

قياس مستوى أداء الخدمات العمومية في ظل التوجهات الحديثة لإصلاح الإدارة العمومية دراسة استقصائية لأراء عينة من المواطنين بولاية ورقلة

عائشة بخالد¹*

¹ جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)،

Measure The level of performance of public services in light of modern trends to reform public administration A survey of the opinions of a sample of citizens in the state of Ouargla

تاريخ الاستلام: 2024/05/13؛ تاريخ المراجعة: 2024/07/01؛ تاريخ القبول: 2024/07/18

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى أداء الخدمات العمومية بولاية ورقلة من خلال قياس تقييم المواطنين لمستوى جودة الخدمات العمومية، ومستوى رضاهم عن هذه الخدمات بمختلف الجوانب والإجراءات الخاصة بعملية تقديمها، وقد جاءت هذه الدراسة بالتزامن مع مختلف الجهود الرامية إلى تحسين وإصلاح الإدارة العمومية تماشيا مع التوجهات الحديثة لممارسات المناجمنت في قطاع الإدارة العمومية، حيث تم إنجاز هذه الدراسة من خلال تصميم وتوزيع إستبيان على عينة قدرها (315) مواطن، وقد أسفرت النتائج عن تقييم ضعيف لمستوى جودة الخدمات العمومية وعدم الرضا عنها من طرف المواطنين عينة الدراسة، مما يتطلب تكثيف الجهود للنهوض بمستوى تقديم الخدمات العمومية بالشكل الذي يستجيب لتطلعاتهم.

الكلمات المفتاح: إدارة عمومية؛ خدمات عمومية؛ رضا مواطنين؛ جودة خدمات عمومية.

تصنيف JEL: H11؛ H83

Abstract:

The study aims to quantify the performance level of public services in the state of Ouargla by measuring citizens' assessments of the quality of these services and their satisfaction with various aspects and procedures related to their provision. This study came in conjunction with various efforts aimed at improving and reforming public administration in line with We completed this study by designing and distributing a questionnaire to a sample of 315 citizens. The results showed that the citizens of the study sample had a weak assessment of the quality of public services and expressed dissatisfaction with them, indicating the need for intensified efforts to improve public service provision in a manner that aligns with their aspirations.

Keywords: public administration; public services; Citizen satisfaction; Quality of public services.

Jel Classification Codes: H11; H83

I- تمهيد :

أدت السيرة التاريخية لتطور الفكر المناجري العمومي مع بداية الثمانينيات إلى إدخال مناهج التفكير والأساليب التجارية لتحسين كفاءة وفعالية قطاع الإدارة العمومية، حيث تبلور هذا الاتجاه مع ظهور نموذج الإدارة العمومية الجديدة (New Public Management) ونموذج الحوكمة الديمقراطية، وقد تزامنت هذه التطورات مع ظهور كوكبة من المفكرين والباحثين الذين ينادوننا بضرورة إسقاط التوجهات والأساليب الحديثة في علم إدارة الأعمال على قطاع الإدارة العمومية والحكومية، خاصة وأنها أثبتت نجاعتها في العديد من البلدان المتقدمة، وضمن هذا السياق ظهرت مناهج وأساليب حديثة في الإدارة العمومية والحكومية تأخذ بعين الاعتبار متطلبات وتطلعات المواطن وفي نفس الوقت تراعي دور مقدم الخدمة العمومية (الإدارة العمومية) وبذلك تحولت فلسفة الإدارة العمومية من السيطرة والهيمنة الإدارية (البيروقراطية) إلى إدارة مرتكزة على تقديم قيمة عمومية تضع خدمة وإرضاء المواطن في أعلى سلم الأولويات ومن مراقبة التكاليف إلى التركيز على مستويات الأداء، ومن زيادة كمية المخرجات إلى التركيز على تحسين جودة الخدمات العمومية، ومن التركيز على الإنفاق إلى البحث عن تحسين الإيرادات.

تتجلى أهم نتائج تطبيق النماذج الحديثة للإدارة العمومية على غرار نموذج الإدارة العمومية الجديدة (NPM) ونموذج الحوكمة الديمقراطية في العديد من الجوانب، أهمها الجوانب المتعلقة بالمواطنين، ويعتبر مؤشر أو مقياس رضى المواطنين أحد المؤشرات الدالة على ذلك، والذي يتم تقديره بقياس (الأراء، التوجهات والإنطباعات) إزاء الخدمات العمومية وكذا المؤسسات والهيئات المشرفة على تقديم هذه الخدمات، يسهم قياس وتقييم هذا المؤشر بصفة دورية ومستمرة بتوفير آلية للتعلم المستمر حول سبل ترشيد وتحسين صياغة وتنفيذ مختلف السياسات العمومية للدولة،

1- إشكالية الدراسة :

وبناءً على ما سبق تتبلور معالم الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في السؤال التالي:

ظل الإصلاحات المتتالية التي يشهدها قطاع الإدارة العمومية بالجزائر عموماً، ما هو مستوى أداء الخدمات العمومية في منطقة ورقلة؟ ويتفرع عنها الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو تقييم المواطنين لمستوى جودة الخدمات العمومية بولاية ورقلة؟

- ما هو مستوى رضا المواطنين عن هذه الخدمات بولاية ورقلة؟

2- فرضيات الدراسة: تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

مستوى أداء الخدمات العمومية في منطقة ورقلة ضعيف؟

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- مستوى أداء الخدمات العمومية بورقلة لا يرقى إلى مستوى الجودة المقبولة

- مستوى رضا المواطنين على الخدمات العمومية مقبول.

3- أهداف الدراسة: تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- تقييم مستوى أداء الخدمات العمومية في ولاية ورقلة؛
- تحديد اهم الجوانب المتعلقة برضى المواطنين على الخدمات العمومية في ولاية ورقلة؛
- استقصاء آراء عينة من المواطنين حول الإصلاحات المطلوبة في الإدارة العمومية لتحسين جودة الخدمات.
- تقديم توصيات للجهات المعنية بشأن كيفية تحسين أداء الخدمات العمومية وتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.

4- أهمية الدراسة: تكتسي هذه الدراسة أهميتها، من كون التوجهات الحديثة للإدارة العمومية ولاسيما نموذج الإدارة العمومية الجديدة، ونموذج الجوكمة الديمقراطية، كلها تركت على قياس التوقعات ودراسة الإحتياجات والاولويات لدى المواطنين، ثم العمل على تصميم وتنفيذ مختلف السياسات التي من شأنها الإستجابة لهذه الإحتياجات والتوقعات، فضلا على ان هذه التوجهات مرتكزة على منهج تحسين الأداء وترشيد النفقات وتحسين استغلال الموارد، وهذا يتطلب عمليات قياس دورية لمؤشرات الرضا وتقييم جودة الخدمات والمخرجات، وهذا ما نسعى إليه من خلال هذه الدراسة وهو قياس رضا المواطنين وتقييم مستوى جودة الخدمات، وما يؤدي إليه هذا القياس من مخرجات ومقترحات في تحسين أداء الخدمات العمومية.

5- منهج الدراسة: تم للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات الموضوعة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات موجه إلى المواطنين لتقييم مستوى جودة الخدمات العمومية بولاية ورقلة ومدى رضاهم عنها، وتمت المعالجة باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.25.

6- هيكل الدراسة: تم تقسيم هيكل المقال إلى ثلاثة أقسام بالإضافة إلى المقدمة، حيث تم التطرق في الجزء الأول إلى الأدبيات النظرية لنماذج المناجمنت العمومي، أما الجزء الثاني فتم التطرق فيه إلى الطريقة والأدوات المستخدمة للإجابة على الاشكالية، أما الجزء الثالث فتضمن النتائج ومناقشتها بالإضافة إلى اختبار الفرضيات، ثم الجزء الرابع المتعلق بالخلاصة بما تحتويه من نتائج وتوصيات.

1. الأدبيات النظرية لنماذج المناجمنت العمومي:

إن الفكر المناجيري العمومي بصفته أحد المجالات المعرفية لعلوم الإدارة، يسعى إلى الكشف عن القوانين والنماذج (paradigme)، التي تفسر كفاءة وفعالية وتميز الأداء في المنظمات العمومية وحتى أداء الحكومات والدول على وجه العموم، وتتمحور هذه النماذج في سيرورة الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما الذي يجب القيام به؟ (صياغة الإستراتيجيات والسياسات العامة، وضع البرامج والأهداف).
- من الذي يضع هذه السياسات وما محتوى هذه السياسات؟
- من ينفذ هذه السياسات؟
- كيف يمكن التأكد مما تم تنفيذه؟ أي كيف يمكن قياس ومتابعة الأداء؟

الإجابة على هذه الأسئلة اختلفت وتطورت من ناحية تاريخية ومعرفية إلى غاية اليوم ضمن ثلاثة نماذج، نستعرضها فيما يلي:

1.1. النموذج البيروقراطي في الإدارة العمومية:

ترجع المبادئ الأولى للمناجمنت في مجال الإدارة العمومية إلى أعمال السوسيولوجي الألماني ماكس فيبر (Maxweber,1864-1920) ومن خلال اعتماده المدخل السوسيولوجي في تحليل العلاقة (سلطة دولة — مجتمع) قدم ما يعرف بالنموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي (model Ideal)، ضمن مشروعه الفكري الذي عمل من خلاله على تأسيس "مفهوم اجتماعي واضح للسيادة"، ويعتبر النموذج البيروقراطي جزء من هذا المفهوم يجسد السلطة السياسية والاقتصادية والاجتماعية للدولة على المجتمع من خلال شبكة المنظمات العمومية والجهاز الإداري التابع لها، وفي نفس الوقت يسعى هذا النموذج إلى ضمان فاعلية وكفاءة هذه المنظمات في خدمة الدولة والشعب معا، مؤسسا بذلك اللبنة الأساسية لمبادئ ونظريات علم الإدارة العامة أو المناجمنت العمومي، انطلاقا من مبادئ وأسس النموذج البيروقراطي المثالي التي طرحها ماكس فيبر كما يلي (فيبر، 2015، صفحة 213):

- مبدأ الاختصاصات الإدارية المنظمة والمحددة عن طريق قواعد مسبقا (قوانين وتراتيب إدارية)؛
- مبدأ الفصل بين العمل الوظيفي (الإداري) والحياة الشخصية، يعني إلغاء الطابع الشخصي والذاتي وتحويله إلى طابع مرتبط على الوظيفة الرسمية كأداة رئيسية لتصرف شؤون المنظمة؛
- مبدأ الترتيب الإداري الرسمي (التدرج الهرمي للوظائف)؛
- مبدأ انتداب الموظفين على أساس التخصص وشروط مسبقة للانتداب؛
- مبدأ قيام العلاقات بين أعضاء المنظمة من جهة، وبين أعضاء المنظمة والجمهور من جهة أخرى، وفق أسس وقواعد رسمية تحكم سلوكهم.

تشكل هذه المبادئ الشروط الأساسية لنشؤ النموذج البيروقراطي المثالي الذي يضمن كفاءة وفاعلية المنظمات في الدولة الحديثة، سواء على مستوى الاقتصاد الخاص (منظمات الأعمال)، أو الاقتصاد العام (المنظمات العمومية أو الجهاز الإداري للدولة)، وحسب ماكس فيبر فإن النموذج البيروقراطي هو حالة حتمية وطبيعية تشهدها كل المنظمات (العامة والخاصة) في الدول التي وصلت إلى مستوى متقدم من الرأسمالية، بينما يرى شيفالي (chevallier,1986) أن النموذج البيروقراطي عرف مستوى عالي من التطبيق والتنظير في مجال الإدارة العمومية في دول أوروبا الغربية على اعتبار أنها تمتاز بتراث قانوني وإداري قوي ساهم في نشأة الجهاز الإداري الذي تعتمد عليه الدولة الحديثة، في حين تجاوز النموذج البيروقراطي مجال الإدارة العمومية ليشمل مجال إدارة الأعمال في الولايات المتحدة الأمريكية.

إن التحول نحو الليبرالية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والدينية وانتشار النظام الرأسمالي في عديد الدول مع نهاية القرن 18 وبداية القرن 19 أدى إلى:

1. زيادة منظمات الأعمال الربحية وانحصارها بشكل شبه كلي لدى الخواص (القطاع الخاص)؛
2. انحصار سلطة وسيادة الدولة في الجهاز الإداري والمنظمات العمومية التابعة لها، تجسيدا لقاعدة عدم تدخل الدولة ومبدأ الدولة الحارسة.

هذا الانقسام جعل الفكر الإداري يتطور في مسارين مختلفين انطلاقاً من نموذج واحد وهو النموذج البيروقراطي، يمثل المسار الأول تطور الفكر الإداري في منظمات الأعمال (إدارة الأعمال)، والذي تميز بحركية وسرعة في التطور من حيث النظريات والنماذج المعرفية منذ ظهور فلسفة العقلانية ومبدأ تقسيم العمل الذي طرحه آدم سميث في كتابه ثروة الأمم سنة 1776، بينما يمثل المسار الثاني تطور الفكر الإداري في المنظمات الحكومية (أو ما يعرف بالإدارة العامة) والذي تميز بركود وبطء في التطور منذ ظهور النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر، باستثناء بعض التعديلات والإضافات التي قدمها بعض المنظرين والمفكرين والتي اقتصر على النموذج في حد ذاته دون إحداث أي قطيعة معه، على عكس ما حدث في مجال إدارة الأعمال، أنتقد هذا النموذج بشدة من قبل الباحثين والمختصين، وتركزت هذه الانتقادات في ثلاثة جوانب هي (فيبر، 2015، صفحة 07):

1. النموذج في حد ذاته: من حيث اختزاله لطريقة عمل المنظمات العمومية في القواعد التنظيمية والقانونية، وفشله في مراعاة التغيرات في العلاقات بين المنظمات العمومية والمجتمع (الجمهور، أو المستفيدين)، كما أن التطبيق الصارم للبيروقراطية يؤدي إلى سوء استخدام السلطة وخلق حواجز بين المنظمة والجمهور وكذا الماطلة في انجاز الأعمال، وأيضاً ظهور قوى موازية داخل التنظيم تشتغل خارج الأطر الهرمية والبيروقراطية؛
2. العملية الإدارية في المنظمات العمومية: عدم وجود أهداف واضحة ومحددة مسبقاً، وصعوبة تحديد ارتباط بين الموارد المتاحة والنتائج المحققة (قياس المردودية)، فضلاً على ذلك افتقارها إلى الإبداع والشفافية فيما يتعلق بجودة وتكلفة الخدمات المقدمة للجمهور؛
3. فشل النموذج في التأقلم مع مجتمع الخدمات: إن العديد من الخدمات التي كانت تقدم من خلال الدولة طيلة القرن العشرين، انخفضت تكلفتها وتحسنت جودتها عندما أصبحت تقدم خارج إطار الدولة مثل خدمات الاتصال، كما أن تحول المجتمع من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد الخدمات رافقه تغيرات جذرية في المجتمع، ومن بينها تحول العلاقة من (منظمة - مستفيد)، إلى (منظمة-زبون)، ثم (منظمة - مواطن أو شريك)، كلها تحولات تتطلب تغيرات وتعديلات جذرية في العمليات والأساليب الإدارية، لم يتمكن النموذج البيروقراطي من مسايرتها.

يمكن القول أن اعتماد النموذج البيروقراطي يشكل حالة قصر نظر تسويقي وإستراتيجي بخصوص صياغة وتنفيذ السياسات العمومية، كون العملية الإدارية والتفاعلية بين المنظمة ومحيطها وفق هذا النموذج تركز على الجوانب والإجراءات القانونية والتنظيمية المفروضة من طرف الإدارة المركزية على مستوى هرم السلطة دون مراعاة متطلبات التكيف والتأقلم مع احتياجات وظروف المجتمع الذي تعمل فيه المنظمات في قطاع الإدارة العمومية، كما أن الأفضلية ممنوحة للاهتمامات الداخلية للإدارة أو المنظمة العمومية على حساب اهتمامات وتفضيلات ومتطلبات المواطن أو المستفيد، وتتأكد حالة قصر النظر في النموذج البيروقراطي من خلال استخدامه لمصطلح المستفيد في وصف جمهور المنظمات والإدارات العمومية، وحسب هذا المنطق فإن المستفيد هو من يبحث ويأتي إلى الإدارة أو المنظمة العمومية للاستفادة من الخدمة العمومية وليس العكس، وهذا يعني عدم

قدرة هذا النموذج على التأقلم مع تغيرات وتطورات المجتمع، مما أدى إلى ظهور نماذج أخرى، على غرار نموذج الإدارة العمومية الجديدة (NPM).

2.1. نموذج الإدارة العمومية الجديدة:

ويطلق عليه أيضا نموذج ما بعد البيروقراطية ونموذج إعادة اختراع الحكومة، حيث يسعى هذا النموذج إلى إصلاح الإدارة العمومية وإحداث قطيعة مع النموذج البيروقراطي التقليدي بعدما أثبت فشله على كافة الأصعدة وأصبح يشكل تهديد لضمان استقرار الدول واستمرارية التنمية الشاملة، بالعمل على إدماج آليات القطاع الخاص وآليات السوق في العملية المناجيرية للعمليات للمنظمات العمومية والجهاز الإداري للدولة بغرض الرفع من كفاءتها وتحسين أداء الخدمات العمومية.

يشير مفهوم (NPM) إلى مجموعة واسعة من التقنيات والمقاربات (وجهات النظر) التي تهدف إلى التغلب على أوجه القصور الكامنة في النموذج التقليدي للإدارة العمومية، ويعرف (Pfiffner، 2004، صفحة 254) (Robert Behn) نموذج الإدارة العمومية الجديدة على أنه مجموعة من التقنيات والاستراتيجيات التي تسعى إلى تحسين أداء القطاع العمومي، وقد تم تعريف الإدارة العمومية الجديدة (NPM)، من طرف العديد من الكتاب والباحثين بطرق مختلفة (Hood، 1991)، (Osbourne and Grabler، 1992)، (Farnham and Horton، 1996)، ولكنها تتطابق في فكرة رئيسية وهي محاولة إسقاط الأفكار والمعرفة الإدارية المطبقة في القطاع الخاص ومجال إدارة الأعمال على القطاع العام ومجال الإدارة العمومية، (Haynes، 2015، صفحة 09) في حين يعتمد بعض الكتاب الآخرين على مقارنة وصفية في تحديدهم لنموذج (NPM) ويقدمونه على أنه نظرية تصف مجمل التغيرات الجوهرية التي مست قطاع الإدارة العمومية خلال فترة الثمانينيات (Pollit، 1990)، (Hood، 1991)، بينما يركز البعض الآخر في تحديد مفهوم (NPM) على الأبعاد الإيديولوجية التي أدت إلى تغيير ثقافة ومنظومة القيم السائدة في القطاع العام ومجال الإدارة العمومية (Walsh، 1995) (Clarke and Newman، 1997) (Haynes، 2015، صفحة 10)، بحيث أصبحت قيم السوق والاستهلاك هي التي تحرك وتدفع سلوك المنظمات في القطاع العام والإدارة العمومية ونموذج (NPM) هو البراديجم الذي يفسر ويضمن فعالية وكفاءة قطاع الإدارة العمومية، وسواء تم الاعتماد على حجج إيديولوجية أو مؤسساتية في تفسير وتقديم نموذج (NPM)، فإن تطور العملية الإدارية في قطاع الإدارة العمومية هي حتمية معرفية وتاريخية تفرضها تطور نظريات الإدارة نفسها وتطور المجتمعات من جهة أخرى.

على عكس النموذج البيروقراطي الذي يستند في محتواه وأساليبه تطبيقه على تقنيات الإدارة الكلاسيكية والعلوم القانونية، فإن المنطلق المعرفي والفكري لنموذج الإدارة العمومية الجديدة (NPM) يستند على تفسيرين أو مذهبين فكريين أساسيين هما، التفسير الاقتصادي والذي يقوم على المبادئ الاقتصادية النيوليبرالية، وهو تفسير إيديولوجي يرى أن فعالية وكفاءة المنظمات تتأثر بطبيعة الملكية، وبهذا طالب دعاة هذا التوجه وعلى رأسهم كل من (Milton Friedman) و (Von Hayek) بتقليص تدخل الدولة واعتبروا أن تدخلها هو العائق الأول في النمو والرفاهية الاقتصادية للمجتمع، وأن النموذج البيروقراطي التقليدي قد فشل في خلق الحوافز

التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والفعالية على مستوى منظمات قطاع الإدارة العمومية، في حين هي موجودة بشكل طبيعي وتلقائي في المنظمات التي تعتمد على آلية السوق، والتفسير الإداري أو المناجيري الذي ينطلق من إصلاح وتحسين أسلوب ونموذج إدارة الخدمة العمومية، بالاعتماد على مبادئ المعرفة والفكر الإداري، حيث اعتبر أصحاب هذا التوجه أن تطبيق مبادئ وتقنيات الإدارة المعتمدة في القطاع الخاص من شأنه أن يحل المشاكل التي تسبب فيها النموذج البيروقراطي في قطاع الإدارة العمومية، وبذلك طالبوا باستبدال خصائص البيروقراطية التقليدية بآليات السوق وثقافة المؤسسة (entreprise culture) كأساس للإدارة العمومية (Larbi, 1999، صفحة 12)

إن موضوع الـ (NPM) يقوم على فرضية معيارية رئيسية مفادها أن علم الإدارة والتنظيم كما هو مطبق في مجال إدارة الأعمال التجارية أو الخاصة، إذا تم تطبيقه على منظمات قطاع الإدارة العمومية سيكون له إيجابيات كبيرة على أداء القطاع العام، بالرغم من الاختلافات الجوهرية من حيث الملكية والأغراض والأهداف التنظيمية، بحيث أنه لا يوجد اتفاق كامل حول الأنشطة والمرتكزات التي يقوم عليها نموذج الإدارة العمومية الجديدة إلا هناك الكثير من النقاط المشتركة والتي تدور كلها حول كيفية جعل قطاع الإدارة العمومية أكثر كفاءة وفعالية من خلال جعل منظمات قطاع الإدارة العمومية:

- قادرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية والداخلية لها؛
 - أن تكون لها حرية أكبر في اختيار الأدوات الإدارية لإدارة مهامها مثل (إدارة الموارد البشرية والمادية والمالية)؛
 - أن تكون للمنظمات في قطاع الإدارة العمومية نوع من الاستقلالية عن السلطة السياسية، خاصة فيما يتعلق بتحديد مؤشرات قياس الأداء؛
 - تعمل في إطار مبادئ التنافسية فيما يتعلق بتقديم الخدمة العمومية سواء بين المنظمات العمومية نفسها أو بين المنظمات العمومية والخاصة؛
 - جعل أنشطة المنظمات في قطاع الإدارة العمومية موجهة بمطالب واحتياجات المواطنين (المستفيدين).
- إن الأفكار والمبادئ التي تشكل في مجموعها نموذج الإدارة العمومية الجديدة، تختلف في الكثير من الجزئيات المتعلقة بالنموذج في حد ذاته، وتختلف اختلافا جذريا عن النموذج البيروقراطي إلا أنها تتفق في الأطروحات المتعلقة بالفكر التسويقي وقد أشار (Walsh, 1994) إلى هيمنة قيم السوق والمنافسة على مختلف الأطروحات المتعلقة بنموذج الإدارة العمومية الجديدة، حتى الحالات التي تكون فيها عملية الخصخصة غير ممكنة على قطاع الإدارة العمومية، وهذا ما يؤكد أن ظهور نموذج (NPM) كأحد الآليات التي يقوم عليها إصلاح قطاع الإدارة العمومية وتحسين أداء وجودة الخدمة العمومية من خلال:
- تضمين مؤشر رضا المواطنين (المستفيدين) في قياس أداء الإدارة العمومية؛
 - والاهتمام بالمواطن أو المستفيد والاستجابة لمتطلباته وتطلعاته؛
 - الاهتمام بتحسين جودة الخدمة العمومية؛

- إعطاء الأهمية لبناء علاقات أكثر تخصيصا مع المواطنين (more personalized relations)؛
- يمنح للمنظمات في قطاع الإدارة العمومية استقلالية أكبر في التكيف أو حتى تمييز (differentiate services) الخدمات العمومية بناء على اختلاف المواطنين أو المستفيدين منها.

وبناء عليه فإن نموذج (NPM) يسعى إلى تحقيق كفاءة منظمات الإدارة العمومية انطلاقا من الاستجابة الفعالة لمتطلبات واحتياجات المستفيدين، وإعادة هندسة عملية إنتاج وتقديم الخدمات العمومية بما يناسب هذه الاحتياجات والمتطلبات، مع مراعاة الفروقات والاختلافات في هذه الاحتياجات والمتطلبات بين المواطنين والمستفيدين، كما يركز هذا النموذج في قياس أداء الإدارة العمومية على جملة من المؤشرات من أهمها قياس رضا المستفيدين أو المواطنين.

اختلفت تجربة نموذج (NPM) من بلد لآخر واختلفت معها تقييمات وانتقادات النموذج نفسه بشكل كبير من طرف الفاعلين في مجال الإدارة العمومية، وتركزت أهم الانتقادات الموجهة لهذا النموذج في عدم قدرة الإدارة العمومية وفق هذا النموذج الوفاء بالتزامها اتجاه تحقيق المصلحة العامة، وعدم قدرتها على احترام مبادئ الديمقراطية، حيث أن المبالغة في إسقاط آليات السوق على قطاع الإدارة العمومية يدفع المنظمات العمومية في هذا القطاع إلى البحث عن تحقيق الكفاءة بالتركيز على مجالات عمل محدودة وفئات محدودة من المواطنين، مما ينجر عليه حرمان وتهميش العديد من المواطنين من الخدمات وتحقيق مصالحهم، وهذا ما يتنافى مع مبادئ الديمقراطية، كما أن اعتبار المواطنين زبائن وفق المفهوم التسويقي يجعل منهم مجرد متلقين سلبيين للخدمات العمومية دون أن يكون لهم أي دور في تحسين كفاءة وفعالية قطاع الإدارة العمومية، إن الانتقادات الموجهة لنموذج الإدارة العمومية الجديدة كلها تؤكد على أن هذا النموذج يساهم في تشويه عملية صياغة السياسة العامة للدولة وتنفيذها وفقا لأهدافها ومن ثمة يتسبب في ظهور شكل جديد من البيروقراطية، كما أن أساليب ونماذج إدارة الخدمة العمومية وفق هذا النموذج تتطلب وضع أنظمة إدارة معلومات معقدة تساهم في عملية الإفصاح والمساءلة وتحقيق الشفافية في إدارة هذه الخدمات العمومية، وهو ما يفترض إليه نموذج (NPM) وإن وجدت فهي لم تكن من المهام الأساسية لمنظمات الإدارة العمومية، وهذا ما أدى إلى ظهور نموذج جديد في قطاع الإدارة العمومية يعمل على سد هذه الثغرات التي أحدثها نموذج (NPM).

3.1. نموذج الحوكمة الديمقراطية في الخدمات العمومية:

لا ينبغي أن تدار الأعمال الحكومية (منظمات الإدارة العمومية)، مثلها مثل الأعمال التجارية، ولكن يجب أن تدار كعمل ديمقراطي بحيث يعمل الموظفون العموميون والحكوميون وفق هذا المبدأ، ويعبرون عن التزامهم المتجدد بتحقيق المصلحة العامة، وكذا الالتزام بالاستماع للجمهور والمواطنين أكثر من [القول لهم] وخدمتهم أكثر من توجيههم أو التحكم بهم، والمواطنين بدورهم ملزمين بالمشاركة الفعالة في عمليات حوكمة المنظمات العمومية والعمل معاً من أجل مواجهة المشاكل بطريقة تعاونية ومتبادلة، وفقا لمبادئ الحوكمة والمواطنة الديمقراطية.

يندرج هذا التوجه ضمن حركة علمية ناشئة جديدة في مجال الإدارة العمومية، يطلق عليها نموذج الحوكمة الديمقراطية، أو نموذج الخدمة العمومية الجديدة، أو نموذج الحكم الراشد، أو نموذج ما بعد الإدارة العمومية الجديدة، وبالرغم من اختلاف مسميات هذا النموذج بسبب اختلاف السياقات المعرفية التي تطرقت إلى

هذه النموذج فهو من الناحية المعرفية والفكرية يعتبر نموذجا مكملًا للنموذج البيروقراطي ونموذج (NPM) وليس بديل لهما كونه لم يحدث أي قطيعة إستراتيجية معهما.

وعلى الرغم من أن نموذج الحوكمة الديمقراطية لا يزال في طور النشوء ويفتقر إلى تجانس المعريف والفكري مثل النماذج الأخرى، إلا أن المقترحات والتوجهات المشكلة لهذا النموذج تتركز في مجملها على تبني جملة من المبادئ نوردتها فيما يلي (Martial Pasquier، 2017، صفحة 09):

✓ المساءلة (accountability): ويشير هذا المبدأ إلى قدرة المنظمة على مراعاة قراراتها واستخدام الموارد والإجراءات ليس فقط بالنسبة للسلطة السياسية (المساءلة العمومية)، ولكن بالنسبة لجميع شركائها (المساءلة الأفقية) المجتمع والمواطنين ومختلف الهيئات التي لها ارتباط أو علاقة بنشاط المنظمة، مما يعني تغير دور وغرض المنظمات العمومية في ظل نموذج الحوكمة الديمقراطية، من خدمة السلطة العمومية إلى خدمة المجتمع ككل بكل مؤسساته وفعالياته، وبالتالي فهي مسؤولة أمام السلطة العمومية (السياسية) والمجتمع على السواء؛

✓ الشفافية (transparency): ويتطلب مبدأ الشفافية أن تكون عمليات المنظمة وقراراتها الداخلية مفتوحة أمام طرف ثالث third parties (مواطنين، منظمات أو جمعيات أو أي طرف آخر بالإضافة للحكومة والمنظمة نفسها)، ويمكن أن تكون هذه الشفافية وثائقية أو مالية أو قانونية أو تداولية. فالشفافية الوثائقية على سبيل المثال، تمكن الناس من طلب الوثائق أو المعلومات التي تحتفظ بها الإدارة دون الاضطرار إلى تبرير أسباب طلبهم ودون أن يكون للإدارة القدرة على رفض الوصول إلى هذه الوثائق، ما لم تكن هناك أضرار حقيقية بمصالح عامة أو خاصة؛

✓ الحوكمة الشبكية (networked governance): وتتألف الحوكمة الشبكية من ترتيبات تنظيمية وتشاركية بين الجهات الفاعلة على نفس المستوى أو على مستويات مؤسسية مختلفة لأداء المهام العمومية (مثلا التعاون بين البلديات على إدارة النفايات أو بين مصالح الشرطة على الأمن في أقاليم جغرافية مختلفة)، وهذه الترتيبات قد تتطور بمرور الوقت، مما يستدعي استحداث أساليب ونماذج تنظيمية جديدة تراعي وتواكب تعقيدات المجتمع وتغييراته؛

✓ الصياغة المشتركة للسياسة العامة من التصور إلى التنفيذ (co-production of public policies): في حين يعتبر النموذج البيروقراطي الجمهور الذي يتعامل أو يتلقى الخدمات من المنظمات والإدارات العمومية على أنهم مستفيدين، ويعتبرهم نموذج الإدارة العمومية الجديدة على أنهم زبائن، فإن نموذج الحوكمة الديمقراطية يرى أنه يجب إشراك المستفيدين مباشرة في الشأن العمومي بداية من عملية صياغة السياسة العامة وصولا إلى تنفيذها وحتى تقييمها، بحيث يمكن تلبية الاحتياجات العمومية للمواطنين وفي نفس الوقت مراعاة القيود السياسية والاجتماعية والمالية، وبهذه الطريقة فإن المستفيدين ليسوا مجرد أفراد أو منظمات قادرة على استخدام الخدمات العمومية، إذ أن مشاركتهم تجعلهم مشاركين حقيقيين في الشأن العمومي.

✓ تبني مختلف المقاربات الإدارية الحديثة (implementation of various managerial approaches): تنوع مهام الدولة، وتعقيد البيئات التي تنشط فيها المنظمات العمومية، وسرعة تغيرها يعني أنه يجب تطوير عدة أساليب مختلفة لإدارة المنظمات العمومية المختلفة، وضرورة تبني عدة نماذج إدارية للتعايش في نفس النظام السياسي والإداري، وهذا ما يجعل هذا المبدأ يقلل من السيطرة السياسية والمركزية على الهيئات والمنظمات العمومية، حيث تعمل بعض المنظمات العمومية في بيئة تنافسية للغاية (مثل الجامعات) بينما تنشط بعض المنظمات الأخرى في سياق غير تنافسي (مثل إصدار الوثائق والرخص وغيرها)، وعليه فإنه من الصعب إيجاد نموذج إداري واحد يضمن فعالية وكفاءة هذه المنظمات المختلفة.

إن سيرة تطور نماذج الفكر المناجيري العمومي أدت إلى حصيلة تراكمية في سياق بحثها عن البراديجم المناسب لتفسير الأداء في هذا القطاع بداية من النموذج البيروقراطي ثم نموذج الإدارة العمومية، وأخيرا نموذج الحوكمة الديمقراطية، حيث أدى التغيير والتطوير في الهياكل الوظيفية والتنظيمية في قطاع الإدارة العمومية، وإعادة النظر في سلم وتدرج السلطات والصلاحيات وكذا العلاقات بين منظمات الإدارة العمومية والجمهور أو المواطن، إلى تمهيد الأرضية المناسبة لتطبيق الأساليب والتقنيات الحديثة التي تسمح بتحسين أداء الإدارات العمومية وهو صلب اهتمام الفكر المناجيري العمومي، وفي السياق يبرز مؤشر قياس رضى المواطنين كأحد المؤشرات الهامة التي تفسر فعالية ونجاعة تطبيق الأساليب الحديثة في مجال الإدارة العمومية.

II - الطريقة والأدوات:

تقوم العديد من دول العالم وخاصة الدول التي تعرف ممارسات متقدمة في تطبيق نموذج الإدارة العمومية الجديدة ونموذج الحوكمة الديمقراطية، بصياغة وتخطيط مختلف السياسات العمومية بالاعتماد على دراسة وفهم احتياجات ومتطلبات وتوقعات المواطنين، من خلال إجراء دراسات ميدانية منتظمة لقياس رضا المواطنين واستطلاع آرائهم حول جودة أداء الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسات والهيئات العمومية، بغرض تقييم أداء القطاع العمومي، واقتراح التدابير الكفيلة بتحسين أداء هذه الأخيرة، على اعتبار أن المواطنين بوصفهم متلقي الخدمات العمومية يعتبرون الركيزة الأساسية في عملية صياغة وتنفيذ أي سياسة عمومية ناجحة.

وقد شهدت الجزائر على غرار باقي الدول جملة من الإصلاحات التي تستهدف النهوض بقطاع الإدارة العمومية، وتحسين جودة أداء الخدمات العمومية، لكنها لم تضع إلى غاية الآن آلية لقياس وتتبع مستويات رضا المواطنين، واستطلاع آرائهم حول جودة أداء الخدمات العمومية، من أجل فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم وأولوياتهم، وفي هذا السياق وبعد مضي أكثر من ثلاثة عقود (نهاية الثمانينيات) من الجهود المتواصلة لعملية إصلاح الإدارة العمومية في الجزائر، فإنه من المنطقي على السلطات العمومية (الحكومية) العمل على تقييم نجاعة وفاعلية تلك الجهود، وبالأخص التفكير في وضع نظام عمل واضح ومتفق عليه يُمكن من قياس وتتبع مستويات رضا المواطنين، واستطلاع آرائهم حول جودة أداء الخدمات العمومية، ودراسة وفهم احتياجاتهم وأولوياتهم، من أجل ضمان نجاح أي مبادرة لإصلاح الإدارة العمومية، وضمان تحسين فاعلية وكفاءة السياسات العمومية، خاصة أن جهود إصلاح الإدارة العمومية وتحسين الخدمات العمومية ما تزال جارية إلى يومنا هذا.

1. مجتمع وعينة الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على المواطنين البالغين أكثر من 18 سنة والقاطنين بالمنطقة الحضرية لمدينة ورقلة، وقد كان من المقرر استخدام عينة عنقودية طبقية، لكن لعدم توفر البيانات والإمكانات (المادية، البشرية،... إلخ) اللازمة لذلك، تم الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة تتكون من مجموعة من المواطنين البالغين 18 سنة بالمنطقة الحضرية لمدينة ورقلة (الأحياء الرئيسية لبلدية ورقلة، الرويسات، عين البيضاء)، حيث تم توزيع حوالي 550 استبيان، واسترجع منها 356 استبيان، منها 315 استبيان صحيحة وقابلة للمعالجة الإحصائية بنسبة استرجاع صحيح تقدر بـ: 57.27% من إجمالي الاستبيانات الموزعة، وهي نسبة معتبرة جدا بالمقارنة مع حجم وطول الاستبيان الذي يتطلب وقت طويل نسبيا لتعبئته، مما يؤكد أهمية موضوع الدراسة للمواطنين المستجوبين ورغبتهم في المشاركة في هذه الدراسة، وفيما يتعلق بالاستبيانات المرفوضة، فقد استبعدت بسبب عدم اكتمالها.

✓ أداة وإجراءات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة أسئلة (استبيان) خاص بهذه الدراسة، تم توزيعه على عينة حجمها 315 مواطن، في المنطقة الحضرية لمدينة ورقلة، موزعين حسب التصنيف الوارد في الجدول (02)، كما تضمن الاستبيان المطبق في هذه الدراسة، المحاور التالية:

المحور الأول: جودة الخدمات العمومية ودرجة رضا المواطنين: ويضم هذا المحور مجموعة من الأسئلة لقياس مستوى تقييم المواطنين لجودة عدد من الخدمات العمومية المقدمة من طرف بعض الإدارات العمومية، وكذا رضا المواطنين عن عدد من الخدمات العمومية، بالإضافة إلى تقييم درجة رضاه عن بعض المؤشرات التفصيلية المتعلقة بطريقة وأسلوب وإجراءات تقديم الخدمات العمومية من طرف الإدارات العمومية بمنطقة ورقلة انطلاقا من تجربة المواطنين في التعامل مع هذه الإدارات وقد تم صياغة الأسئلة المتعلقة بهذا المحور بناء على ما ورد في الجانب النظري من الدراسة، وبالإستفادة من مقياس جودة الخدمات المعروف بـ: مقياس سرفكوال (servqaul) (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) سنة 1985، (A. Parasuraman, 1985، الصفحات 41-50) وكذا الدراسة التي أنجزها (The Department of Public Administration) بجمهورية السيشل بالتعاون مع المكتب الوطني للإحصائيات بالسيشل سنة 2014.

المحور الثاني: البيانات الشخصية والديمغرافية: تم تخصيص هذا الجزء لتحديد الخصائص الديمغرافية والشخصية للمواطنين عينة الدراسة والتي تشمل: الجنس، الدخل، العمر، الوظيفة، السكن، وغيرها من البيانات الشخصية والديمغرافية.

2. ثبات وصدق الأداة:

عقب الانتهاء من تصميم استمارة المقابلة وجها لوجه، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها، وبعد تعديل الاستمارة بناء على آراء الأساتذة المحكمين، بدأ التنفيذ الميداني للبحث إلا أنه كانت هناك صعوبات كبيرة في تجاوب أفراد العينة وبالأخص ما تعلق منها بطول مدة المقابلة، وبناء على ذلك تم إدخال بعض التعديلات تمثلت في تغيير في صياغة الأسئلة، وإلغاء بعض الأسئلة، انطلاقا من ملاحظات المشاركين في الدراسة وما تبين لنا من المقابلات التي أجريناها معهم، وبذلك تم تحويل استمارة المقابلة وجها لوجه إلى الاستبيان النهائي

والذي تم توزيعه على عينة الدراسة، وفيما يتعلق بثبات الأداة فقد تم قياس معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS.25)، والجدول رقم (01) يوضح قيم ألفا كرونباخ لمحاور الأداة المستخدمة في الدراسة، والتي تقدر بـ 0.93، وهي أكبر من 0.60، مما يعني ثبات الاتساق الداخلي للأداة المستخدمة في هذه الدراسة.

3. المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم معالجة البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار الخامس والعشرون، (spss,25) بالاعتماد على الأساليب التالية:

- التكرارات و النسب المئوية: لتحديد توزيع الإجابات وآراء المواطنين بخصوص الخدمات العمومية، ومختلف الأبعاد التي تم استقصاؤهم حولها؛
- المتوسطات الحسابية: لتحديد اتجاهات آراء وإجابات المواطنين بخصوص القضايا والمحاور التي تم التطرق لها في الاستبيان؛
- المدى العام: بغرض تسهيل عملية التحليل والمقارنة، تم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي في بعض الأسئلة والسلم الرباعي في البعض الآخر وذلك من أجل معرفة الاتجاه الحقيقي للآراء والمواقف، والتقليل من أثر التحيز الناتج عن اختيار الاختيار الأوسط، وقد تم تحديد الاتجاهات من خلال إعادة حساب طول الفئة بقسمة المدى على عدد الفئات، ونظرا لخصوصية بعض الأسئلة الواردة في هذه الدراسة، أدرجنا في سلم القياس المعتمدة خانتين إضافيتين تتعلق الأولى برفض الإجابة والثانية لا أعرف، وخصص لها ترميز خاص وتم التعامل معها على أساس عدم التصريح، كم تم التعامل مع القيم المفقودة بنفس الطريقة بحيث تم دمجها مع خانة عدم التصريح، وبناءا عليه سينخفض حجم العينة في بعض الأسئلة، لأجل ذلك سيتم الإشارة بالحرف (N) لدلالة على حجم العينة كل ما لزم الأمر ذلك.

III- النتائج ومناقشتها:

1. تقييم جودة الخدمات العمومية:

يعتبر موضوع جودة الخدمات العمومية وتحسين أدائها من بين التحديات الكبرى التي راهنت عليها مختلف برامج الإصلاح الإداري المتعاقبة التي شهدت الجزائر، خلال الفترات السابقة، حيث تظهر نتائج هذه الدراسة والواردة في الجدول (03)، أن آراء المواطنين كانت سلبية في تقييمهم لأداء السلطات في أغلب الخدمات العمومية التي تم استقصاء آرائهم حولها، فمن بين 17 خدمة عمومية ذات ارتباط مباشر بحياة المواطن، هناك ثلاثة خدمات عمومية فقط حصلت على تقييم أداء بدرجة جيد وهي (النقل، الكهرباء والغاز، الأمن)، بينما باقي الخدمات العمومية فقد حصلت على تقييم أداء بدرجة ضعيف، وهذا ما يجعل المتوسط العام لجودة أداء الخدمات العمومية التي تم التطرق لها في هذه الدراسة تحصل على تقييم أداء بدرجة ضعيف أيضا.

تشير هذه النتائج إلى أنه بالرغم من الجهود المبذولة من قبل السلطات العمومية في عمليات الإصلاح الإداري وبالرغم من كون هذه الخدمات العمومية هي حقوق مكفولة ومنصوص عنها دستوريا، إلا أنه ما يزال هناك خلل على مستوى إدارة وتنظيم الخدمات العمومية بالشكل الذي يؤدي إلى تلبية احتياجات ومتطلبات المواطنين، بداية

من عملية صياغة السياسات العمومية ووصلا إلى تنفيذها وتقييمها سواء من حيث الجوانب والإجراءات القانونية والتشريعية والإجراءات التنظيمية والعملية.

2. قياس مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العمومية:

إن مؤشر رضا المواطنين على الخدمات العمومية، هو مقياس مهم على فعالية وكفاءة السياسة العمومية، وعلى مدى قدرة ونجاح المؤسسات والإدارات العمومية المكلفة بتنفيذ هذه السياسات، في تلبية احتياجات المواطنين بما يتناسب مع توقعاتهم وتطلعاتهم، لما يوفره هذا المؤشر من معطيات ومعلومات تتيح للسلطات العمومية ضبط سياساتها وتنظيم جهازها الإداري بالشكل الذي يسمح بتحقيق الأهداف التنموية المنشودة، إن تحميل المواطنين السلطات العمومية لمسؤولية ضمان توفير وتحسين أداء الخدمات العمومية، يرفع من سقف توقعاتهم بشأن هذه الخدمات بشكل ألي، وبالتالي تنعكس هذه التوقعات على مستويات رضاهم، وفيما يلي نستعرض النتائج المتعلقة بأراء المواطنين عن بعض أهم الخدمات، حيث تظهر نتائج الدراسة أن هناك عدم رضا عن الخدمات العمومية لدى نسبة كبيرة من المواطنين في أغلب الخدمات العمومية باستثناء بعض الخدمات العمومية على غرار (النقل، الكهرباء والغاز، والأمن) التي حققت مستوى مقبول من الرضا بنسب تتراوح بين 47%، 60.6%، 50.2%، على التوالي، وهذا ما يجعل المتوسط العام للرضا عن الخدمات العمومية التي تم التطرق لها في هذه الدراسة يميل نحو عدم الرضا مثلما هو موضح في الجدول (04)

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول (04)، نلاحظ أن القطاعات (الخدمات العمومية) التي حصلت على تقييم أداء ضعيف أو ضعيف جدا (أنظر الجدول رقم 03)، هي نفسها تقريبا الخدمات التي عبر المواطنين عن عدم رضاهم عنها بدرجة غير راضية أو غير راضية جدا، مما يؤكد أن هناك خلل واضح في إدارة الخدمات العمومية، وأن عدم رضا المواطنين عن الخدمات العمومية المقدمة من طرف المجالات المذكورة في الجدول أعلاه، لا يرجع فقط إلى مستوى توقعاتهم وما ينتظرونه من المؤسسات والمنظمات العمومية، بل يعود أيضا للأساليب التسييرية والإدارية المنتهجة على مستوى الإدارات والمؤسسات العمومية فيما تعلق بسياسة الاتصال والإعلام، أو الاستقبال والتعامل مع المواطنين، أو من حيث الإجراءات والعمليات المتعلقة بتقديم وأداء الخدمات.

3. مستوى رضا المواطنين عن الجوانب التفصيلية في تقديم الخدمات العمومية:

إن مستوى الرضا العام عن الخدمات العمومية يتحدد من خلال جملة من العوامل التفصيلية التي تحكم العلاقة التبادلية والتفاعلية التي تحدث بين المواطنين والمؤسسات والإدارات العمومية المعنية بتقديم هذه الخدمات، وتتمثل هذه العوامل التفصيلية في العمليات والإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمة، موظفي الخط الأمامي (عمال الاتصال) المكلفين بالتعامل والاتصال المباشر مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة، بالإضافة إلى الدليل المادي الذي يتمثل في الجوانب المادية والملموسة المرافقة لعملية تقديم الخدمة، وأخيرا الوقت وتوقيت أداء الخدمة، وتعتبر الجوانب السابقة الذكر من بين أهم مكونات المزيج التسويقي في مجال الخدمات وفي نفس الوقت أحد الأبعاد المتعلقة بجودة الخدمات العمومية، وبغرض تحديد العوامل الأكثر تفسيراً لمستوى جودة أداء الخدمات العمومية وكذا مستوى الرضا العام عن الخدمات العمومية، تم استقصاء أراء المواطنين عن تلك الجوانب التفصيلية

انطلاقاً من خبرتهم وتجربتهم في التعامل مع المؤسسات والإدارات العمومية بصفة إجمالية، والجدول (05) يوضح النتائج المتعلقة بهذا الشأن.

من خلال الأرقام الواردة أعلاه في الجدول (05) يتبين أن هناك عدم رضا لدى المواطنين المشاركين في هذه الدراسة عن كل الجوانب التفصيلية المتعلقة بعملية تقديم الخدمات العمومية، ونفس الأمر كانت عليه آراء المواطنين حول مؤشر العمليات والموظفين والتوقيت، وهذا ما يؤكد أن المؤسسات والإدارات العمومية لا تهتم بشكل كافٍ بإدارة هذه المتغيرات وهذا ما ينعكس سلباً على إدارتها للعلاقات التفاعلية والتبادلية بينها وبين المواطنين، فبالنسبة لمؤشر العمليات بينت النتائج أن نسبة 70.1% من المواطنين غير راضين أو غير راضين جداً، عن طريقة تنظيم صفوف الانتظار في المؤسسات والإدارات العمومية التي تعاملوا معها، و 68.2% من المواطنين غير راضين أو غير راضين جداً، عن توفير المعلومات اللازمة والكافية عن الخدمات العمومية من طرف المؤسسات والإدارات العمومية التي تعاملوا معها، كما عبر 64% من المواطنين أنهم غير راضين أو غير راضين جداً، عن التعامل مع الشكاوى والاقتراحات التي يقدمونها للإدارات والمؤسسات العمومية التي تعاملوا معها، وفيما يتعلق بمؤشر موظفي الخط الأمامي فقد أظهرت النتائج أن نسبة 76.5% من المواطنين غير راضين أو غير راضين جداً، عن موظفي الخط الأمامي من حيث قدرتهم على فهم احتياجاتهم وتلبيةها، و 74.3% من المواطنين غير راضين أو غير راضين جداً عن موظفي الخط الأمامي من حيث تخصصهم وإتقانهم للعمل، بينما عبر 65.4% من المواطنين عن عدم رضاهم على طريقة تعامل موظفي الخط الأمامي معهم، أما بالنسبة لمؤشر الدليل المادي أو البيئة المادية المحيطة بعملية تقديم الخدمات العمومية فقد أبدى المواطنون المستجوبون في هذه الدراسة عدم رضاهم عن قاعات الانتظار بنسبة 42.9% وعدم رضاهم عن توفر المرافق، والمظهر الخارجي للبنية بنسبة 67.3% و 54% على التوالي، في حين عبر 73.1% من المواطنين عن عدم رضاهم فيما يخص مؤشر الوقت والتوقيت المخصص لأداء الخدمات العمومية في المؤسسات والإدارات العمومية.

اختبار الفرضيات:

ومن خلال هذه الدراسة التي استهدفت قياس مستوى أداء الخدمات العمومية إنطلاقاً من بعدي: جودة الخدمات العمومية، ودرجة رضا المواطنين عنها، فقد أسفرت النتائج عما يلي:

متوسط آراء المواطنين حول تقييمهم لجودة الخدمات العمومية بمنطقة ورقلة هو ضعيف، كما هو موضح في الجدول (03)، وعليه نثبت صحة الفرضية الأولى، والتي تنص على: مستوى أداء الخدمات العمومية بورقلة لا يرقى إلى مستوى الجودة المقبولة؛

متوسط درجة رضا المواطنين حول عن الخدمات العمومية في منطقة ورقلة هو غير راضي، كما هو موضح في الجدول (04)، كما بينت النتائج الواردة في الجدول (05) ما يلي:

61% من المواطنين غير راضين، عن طريقة تعامل موظفي الخدمات معهم في قطاع الإدارة العمومية بمنطقة ورقلة؛

74% من المواطنين غير راضين، بخصوص تعامل منظمات الإدارة العمومية مع شكاويهم واقتراحاتهم؛

72% من المواطنين غير راضين، عن الوقت والتوقيت المستغرق في أداء الخدمات العمومية؛

وعليه نثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أن المواطنين غير راضين على الخدمات العمومية. ومن خلال ما سبق، يتم قبول فرضية الدراسة والتي تنص على أن "مستوى أداء الخدمات العمومية المقدمة من طرف قطاع الإدارة العمومية بورقلة لا يرقى إلى مستوى الجودة المقبولة ولا إلى مستوى يحقق رضا المواطنين عن هذه الخدمات العمومية".

IV- الخلاصة:

من خلال هذه الدراسة عملنا على قياس مستوى جودة الخدمات العمومية ومدى رضا المواطنين عن هذه الخدمات، باستخدام إستبيان صمم خصيصا لهذا الغرض، حيث يعتبر يعتبر قياس الجودة والرضا، من أهم المؤشرات التي تؤكد مدى تحسن وتطور منظومة الخدمات العمومية، خاصة مع الجهود المبذولة من قبل الحكومات المتعاقبة خلال حقبة زمنية مختلفة، بغية تطوير أداء الإدارات والمؤسسات العمومية، وتبني التوجهات الحديثة للإدارة العمومية على غرار نموذج الإدارة العمومية الجديدة الذي تبلورت ملامحه عالميا منذ الثمانينيات، ونموذج الحوكمة الديمقراطية وما يطرحه من آراء مستحدثة بخصوص إدارة المرافق والمؤسسات العمومية، ولاسيما في جوانب العلاقة مع مختلف الجهات أصحاب المصلحة، النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة، تؤكد محدودية الجهود وضرورة مضاعفة هذه الجهود للإستجابة إلى تطلعات المواطنين، والعمل على مزيد من الإصلاحات لاسيما تلك المرتبطة بشؤون الإدارة اليومية والعلاقة المباشرة مع المواطنين.

- الإحالات والمراجع :

ماكس فيبر ترجمة محمد التركي (2015)، الاقتصاد والمجتمع، الاقتصاد والأنظمة الاجتماعية والقوى المخلفات (السيادة)، المجلد الرابع، المنظمة العربية للترجمة.

Referrals and references

- George A Larbi (1999), The New Public Management Approach and Crisis States. Geneva: United Nations Research Institute for Social Development-Discussion.
- James P. Pfiffner (2004), Traditional Public Administration versus The New Public Management: Accountability versus Efficiency,. Institution Building in Government and Administration: Festschrift for Klaus Konig, A. Benz, H. Siedentopf, and K.P. Sommermann, eds.
- Jean-Patrick Villeneuve, Martial Pasquier (2017), Marketing Management and Communications in the Public Sector.
- Philip Haynes (2015) , Managing complexity in the public services. Open University Press, McGraw-Hill Education.
- Valarie A. Zeithaml, Leonard L, Berry A. Parasuraman (1985) , A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Journal of Marketing.(4)49 ،

-ملاحق :

الجدول (1) : عنوان الجدول

الجدول (1) يوضح قيم ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,935	103

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (spss.25)

الجدول (02): عنوان الجدول

الجدول رقم (02) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية والشخصية									
المتغير	البيان	التكرار	%	المتغير (N=315)	البيان	التكرار	%	المتغير (N=315)	البيان
الجنس (N=315)	ذكر	136	43,2	الحالة الاجتماعية (N=315)	متزوج	113	35,9	العمر (N=315)	20 إلى 30 سنة
	أنثى	158	50,2		أعزب	192	61,0		31 إلى 40 سنة
	بدون تصريح	21	6,7		مطلق	2	0,6		41 إلى 50 سنة
					أرمل	2	0,6		أكثر من 50 سنة
المستوى التعليمي (N=315)	بدون تعليم	12	1,3	الدخل (N=315)	بدون تصريح	6	1,9		
	متوسط	9	2,5		أقل من 20 ألف	104	33		
	ثانوي	49	2,9		من 20 ألف إلى 50 ألف	105	33,3		
	جامعي	239	15,6		من 51 ألف إلى 80 ألف	44	14		
الوظيفة (N=315)	بدون تصريح	6	75,9	السكن (N=315)	من 81 ألف إلى 100 ألف	14	4,4		
	موظف دائم في القطاع العام	130	41,3		أكثر من 100 ألف	35	11,1		
	موظف دائم في القطاع الخاص	8	2,5		بدون تصريح	13	4,1		
	موظف مؤقت	28	9		فيلا فخمة	4	1,3		
	متقاعد	22	7	طبيعة ملكية السكن (N=315)	فيلا عادية	11	3,5		
	طالب	36	11,4		شقة فخمة	4	1,3		
	ربة بيت	26	8,2		شقة عادية	40	12,7		
	يعمل لصالحه	18	5,7		بيت عادي	249	79,0		
	لا يعمل (بطل)	38	12		بدون تصريح	7	2,2		
	بدون تصريح	9	2,9		ملكية خاصة	172	54,6		
					مستأجر	49	15,6		
					ملكية وعليه ديون	7	2,2		
					أخرى (مقيم مع الوالدين)	82	26,0		
					بدون تصريح	5	1,6		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (spss.25)

الجدول (03): يوضح تقييم المواطنين لمستوى جودة الخدمات العمومية بمنطقة ورقلة.

الاتجاه	المتوسط	بدون تصريح		ضعيف جد		ضعيف		جيد		جيد جد		
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
ضعيف	1,99	1.3	4	34.6	109	43.8	138	15.6	49	4.8	15	تقييم وصيانة الطرق

المساحات الخضراء	12	3.8	22	7	97	30.8	178	56.5	6	1.9	1,71	ضعيف جدا
النقل العمومي	30	9.5	141	44.8	107	34	34	10.8	3	1	2,60	جيد
الصرف الصحي	20	6.3	61	19.4	126	40	99	31.4	9	2.9	2,21	ضعيف
الكهرباء والغاز	41	13	176	55.9	71	22.5	19	6	8	2.5	2,94	جيد
المياه الصالحة للشرب	34	10.8	127	40.3	93	29.5	54	17.1	7	2.2	2,60	ضعيف
الأمن	53	16.8	159	50.5	75	23.8	20	6.3	8	2.5	2,96	جيد
فرص العمل	20	6.3	58	18.4	122	38.7	106	33.7	9	2.9	2,17	ضعيف
دعم ومساعدة الفقراء والمحتاجين	29	9.2	92	29.2	123	39	54	17.1	17	5.4	2,68	ضعيف
قطاع السكن	18	5.7	59	18.7	151	47.9	78	24.8	9	2.9	2,25	ضعيف
قطاع الصحة	16	5.1	65	20.6	145	46	83	26.3	6	1.9	2,18	ضعيف
قطاع التعليم	23	7.3	115	36.5	109	34.6	60	19	8	2.5	2,50	ضعيف
الملاعب والمرافق الرياضية	18	5.7	54	17.1	142	45.1	89	28.3	12	3.8	2,27	ضعيف
قطاع العدالة والقضاء	21	6.7	110	34.9	112	35.6	43	13.7	29	9.2	2,99	ضعيف
النظافة وجمع النفايات	22	7	74	23.5	130	41.3	80	25.4	9	2.9	2,32	ضعيف
دعم وجذب الاستثمار	20	6.3	52	16.5	125	39.7	103	32.7	15	4.8	2,30	ضعيف
الجانب العمراني والجمالي للمدينة	20	6.3	47	14.9	122	38.7	120	38.1	6	1.9	2,03	ضعيف
متوسط أداء الخدمات العمومية											2.81	ضعيف

المصدر: إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (spss.25)

الجدول (04) : يوضح مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العمومية

الاتجاه	المتوسط	بدون تصريح		غير راضي جد		غير راضي		راضي		راضي جد		
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
تهيئة وصيانة الطرق	غير راضي	1,90	2.5	8	29.5	93	47.9	151	15.6	49	4.4	14
المساحات الخضراء	غير راضي جد	1,65	2.2	7	44.4	140	41.3	130	10.2	32	1.9	6
النقل العمومي	راضي	2,48	2.5	8	9.8	31	32.7	103	47	148	7.9	25
الصرف الصحي	غير راضي	1,93	3.2	10	29.5	93	42.2	133	21.3	67	3.8	12
الكهرباء والغاز	راضي	2,68	3.2	10	5.7	18	21	66	60.6	191	9.5	30
المياه الصالحة للشرب	غير راضي	2,30	2.9	9	17	56	33	104	39.7	125	6.7	21
الأمن	راضي	2,64	3.2	10	8.9	28	23.2	73	50.2	158	14.6	46
فرص العمل	غير راضي	1,83	4.4	14	30.8	97	44.1	139	18.4	58	2.2	7
دعم ومساعدة الفقراء والمحتاجين	غير راضي	2,08	6	19	19.7	62	41.3	130	26.7	84	6.3	20
قطاع السكن	غير راضي	1,92	4.8	15	22.9	72	50.2	158	19.7	62	2.5	8
قطاع الصحة	غير راضي	1,91	3.2	10	28.3	89	44.4	140	22.9	72	1.3	4
قطاع التعليم	غير راضي	2,22	4.4	14	19.7	62	32.7	103	36.2	114	7	22
الملاعب والمرافق الرياضية	غير راضي	2,03	5.1	16	18.7	59	48.6	153	23.8	75	3.8	12
قطاع العدالة والقضاء	غير راضي	2,12	9.2	29	15.9	50	33.7	106	35.9	113	5.4	17
النظافة وجمع النفايات	غير راضي	1,87	4.8	15	31.4	99	39.4	124	21	66	3.5	11
دعم وجذب الاستثمار	غير راضي	1,87	7.6	24	25.7	81	42.9	135	20	63	3.8	12
الجانب العمراني والجمالي للمدينة	غير راضي	1,84	2.9	9	36.2	114	39	123	18.1	57	3.8	12
متوسط الرضا عن الخدمات العمومية												

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (spss.25)

الجدول (05) : يوضح مستوى رضا المواطنين حول الجوانب التفصيلية في تقديم الخدمات العمومية

الاتجاه	المتوسط	بدون تصريح		غير راضي جد		غير راضي		راضي		راضي جد		
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
غير راضي	2.86	2.5	8	19	60	51.1	161	22.2	70	5.1	16	تنظيم صفوف الانتظار
غير راضي	2.86	3.2	10	18.7	59	49.5	156	25.1	79	3.5	11	توفير المعلومات اللازمة والكافية
غير راضي	3.05	6.3	20	25.4	80	48.6	153	18.4	58	1.3	4	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
غير راضي	2.92	مؤشر العمليات										
غير راضي	2.98	4.4	14	21	66	53.3	168	19.4	61	1.9	6	التخصص وإتقان العمل
غير راضي	3.01	4.1	13	22.5	71	54	170	17.1	54	2.2	7	فهم الاحتياجات وتلبيتها
غير راضي	2.87	3.2	10	21.3	67	44.1	139	28.9	91	2.5	8	طريقة التعامل
غير راضي	2.95	مؤشر الموظفين										
غير راضي	2.85	3.5	11	23.5	74	39.4	124	29.2	92	4.4	14	قاعات الانتظار
غير راضي	2.64	3.5	11	14.6	46	39.4	124	36.2	114	6.3	20	المظهر الخارجي للبنية
غير راضي	2.96	3.8	12	29.2	92	38.1	120	25.1	79	3.8	12	توفر المرافق (المراحيض، حضيرة السيارات)
غير راضي	2.81	مؤشر الدليل المادي										
غير راضي	2.99	3.2	10	28.3	89	44.8	141	18.4	58	5.4	17	من حيث الوقت والتوقيت

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (spss.25)

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

عائشة بخالد. (2024). قياس مستوى أداء الخدمات العمومية في ظل التوجهات الحديثة لإصلاح الإدارة العمومية دراسة إستقصائية لأراء عينة من المواطنين بولاية ورقلة، مجلة رؤى اقتصادية، 14(01)، جامعة الوادي، الجزائر، ص.ص 61-78.

يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين بموجب رخصة المشاع الإبداعي نسب

المصنف - غير تجاري 4.0 رخصة عمومية دولية (CC BY-NC 4.0).



Roa Iktissadia Review is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial license 4.0 International License. Libraries Resource Directory. We are listed under Research Associations category