح وبين ولاء ورضا الزبائن والإفراد العاملين ويعتمد التفاعل مهارات موظفي الخدمة في الخطوط الامامية وعمليات الدعم، وتضم الروابط منها جودة الخدمة الداخلية المعتمدة على تدريب وانقاء فائق للعاملين وبيئة عمل عالية الجودة ودعم مباشر للذين يتعاملون مع الزبائن والعاملين أكثر رضا وولاء واجتهاد (Kotler, et al, 2018:258) .

2. **استراتيجية ادارة تمايز الخدمات** : تعني تقديم وتصميم الخدمة او نمط تصميم خدمات الاعمال والتي تختلف فيها الخدمة تلقائيا وفاقاً لهوية المستهلك وتعرف ب(الخدمة الذكية) وهي استراتيجية الاعمال في المنظمة التي من خلالها تحقق الميزة التنافسية (الواللي، 2020: 66).

3. **استراتيجية ادارة جودة الخدمة** : هي عملية ديناميكية ترتبط بالخدمات والأشخاص والبيئات التي تتجاوز التوقعات تساعد على إنتاج قيمة فائقة وتضم ثلاثة عناصر هي الجودة الفائقة، والتكلفة الفائقة، والخدمة المتفوقة (David and Davis, 2014:2).

4. **استراتيجية انتاج الخدمة** : هو قياس حجم المخرجات نسبة الى حجم المدخلات المستخدمة في انتاج الخدمات نتيجة لارتفاع الكلف وضغوط الانتاج وتعمل منظمات الخدمة على خفض انتاجية الخدمة لغرض تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن مما يسمح لها بالمحافظة على اسعار اعلى وهامش ربح (Kotler et al, 2020:250) .

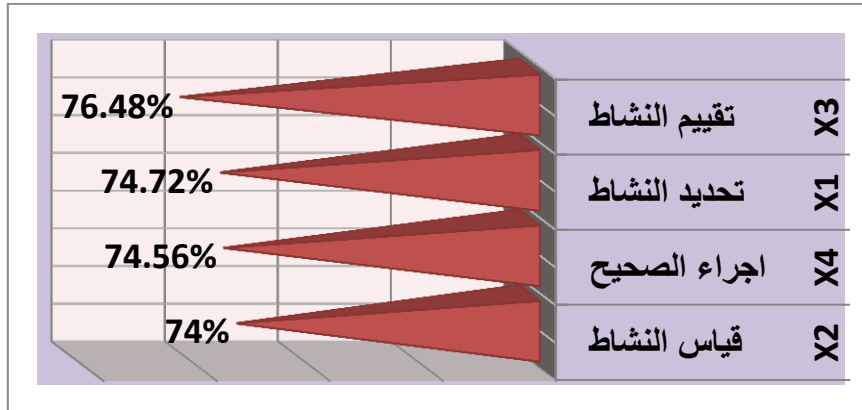
رابعا - الخدمات الإلكترونية

ينظر الى الخدمات الإلكترونية من خلال تحسين تقديم الخدمات العامة للمواطنين من خلال منصات الكترونية متنوعة والمقصود بها أفعال وأعمال مهمتها نقل المعلومات والاتصالات الكترونيا (الكساسبة، 2014:20) وهي استخدام التكنولوجيا في الاتصالات المتطورة وتتطلب مزوداً للخدمة ومستقبلاً لها وقنوات اتصالية (سامي، 2019:2) ومن انواعها (الخدمة الصماء، خدمة التلكس، الخدمة المتطورة) (المنهالي، 2011:38).

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

1- مستوى أهمية الاجابة للعيينة المبحوثة



شكل يوضح توزيع أبعاد الرقابة الادارية على وفق الأهمية النسبية

2- اختبارات فرضيات البحث

أولاً: الارتباط بين الرقابة الادارية بأبعادها الأربعة وبين تسويق الخدمات العامة

يوظف الباحث اختبار (Z - TEST) لاختبار فرضيات الارتباط بين الرقابة الادارية بأبعادها الأربعة (تحديد النشاط، وقياس النشاط، وتقييم النشاط، وإجراء التصحيح) وبين تسويق الخدمات العامة إذ ستقبل فرضية الارتباط في حال كانت القيمة الاحتمالية (p value) المناظر لقيمة Z المحسوبة أقل أو تساوي مستوى المعنوي المستخدم في البحث والبالغ (0,05) وفي الوقت نفسه تكون قيمة Z المحسوبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (1,96) وبالتالي قبول فرضية الارتباط بنسبة ثقة 95 %، وبعبارة أخرى ستكون نتيجة الاختبار عدم صحة الفرضية، أما لمعرفة قوة واتجاه الارتباط بين الرقابة الادارية بأبعادها الأربعة وبين تسويق الخدمات العامة اوجد الباحث معامل الارتباط بين المتغيرات وكانت نتائج التحليل الاحصائي لاختبار فرضيات الارتباط بين الرقابة الادارية بأبعادها الأربعة وبين المتغير التابع المتمثل بتسويق الخدمات العامة على النحو الآتي: (بوزيان، تيغزة محمد: 2012، 238).

1. الارتباط بين تحديد النشاط وبين تسويق الخدمات العامة

يحقق قبول الفرضية الثانوية الأولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تحديد النشاط وتسويق الخدمات العامة) بما يؤكد قبول الفرضية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى وبنسبة ثقة (95 %)، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (5,502) وهي معنوية كون القيمة الاحتمالية (p value) المناظر لقيمة Z المحسوبة بلغت (0,00) وهي أقل من مستوى المعنوي المستخدم في البحث والبالغ (0,05)، مما يؤكد ذلك ان قيمة Z المحسوبة كانت اكبر من القيمة الجدولية Z البالغة (1,96)، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط بين تحديد النشاط وبين تسويق الخدمات العامة (0,786*) ليرجح ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين تحديد النشاط بصفته احد أبعاد الرقابة الادارية وبين تسويق الخدمات العامة بحسب رأي عينة البحث.

2. الارتباط بين قياس النشاط وبين تسويق الخدمات العامة

يوفق قبول الفرضية الثانوية الثانية التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين قياس النشاط وتسويق الخدمات العامة) بما يؤكد قبول الفرضية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى وبنسبة ثقة (95 %)، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (5,138) وهي معنوية بسبب كون القيمة الاحتمالية (p value) المناظر لقيمة Z المحسوبة بلغت (0,00) وهي أقل من مستوى المعنوي المستخدم في البحث والبالغ (0,05)، مما يؤكد ذلك ان قيمة Z المحسوبة كانت اكبر من قيمة الجدولي Z البالغة (1,96)، وبلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد قياس النشاط وبين تسويق الخدمات العامة (0,734*) مما يوضح وجود ارتباط طردي قوي بين قياس النشاط بصفته احد أبعاد الرقابة الادارية وبين تسويق الخدمات العامة وفقاً لرأي العينة (النعيمي وآخرون : 2008، 192).

3. الارتباط بين تقييم النشاط وبين تسويق الخدمات العامة

يقول الفرضية الثانوية الثالثة التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تقييم النشاط وتسويق الخدمات العامة) بما يؤكد قبول الفرضية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى وبنسبة ثقة (95 %)، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (5,663) وهي معنوية بسبب كون القيمة الاحتمالية (p value) المناظر لقيمة Z المحسوبة بلغت (0,00) وهي أقل من مستوى المعنوي المستخدم في البحث والبالغ (0,05)، مما يؤكد

ذلك ان قيمة Z المحتسبة كانت اكبر من قيمة الجدوليه Z البالغة (1, 96)، بينما كانت قيمة معامل الارتباط بين بُعد تقييم النشاط وبين تسويق الخدمات العامة (0,809*) ليرجح ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين تقييم النشاط بصفته احد أبعاد الرقابة الإدارية وبين تسويق الخدمات العامة.

4. الارتباط بين إجراء التصحيح وبين تسويق الخدمات العامة

قبول الفرضية الثانوية الثالثة التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين إجراء التصحيح وتسويق الخدمات العامة) بما يؤكد قبول الفرضية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى وبنسبة ثقة (95%)، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (5,215) وهي معنوية بسبب كون القيمة الاحتمالية (p value) المناظر لقيمة Z المحتسبة بلغت (0,00) وهي أقل من مستوى المعنوي المستخدم في البحث وبالبلغ (0,05)، مما يؤكد ذلك ان قيمة Z المحتسبة كانت اكبر من قيمة الجدوليه Z البالغة (1, 96)، بينما كانت قيمة معامل الارتباط بين بُعد إجراء التصحيح وبين تسويق الخدمات العامة (0,745*) ليرجح ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين إجراء التصحيح بصفته احد أبعاد الرقابة الإدارية وبين تسويق الخدمات العامة (اموري وآخرون : 2013، 257).

جدول يوضح التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات الخاصة بالارتباط بين الرقابة الإدارية وبين تسويق الخدمات العامة .

التفسير	اختبار Z		معامل الارتباط بين متغيرين	المتغير التابع	التابع المستقل	أبعاد المتغير المستقل
	قيمة الاحتمالية	قيمة Z المحتسبة				
وجود ارتباط طردي قوي بين تحديد النشاط وتسويق الخدمات العامة وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الأولى	0,00	5.502	0.786	تسويق الخدمات العامة	تحديد النشاط	أبعاد المتغير المستقل
وجود ارتباط طردي قوي بين قياس النشاط وتسويق الخدمات العامة وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الثانية	0,00	5.138	0.734	تسويق الخدمات العامة	قياس النشاط	
وجود ارتباط طردي قوي بين تقييم النشاط وتسويق الخدمات العامة وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الثالثة	0,00	5.663	0.809	تسويق الخدمات العامة	تقييم النشاط	
وجود ارتباط طردي قوي بين إجراء التصحيح وتسويق الخدمات العامة وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الرابعة	0,00	5.215	0.745	تسويق الخدمات العامة	إجراء التصحيح	
وجود ارتباط طردي قوي بين الرقابة استراتيجياً وتسويق الخدمات العامة وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية الأولى	0,00	5.761	0.823	تسويق الخدمات العامة	الرقابة الإدارية	

* العلاقة معنوية بين المتغيرين عند مستوى معنوية 0,05

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25

5. الارتباط بين الرقابة الإدارية وبين تسويق الخدمات العامة

يستخلص من قبول الفرضية الرئيسية الأولى الي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الرقابة الإدارية وتسويق الخدمات العامة) وبنسبة ثقة (95%)، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (5,761) وهي معنوية، بسبب كون القيمة الاحتمالية (p value) المناظر لقيمة Z المحتسبة بلغت (0,00) وهي أقل من مستوى المعنوي المستخدم في البحث وبالبلغ (0,05)، مما يؤكد ذلك ان قيمة Z المحتسبة كانت اكبر من قيمة الجدوليه Z البالغة (1,96)، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط بين الرقابة الإدارية وبين تسويق الخدمات العامة (0,823*) ليرجح ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، كما يحقق قبول جميع الفرضيات الثانوية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى.

كما يشخص أن بُعد تقييم النشاط سجل أعلى معامل ارتباط مع تسويق الخدمات العامة وبواقع (0,809)، تبعه بُعد تحديد النشاط بمعامل ارتباط بلغت قيمته (0,786)، يليه بُعد إجراء التصحيح بمعامل ارتباط بلغت قيمته (0,745)، بينما سجل بُعد قياس النشاط أدنى قيمة معامل ارتباط مع تسويق الخدمات العامة وبواقع (0,735).

ثانياً : تأثير الرقابة الإدارية بأبعادها الأربعة في تسويق الخدمات العامة

يعتمد الباحث على اختبار (F - TEST) لاختبار تأثير الرقابة استراتيجياً بأبعادها الأربعة في إدارة الخدمات العامة، إذ ستقبل فرضية التأثير عندما تكون القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة F المحسوبة أصغر من مستوى معنوية (0,05)، وكذلك تكون قيمة F المحسوبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (4,0430) أي قبول فرضية التأثير بنسبة (95%)، أما لبيان نسبة تفسير (تأثير) الرقابة الإدارية في تسويق الخدمات العامة يستعمل الباحث معامل التحديد R^2 (Coefficient Of Determination).

1. تأثير تحديد النشاط في تسويق الخدمات العامة

قبول الفرضية الثانوية الأولى التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لتحديد النشاط في تسويق الخدمات العامة) المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية وبنسبة ثقة (95%)، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (77,60) وهي معنوية بسبب كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4,0430) عند مستوى معنوية (0,05)، وان القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة F المحسوبة كانت (0,00) وهي أصغر من مستوى معنوية (0,05)، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (61,8%) بما يؤشر نسبة تفسير تحديد النشاط للمتغير المُعبر عن تسويق الخدمات العامة.

2. تأثير قياس النشاط في تسويق الخدمات العامة

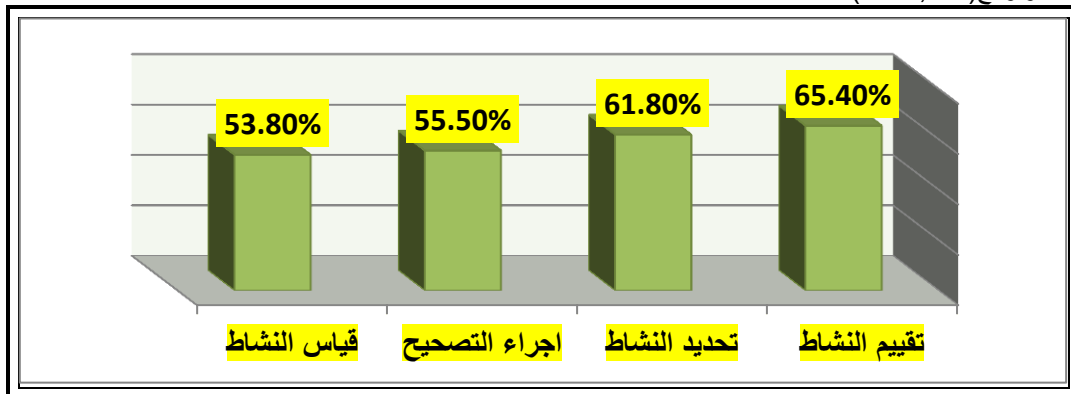
قبول الفرضية الثانوية الثانية التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لقياس النشاط في تسويق الخدمات العامة) المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية وبنسبة ثقة (95%)، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (55,94) وهي معنوية بسبب كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4,0430) عند مستوى معنوية (0,05)، ولا سيما ان القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة F المحسوبة كانت (0,00) وهي أصغر من مستوى معنوية (0,05) وبلغت قيمة معامل التحديد (53,8%) بما يؤشر نسبة تفسير قياس النشاط للمتغير المُعبر عن تسويق الخدمات العامة.

3. تأثير تقييم النشاط في تسويق الخدمات العامة

قبول الفرضية الثانوية الثالثة التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لتقييم النشاط في تسويق الخدمات العامة) المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية وبنسبة ثقة (95%)، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (90,68) وهي معنوية كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4,0430) عند مستوى معنوية (0,05) ان القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة F المحسوبة كانت (0,00) وهي أصغر من مستوى معنوية (0,05) بينما بلغت قيمة معامل التحديد (65,4%) لتبين بذلك نسبة تفسير تقييم النشاط للمتغير المُعبر عن تسويق الخدمات العامة.

4. تأثير إجراء التصحيح في تسويق الخدمات العامة

قبول الفرضية الثانوية الثالثة التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لأجراء التصحيح في تسويق الخدمات العامة) المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية وبنسبة ثقة (95%)، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (59,75) وهي معنوية كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4,0430) عند مستوى معنوية (0,05)، ان القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة F المحسوبة كانت (0,00) وهي أصغر من مستوى معنوية (0,05) بينما بلغت قيمة معامل التحديد (55,5%) لتبين بذلك نسبة تفسير إجراء التصحيح للمتغير المُعبر عن تسويق الخدمات العامة. أن بُعد تقييم النشاط سجل أعلى نسبة تأثير في تسويق الخدمات العامة من بين جميع أبعاد الرقابة الإدارية وواقع (65,40%)، تبعه بُعد تحديد النشاط بمعامل تحديد قيمته (61,80%) يليه بُعد إجراء التصحيح بمعامل تحديد بلغت قيمته (55,50%)، بينما سجل بُعد قياس النشاط أدنى نسبة تأثير من بين جميع أبعاد الرقابة الإدارية في تسويق الخدمات العامة وواقع (53,80%).



شكل يوضح توزيع نسب تأثير أبعاد الرقابة الإدارية مع تسويق الخدمات العامة

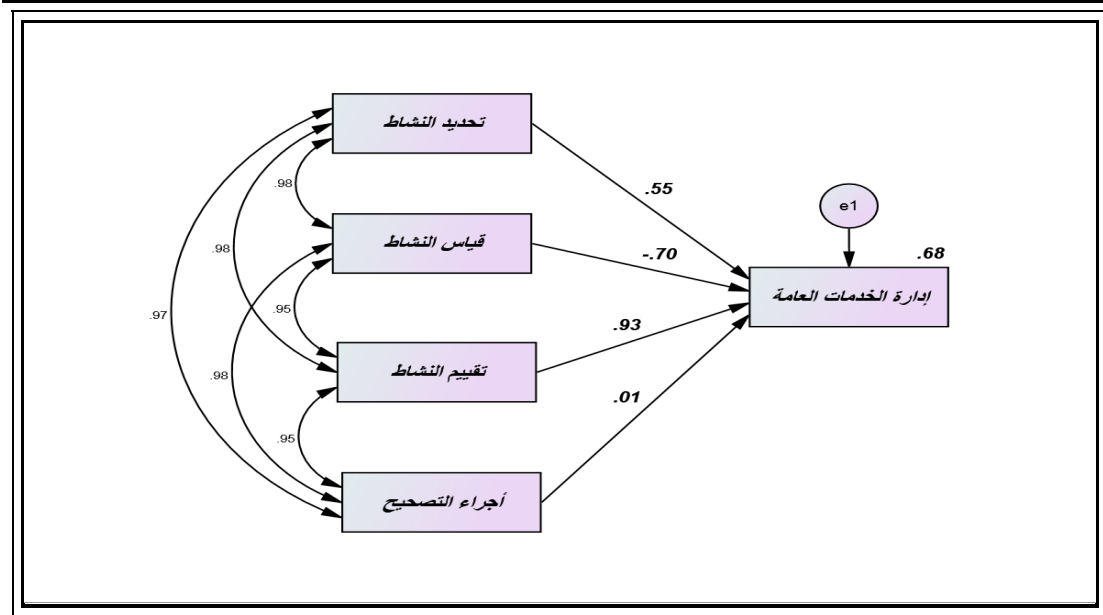
جدول يوضح التحليل الاحصائي لاختبار فرضيات البحث تأثير أبعاد الرقابة الإدارية الأربعة في تسويق الخدمات العامة

التابع المستقل	المتغير التابع	معامل التحديد R ² %	اختبار F		التفسير
			قيمة F المحتسبة	القيمة الاحتمالية	
أبعاد المتغير المستقل	تحديد النشاط	61,80%	77,60	0,00	قبول فرضية التأثير الثانوية الأولى بما يؤكد وجود تأثير ملحوظ لتحديد النشاط في تسويق الخدمات العامة
	قياس النشاط	53,80%	55,94	0,00	قبول فرضية التأثير الثانوية الثانية بما يؤكد وجود تأثير ملحوظ لقياس النشاط في تسويق الخدمات العامة
	تقييم النشاط	65,40%	90,68	0,00	قبول فرضية التأثير الثانوية الثالثة بما يؤكد وجود تأثير ملحوظ لتقييم النشاط في تسويق الخدمات العامة
	إجراء التصحيح	55,50%	59,75	0,00	قبول فرضية التأثير الثانوية الرابعة بما يؤكد وجود تأثير ملحوظ لأجراء التصحيح في تسويق الخدمات العامة
R ² معامل التحديد يفيد في بيان نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع					
قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية (0,05) = 4,0430					

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25

5. تأثير الرقابة الإدارية في تسويق الخدمات العامة

وفقا لنتائج برنامج التحليل الاحصائي Amos قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للرقابة الإدارية في تسويق الخدمات العامة ويؤكد قبولها بنسبة ثقة 95 %) بعد تطبيق أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبيان تأثير أبعاد الرقابة الإدارية (تحديد النشاط، وقياس النشاط، وتقييم النشاط، وإجراء التصحيح) سوية في تسويق الخدمات العامة، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (23,591) وهي معنوية، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (2,6060) عند مستوى معنوية (0,05)، ان القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة F المحتسبة كانت (0,00) وهي أصغر من مستوى معنوية (0,05)، وبلغت قيمة معامل التحديد % R² (68%) مؤشرا بذلك نسبة تفسير (تأثير) أبعاد الرقابة الإدارية الأربعة مجتمعين للمتغير المُعبر عن تسويق الخدمات العامة



شكل يوضح يوشر طبيعة العلاقة الرقابية الإدارية بأبعادها الأربعة مجتمعين في تسويق الخدمات العامة (على وفق معطيات برنامج AMOS) وبذلك تصبح معادلة الانحدار الخطي المتعدد التي تُعبر عن العلاقة الخطية التآثرية بين أبعاد الرقابة الإدارية (تحديد النشاط، وقياس النشاط، وتقييم النشاط، وأجراء التصحيح) مجتمعين والذي يرمز لكل منها X_1 ، X_2 ، X_3 ، X_4 على التوالي وتسويق الخدمات العامة والتي يرمز لها بـ (Y) على النحو الآتي:

$$Y = 1.62 + 0.55 X_1 - 0.70 X_2 + 0.93 X_3 + 0.01 X_4$$

جدول (22) التحليل الاحصائي لاختبار تأثير أبعاد الرقابة الادارية الأربعة مجتمعة في تسويق الخدمات العامة
المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25

تعليق الباحث	F – test		معامل التحديد R ² % نسبة التفسير	معامل الانحدار بيتا β	الحد الثابت ألفا α	نوع التحليل	المتغيرات		الفرضية
	القيمة الاحتمالية مستوى (الدلالة)	قيمة F المحتسبة					التابع	المستقل	
قبول الفرضية الرئيسية الثانية بنسبة ثقة 95 % اي يوجد تأثير ملحوظ للرقابة الادارية بأبعادها الأربعة (تحديد النشاط ،قياس النشاط،تقييم النشاط ،إجراء التصحيح) مجتمعين في تسويق الخدمات العامة	0,00	23,591	%68	0,55	1,62	تحليل الانحدار الخطي المتعدد	تسويق الخدمات العامة	الرقابة الإدارية	الرئيسية الثانية
				0,70-				تحديد النشاط	
				0,93				قياس النشاط	
				0,01				تقييم النشاط	
								إجراء التصحيح	
قيمة F الجدولية عند مستوى ثقة 95 % تساوى (2,6060)									

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات 1- الاستنتاجات

- تم التوصل الى جملة من الاستنتاجات ابرزها:
1. تعتمد المنظمة أنشطة لقياس الاداء انطلاقاً من رسالتها وأهدافها وباستخدام معايير موضوعية لقياس الأداء مما يساعد على معرفة مدى عمل المنظمة بالشكل الصحيح وتسمح رسالة المنظمة بتقديم خدمات جديدة للمجتمع.
 2. يجب ان تتبع عملية التقييم اجراءاً ادارياً واضحاً على وفق مبدأ الثواب والعقاب.
 3. تقوم الهيئة بمراجعة استراتيجيتها وتعديل او تغيير الاهداف كإجراء تصحيحي وان المنظمة تكشف الاخطاء حال وقوعها.
 4. تستفيد هيئة الحماية الاجتماعية من الوسائل المتطورة في تسويق الخدمة لرفع فاعلية وكفاءة العمل داخل المنظمة.
 5. ان هيئة الحماية الاجتماعية تراقب مستوى التزام الاقسام والفروع للتوجه بخدمة الزبائن وتحرص على جمع المعلومات عن متطلبات الزبائن المستقبلية من خدمات متطورة والعمل على توفيرها.

2- التوصيات

تم التوصل الى اهم التوصيات ابرزها :

1. ضرورة تعزيز الدور الملحوظ من قبل هيئة الحماية الاجتماعية للرقابة الادارية في تسويق الخدمات العامة بما يحقق رضا الزبائن والمستفيدين من تلك الخدمات المقدمة.
2. ضرورة تفعيل دور التقييم للأنشطة المعمول بها ضمن خطة هيئة الحماية الاجتماعية وللتأثير الفاعل الكبير وبنسبة عالية في ادارة تسويق الخدمة العامة .
3. ضرورة اعتماد هيئة الحماية الاجتماعية بأنشطتها لقياس الاداء انطلاقاً من رسالتها وأهدافها بخدمة الزبائن والمستفيدين من الطبقات الفقيرة والمستحقة في المجتمع.
4. ضرورة تعزيز عملية التقييم من قبل هيئة الحماية الاجتماعية وذلك من خلال اتباع سلسلة من الاجراءات الادارية الواضحة وفاقاً لمبدأ الثواب والعقاب.
5. ضرورة الإفادة من الوسائل المتطورة والحديثة من البرامج في تسويق الخدمة للزبائن لرفع فاعلية وكفاءة العمل داخل الهيئة وذلك من خلال الانترنت وتطبيقاته والإفادة من التكنولوجيا الحديثة في عملية التواصل وجمع المعلومات عن متطلبات الزبائن المستقبلية من خدمات متطورة والعمل على توفيرها.

المصادر

1. بوزيان، تيغزة محمد، (2012)، "التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما"، دار المسيرة للطباعة والنشر، ط1، عمان.
2. البكري، ثامر ياسر، (2011)، "ادارة التسويق"، ط4، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
3. الشيلي، عائشة يوسف، (2017)، "الادارة الاستراتيجية الحديثة التخطيط الاستراتيجي-البناء التنظيمي- القيادة الابداعية-الرقابة والحوكمة"، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
4. العياصره، رفاح، (2019) "وظائف الادارة في المؤسسة الاجتماعية"، الموسوعة العربية الافتراضية ، المجلد (8)، العدد (13).
5. كاظم، الطائي، الشكري، اموري هادي، خالد ضاري، عبد المنعم كاظم، (2013)، "الاحصاء التطبيقي اسلوب تحليلي باستخدام spss"، دار وائل للنشر، ط1، عمان.
6. محمود، محمد الفاتح، (2017) ، "مدخل الادارة"، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، السودان.
7. النعيمي، محمد عبد العال، ياسين، طعمه حسن، (2008)، "الاحصاء الميداني"، دار وائل للنشر، ط1، عمان.
8. الكساسبة، مشعل عبد المجيد، "اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في اداء العاملين" دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، (2014)، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال الاليكترونية، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان.
9. المنهالي، محمد صالح، (2011)، "تقييم متطلبات نجاح مشروع الحوكمة الاليكترونية من وجهة نظر العاملين في الادارات العامة للإقامة وشؤون الاجانب بإمارة ابوظبي" رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال، ابوظبي.
10. الوائلي، لمياء فرحان عبد السادة، (2020)، "تأثير التسويق الداخلي في تحديد استراتيجية الخدمة" دراسة استطلاعية في شركة الفاروق العامة للمقاولات الانشائية رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية.
11. بن صغير، امين، نبيل، رياسين محمد، (2016)، "الرقابة على الموارد البشرية مع دراسة نموذجية لمصنع بنطال- مغنية"، رسالة ماجستير في ادارة الموارد البشرية، جامعة ابي بكر بلقايد، قسم العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الجزائر.

12. رقاد، صليحة، (2014)، "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية افاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري" اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف.
13. شاهين، سحر محمد راغب، (2007)، "واقع الرقابة الادارية الداخلية في المنظمات الاهلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية -قطاع غزة، فلسطين.
14. شكري، مروح طاهر، (2016)، "الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الاساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين انفسهم" رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، فلسطين.
15. شرف الدين، الصادق عبد الله ادم، (2017) "دور الرقابة الاستراتيجية على الاداء المؤسسي، دراسة حالة البنك السعودي السوداني"، رسالة ماجستير علوم ادارة الاعمال، السودان.
16. عبد الكبير، ليلى، (2017)، "اساليب الرقابة وعلاقتها بالكفاءة الانتاجية دراسة ميدانية بمؤسسة حضانة الحليب بالمسيلة"، رسالة ماجستير في قسم علوم الاجتماع، جامعة محمد بومضياف المسيلة، الجزائر.
17. قويدر، ابراهيم غازي، (2016)، "دور ديوان الرقابة المالية والإدارية في تحقيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية"، رسالة ماجستير في ادارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الاقصى، فلسطين.
18. كردي، احمد السيد، (2010)، "قياس الأداء المتوازن لعمليات تنمية فريق العمل المدار ذاتيا بالمنظمات الخيرية"، رسالة ماجستير قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة بنها، مصر.
19. كيلاني، صونيه، (2007)، "مساهمة في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية بتطبيق الادارة الاستراتيجية، دراسة حالة مجمع صيدال لصناعة الادوية للفترة (2000-2005)"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية فرع الاقتصاد، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
20. لعجال، عفيفة، (2019)، "دور الخدمة الاجتماعية في ادارة وتنظيم مؤسسات رعاية المعوقين"، اطروحة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.
21. مبارك، ادهم اكرم، (2016)، "الرقابة الاستراتيجية وعلاقتها برفع اداء مؤسسات التمويل الأصغر دراسة ميدانية في محافظات غزة"، رسالة ماجستير، جامعة الازهر، غزة .
22. نعيمة، زعرور، (2015)، "اساليب مثلى لترشيد تكاليف الخدمات"، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
23. المساعدة، مريم، (2016)، "مفهوم الخدمة العامة"، مجلة موضوع الافتراضية، العدد (9)، المجلد (10).
24. سامي، روان، (2019)، "بحث منشور عن الخدمات الاليكترونية ومجالاتها وفوائدها"، الموسوعة العربية الشاملة.
25. جاسم، فائز عبد الحسن، (2014)، "دور نظام الرقابة الداخلية في الحد من الفساد المالي والإداري" دراسة استقصائية لنظام الرقابة الداخلية في مديرية الموارد المائية في محافظة ميسان مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية العدد (16).

26. Anderoniceanu, Armenia, " Electronic Services, a Real Support For Citizens And Business Community"(2012), Management Research and Practice Volume 4, Issue 3 Academy of Economic Studies, Piata Romana, 6, Bucharest, Romania.
27. David&David , Fred R, Froset R ,(2015) ,"Strategic Management concepts and cases", Pearson education Limited ,5ed, Boston
28. David&FredR,(2011),"Strategic Management concepts and cases",13edition, Pearson Education, Inc ,new jersey
29. David & F. R., & David, F. R. (2017)," Strategic Management: Concepts and Cases: A competitive Advantage Approach", 16 th ed., Global Edition, , Inc., New York.
30. Davis&David I,Goetsch Stanley b,(2013),"quality management for organization", excellence pearson new international edition,usa
31. consulting, Forrester (2013), "five imperatives to delivering great customer services", USA.
32. Kotler&Keller,Philip,Kevinlane,(2012),"marketing management", 14ed, new jersey, USA.
33. Kotler&p,Armstrong,opresnik,Philip,gary,marcoliver,(2018),"principles of marketing",17ed ,global edition , England .
34. Kotler&Armstrong,Harris,He,Philip,gary,Lloydc,hongwei,(2020), " principles of marketing",8ed, pearson education limited,british.
35. Lehtinen & Uolevi, Järvinen , Raija, (2015), NJB Vol. 64, No.3.
36. Pride&Ferrell,willamm,o.c,(2018),"foundationsof marketng",8ed,usa.
37. Wheelen&Hunger,Hoffman,Bamford,Thomasi,j.david,alan n,Charles e , (2018)," Concept in strategic Management and Business Policy Globalization , Innovation and Sustainability" , Pearson Education Limited,global edition,15ed , Harlow.
38. Wheelen, T, & Hunger, J, (2017) "Strategic management and business policy", 14 ed, Pearson, Germany.

The role of oversight admin in Marketing public services Case study in the Ministry of Labor and Social Affairs

Assist. Prof. Dr. Sarmad Hamza Jassim AlShimmeri
Sadiq Salih Mahdi Al-Shimmeri

Abstract

Public services are a key pillar of the life of all societies. Public service is a major concern and increased and has been high in the industries of developed countries in the contemporary world. Many public organizations have adopted the concept and application of service marketing and the application of public service can be defined as an intangible activity that is directly offered to citizens. Management oversight is a very important topic in business organizations and the only way to pursue the implementation of tasks, strategies, plans and objectives, and the achievement of the objectives, strategies and plans, and the implementation of the objectives, and the implementation of the objectives of the United Nations system. Administrative oversight is defined as the process of measuring business results, diagnosing the causes of deviation (if any) and taking corrective action after the comparison of the plans and criteria established, so it includes four phases on which most researchers agree (activity-measurement-evaluation-activity-correction). The problem of knowledge research is to question (i.e. the four stages more important within the administrative oversight process) the problem of field research is that it is difficult to market services provided by the Social Protection Authority to citizens when publicized electronically, and the largest part of which are material subsidies.

The researcher used the SPSS program to extract correlation and regression factors between the variables discussed after designing a questionnaire form suitable for the research topic and distributing it to the directors of the Authority (Director General and his associates - head of department and his associates - division officer and assistants), as the volume of the sample examined reached (50) Director, A number of conclusions were reached, the most prominent of which is that the Social Protection Authority monitors the level of commitment of departments and branches to the quality of service provided to citizens and evaluates those departments and branches on the basis of this. The Authority's administration is keen to collect information about the future requirements of citizens and owns research units. Traditional in this field, and at the conclusion of the research, several recommendations were made, most notably the need for the Social Protection Authority to rely on advanced means and modern technologies in marketing the service to citizens in order to ensure increased efficiency of work in the various departments and branches of the Authority and to emphasize network communications through the Internet And its applications as modern communication technology ensures the Authority continuous communication processes, gathering information on possible community requirements and developing a proactive business strategy that achieves the Authority's objectives and meets the needs of citizens.

.....
.....
.....