

**المشاركة العامة وأثرها على جودة الخدمة العمومية
في الجزائر - دراسة ميدانية -
Public participation and its impact
on the public service quality in Algeria
-A field study -**

وهيبة سغيري* ، مخبر الأمن في منطقة المتوسط:
إشكالية وحدة وتعدد المضامين، جامعة باتنة 1
wahiba.seghiri@univ-batna.dz
يوسف بن بزة ، مخبر الأمن الإنساني،
الواقع، الرهانات والأفاق، جامعة باتنة 1
youcef.benyza@univ-batna.dz

تاريخ القبول: 2021/09/21

تاريخ الاستلام: 2021/08/10

ملخص:

تفترض المشاركة العامة تحسين أداء المرافق العمومية والحصول على رضا المواطن؛ ذلك من خلال التركيز عليه وجعله المحور الأساسي للخدمة ليس فقط كمستخدم بل كشريك في كيفية تصميمها وتقديمها ، وتناقش الدراسة تأثير المشاركة العامة كآلية مشاركاتية على جودة الخدمة العمومية المقدمة في الجزائر من خلال دراسة ميدانية استهدفت عينة من المواطنين موزعين عبر مختلف ولايات وبلديات الجزائر، بهدف تحديد مستوى الرضا العام على جودة الخدمات المقدمة وقياس المشاركة العامة في مجال الخدمة العمومية من خلال مجموعة محددة مسبقا من المؤشرات تمثلت في: مؤشر استخدام تكنولوجيات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي؛ مؤشر المشاركة المجتمعية ومؤشر التقييم التشاركي؛ على افتراض أن تمكين مختلف الفواعل من المشاركة في عملية صناعة القرار على مستوى المرافق العمومية يسمح بتعزيز قدرة هذه المرافق على إنتاج خدمة عمومية ذات جودة عالية؛ وخلصت الدراسة إلى أنه

* المؤلف المراسل

بالرغم من إدراك مختلف الفواعل لأهمية المشاركة العامة في تحسين جودة الخدمة العمومية وتوفير بعض الآليات التي تسمح بزيادة حجم المشاركة إلا أن ضعف مؤشرات المشاركة العامة أثبتت على المستوى العملي أن مخرجات عملية المشاركة العامة لم تحقق الرضا الكافي للمواطنين وهذا راجع إلى محدودية هذه الآليات في التجسيد الفعلي للمشاركة العامة في مجال تصميم الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: المشاركة العامة - الخدمة العمومية - جودة الخدمة العمومية - الجزائر .

Abstract:

We assume that public participation lies in improving the performance of public facilities and obtaining citizen satisfaction by focusing on them and making them the main accent of the function, not only as a user but as a partner in how it is designed and how it is presented. This study discusses the impact of public participation as a participatory mechanism on the quality of public service provided in Algeria through a field survey among a group of citizens distributed across the various wilayas and municipalities of Algeria, with the aim of determining the level of public satisfaction with the quality of services provided and measuring public participation in the field of public service through a pre-defined set of indicators represented in: - The indicator of the use of ICT and social media; - Community participation index; - And the participatory evaluation indicator.

This was done on the assumption that enabling the various actors to participate in the decision-making process at the level of public utilities allows enhancing the ability of these utilities to produce a high quality public service. It was concluded in this study that despite the various actors' awareness of the importance of public participation in improving the quality of public service and the availability of some mechanisms that allow for an increase in the volume of participation, but the weakness of public participation indicators proved, on the practical level, that the outputs required from the public participation process did not achieve sufficient satisfaction for

citizens, and this due to the limitations of these mechanisms in the actual embodiment of public participation in the field of public service design.

Keywords: public participation - public service - quality of public service - Algeria.s.

مقدمة

أصبح تراجع الثقة في الخدمات التي تقدمها الحكومات توجهها عاما في مختلف المجتمعات وخاصة تلك التي يفترض أنها مجتمعات ديمقراطية، ولم تكن الجزائر في منأى عن التوجهات العالمية، فنتيجة لأزمة الثقة العامة في قدرة الدولة بشكل مباشر على تحقيق مستويات رضا مقبولة لدى المواطنين ومن أجل تمكين المواطن من مساءلة الحكومة ومشاركته في رسم السياسات العامة كان واجبا إيجاد آليات مختلفة للمواطنين لضمان هذه المساهمة من خلال تبني مفهوم "المشاركة العامة".

تتجلى جودة السياسات العامة من منظور المواطن في جودة الخدمات العمومية المقدمة له، وبالتالي حدث التحول نحو الأشكال الجديدة للتفاعل بين الحكومة والمواطنين من خلال التوجه نحو مقاربات جديدة تمكن الجهات الفاعلة من تقديم خدمة مقبولة في محاولة لترقية وتحسين جودة الخدمة العمومية وخلق تفاعل مستمر بين المواطن والسلطات يقوم على منطق جديد قوامه المشاركة استنادا إلى "مبدأ المشاركة العامة".

لمسايرة هذه التغيرات حاولت الجزائر تبني توجهات جديدة لإشراك المواطن في الحياة العامة وفي تصميم خدمة عمومية تشاركية من أجل إضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات العمومية، وخلق شبكة من الفواعل تضمن كفاءة الخدمة المقدمة.

الإشكالية: في ظل حتمية إعادة توزيع الأدوار لتجاوز الأزمات ومحاولة إصلاح الاختلالات التي أثرت على نوعية الحياة العامة وعلى جودة الخدمات العمومية المقدمة للجمهور، دعت الضرورة إلى تفعيل مبدأ المشاركة العامة لإشراك مختلف الفواعل المجتمعية لتحسين الخدمة العمومية، وعلى ضوء ما

سبق يمكن طرح التساؤل التالي: ما مدى مساهمة المشاركة العامة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر؟

الفرضية: لوضع الإشكالية في مستوى التحليل تم صياغة الفرضية التالية:

تعمل المشاركة العامة على إدماج مختلف الفواعل وبالتالي دعم ممارسات أفضل على مستوى المرفق العمومي مما يؤدي إلى تجويد الخدمة العمومية.

المنهج المستخدم: من أجل اختبار تساؤلات الدراسة والبرهنة عليها ميدانياً، تم الاعتماد على الوصف والتحليل لمعرفة حدود الظاهرة والعلاقة التي تربط بين المتغيرات الواردة به، بالإضافة إلى استخدام المنهج الإحصائي من خلال الاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences (SPSS))

المحور الأول- المشاركة العامة ومقاربة جودة الخدمة العمومية

تركز الخدمة العمومية في جوهرها على المواطن وبالتالي ضرورة الاستجابة السريعة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية واعتماد أساليب جديدة من قبل الحكومات للتحقق من احتياجات المواطن المتزايدة، وتتمحور معظم هذه الأساليب حول مقاربة المشاركة في التصميم سواء في تصميم السياسات العمومية بشكل عام أو في تصميم الخدمة العمومية لضمان جودتها كما جاء في هذه الدراسة .

أولاً- في مفهوم المشاركة العامة

تعددت الأدبيات التي تناولت مفهوم المشاركة العامة وربطها الكثير من الباحثين بمفاهيم أخرى تتعلق بالدرجة الأولى بتوسيع مساحة الديمقراطية وذلك عبر خلق تفاعل بين كل القوى المجتمعية في صناعة القرار.

1- تعريف المشاركة العامة: تعبر المشاركة العامة عن أي عملية تشرك الجمهور بشكل مباشر في صنع القرار وتأخذ بعين الاعتبار المساهمة الكاملة له في اتخاذه، فهي عملية مستمرة تتألف من سلسلة من الأنشطة والإجراءات تتخذها هيئات خاصة للحصول على مدخلات منه، وتتيح المشاركة العامة لأصحاب المصلحة الفرصة للتأثير على القرارات المتعلقة بشؤونهم العامة (Kandil, <https://bit.ly/32cqtSK>, 2018)، بمعنى أن المشاركة العامة عملية تفاعلية تعمل على ضمان وصول المعلومة للمواطنين وتحويل ردود أفعالهم إلى مدخلات لرسم سياسات عامة تشاركية، شرط وجود جهة فاعلة وسيطة بين الدولة ومواطنيها تعمل على توفير القدر الكافي من الشفافية التي تضمن المساءلة الفعلية لصناع القرار.

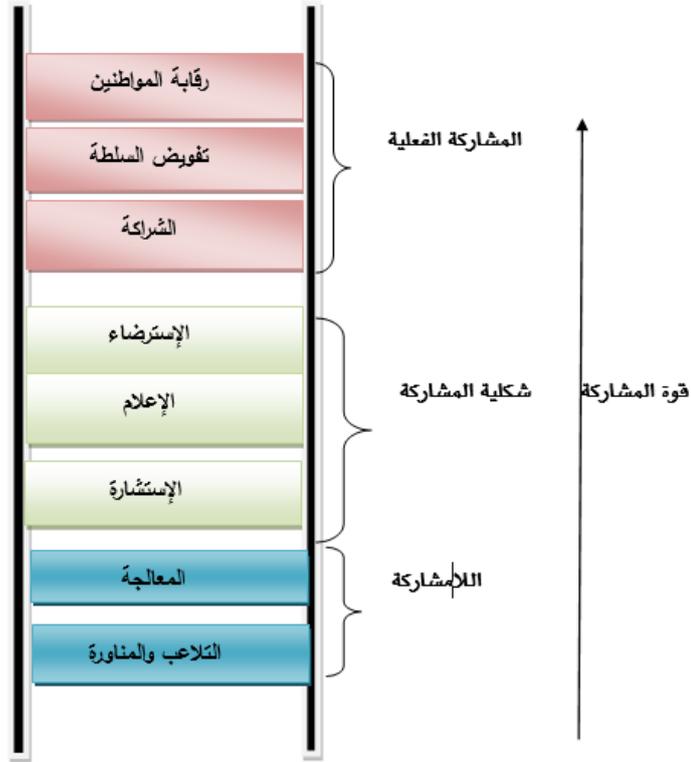
يتم النظر إلى المشاركة العامة على أنها عملية تتراوح بين الإعلام والاستماع للمواطنين من جهة وتنفيذ الحلول المتفق عليها بشكل مشترك معهم من جهة أخرى، كما يمكن وصف المشاركة العامة بأنها عملية تداولية يتم من خلالها إشراك المواطنين المهتمين أو المتأثرين، ومنظمات المجتمع المدني، والجهات الحكومية الفاعلة في صنع السياسات (Grisel, <https://bit.ly/3CJ19mn>, 2017)، فالمشاركة العامة تتخذ عدة أشكال فتكون فردية من خلال إشراك الفرد في عملية صنع السياسات وقد تكون جماعية من خلال تأطير المواطن ضمن جهات فاعلة ممأسسة تعمل على إضفاء الطابع الرسمي لهذه المشاركة وبالتالي يمكن الحديث عن فعلية وفعالية المشاركة.

2- مستويات المشاركة العامة: عند دراسة موضوع المشاركة العامة فإننا في

الغالب نبحت في العلاقات السببية بين مختلف أنماط المشاركة، وعن الدوافع التي تجعل مختلف الأطراف أصحاب المصالح سواء المواطنين أو الحكومات

يتبنون هذا المفهوم، ومن أهم تصنيفات مستويات المشاركة العامة ما جاءت به Sherry R. Arnstein في كتابها "A Ladder Of Citizen Participation".

الشكل رقم 1: مستويات المشاركة حسب سلم آرنشتاين



Source: Sherry R. Arnstein, (July, 1969), A Ladder Of Citizen Participation.p.217

حسب سلم آرنشتاين هناك ثمانية مستويات للمشاركة مقسمة على ثلاث أجزاء من الأدنى إلى الأعلى كالتالي:

الشكل 02: مستويات المشاركة

المشاركة الفعلية للمواطن	شكلية المشاركة	اللامشاركة
<ul style="list-style-type: none"> • الشراكة: يتم في هذا المستوى إعادة توزيع الأدوار بين اصحاب المصالح والتفاوض فيما بينهم حول كيفية صنع القرار، حيث تعتبر المشاركة في التخطيط والتصميم من حقوق المواطن. • تفويض السلطة: عن طريق تقسيم الصلاحيات، حيث يتم صناعة القرار عبر ممثلي المواطنين (لجان، مجالس منتخبة...). • رقابة المواطن: يعتبر المواطن شريكا فعليا في عملية رسم السياسات العامة وصنع القرار، حيث أن قراراته واقتراحاته ملزمة للجهات الرسمية. 	<ul style="list-style-type: none"> • الاستشارة: يتعلق هذا المستوى عموما بطلب آراء أصحاب المصالح في كيفية التخطيط والتصميم وكذا التنفيذ، ومع ذلك لا تعتبر الاستشارات إلزامية. • الإعلام: وذلك بالإعلان عن المشاريع والمخططات وإمداد الجمهور بمعلومات معينة في محاولة لإضفاء بعض الشرعية على القرارات المتخذة. • الإسترضاء: يتمحور هذا المستوى عموما حول محاولة تهدئة الأوضاع في المجتمع وتقديم بعض التنازلات، من خلال طلب اقتراحات المواطنين والسماح لهم بالملاحظة وإبداء الرأي، إلا أن سلطة اتخاذ القرار تبقى في يد السلطات الرسمية حسب سلطتها التقديرية. 	<ul style="list-style-type: none"> • التلاعب والمناورة: وهو أدنى مستويات المشاركة في سلم آرنتشاين، حيث لا تهتم السلطات بالتمكين الفعلي للمواطنين للمشاركة في عمليات التخطيط وتنفيذ البرامج بل تقوم باتباع أساليب توهم المواطن بقدرته على المشاركة. • المعالجة: تقصد آرنتشاين بالمعالجة محاولة رفع وعي المواطن حول مفهوم المشاركة رغم غياب آليات المشاركة في هذا المستوى، فالسلطة تسعى فقط لتعبئة المواطنين لتأييد القرارات المتخذة من قبلها.

المصدر: من إعداد الباحث بناء على دراسة في أدبيات الموضوع

تجدر الإشارة إلى أن المشاركة تستلزم قدرا من الاستعداد لدى المواطنين لممارستها، وفي هذا الإطار فإن أهم شروط تحقيق المشاركة والإقبال عليها هو الشعور لدى الفرد بالانتماء إلى الجماعة والمجتمع الذي يعيش فيه (احميداتو، 2016، صفحة 164)، وتبنى المشاركة العامة بمستوياتها المختلفة على ثلاثية "قدرة - رغبة - قوة" المجتمع على المشاركة الفعلية في اتخاذ القرار، بالإضافة إلى ضرورة توفر آليات للمشاركة في تسيير الشأن العام ورسم السياسات العامة.

3-دمقرطة الخدمة العمومية من منظور مقارنة الجودة: تفترض مقارنة الجودة وجود تأثيرات إيجابية بين المشاركة العامة ونوعية الخدمة العمومية المقدمة من خلال معالجة الثغرات التي تعانيها الخدمة فيما يتعلق بمسألة تمكين المواطن في بناء تصور مشترك حول مفهوم الجودة، فبخلاف جودة السلع تعتبر جودة الخدمة العمومية تصورا مجردا يتعلق بوجهة نظر المستهلك ووجهة نظر مقدم الخدمة.

وتتعلق جودة الخدمة العمومية بالدرجة الأولى بمفهوم الجودة العامة، والتي تعرف على أنها تكييف الخدمات العمومية مع احتياجات المواطنين بالتكلفة المناسبة، وتعتبر جودة تقديم الخدمة العمومية مفهوما معقدا: فهو يغطي كلا من الجودة العلائقية ونوعية المحتوى الفعلي للخدمة بتقييمها حسب التوقعات الفردية للمستخدمين وحسب المهام والقيود ذات الاهتمام العام التي تستجيب لها. (Nugraha & suryadi, 2015, pp. 63-75)

ويبنى التصور العام لدى المواطنين لجودة الخدمة العمومية على أربع نقاط:
(ALZAABI & BIN MARNI, 2019, pp. 84-99)

- خدمة سريعة عالية الجودة ومنخفضة التكلفة.
- المواطنون شركاء في تقديم الخدمات.
- مراقبة أداء الحكومة من خلال المساءلة.
- ضرورة وجود حكومة نزيهة وفعالة تعمل على توسيع شبكة الفواعل.

بالتالي فمشاركة المواطنين في تقديم الخدمة من خلال مشاركة توقعاتهم ورضاهم على الخدمات العمومية المقدمة تساعد على التوجه نحو مقاربات اجتماعية تتعلق بدراسة تصور المرتفق للجودة، وهذا ما يضمن التوزيع الشبكي للأدوار والتواصل الفعال بين مختلف الشركاء الاجتماعيين وبالتالي الرشادة في تسيير الخدمة العمومية عبر تغيير القيم العامة وجعلها أكثر ديمقراطية لتساعد على تجاوز هرمية عملية تصميم وتقديم الخدمة العمومية.

ثانيا: آليات المشاركة العامة

عمليا ترتبط المشاركة بالجانب السياسي ومحاولة إدماج المواطنين والشركاء الاجتماعيين في عملية صنع القرار السياسي، أما بالنسبة

للمشاركة في عمليات تصميم الخدمات العمومية وتقديمها وتقييم جودتها فلا تحظى بالاهتمام اللازم كونها تأتي في المستويات الأقل تحليلاً.

1- التمثيل (Representativity): جوهر الديمقراطية هو خلق علاقة تفاعلية وتكاملية بين الدولة والمواطنين، ورغم أن التمثيل يعد من الميكانيزمات التقليدية للمشاركة إلا أن النقاشات حوله لازالت جارية بين الباحثين، وحول مدى قدرة ممثلي المواطنين في مختلف المجالس الحكومية على زيادة مساحة المشاركة في مختلف السياسات العمومية سواء بالتصميم أو التقييم، فممثلو الشعب المنتخبون يفترض أنهم على دراية بالمطالب المجتمعية المتزايدة والمتغيرة نتيجة المحاكاة المستمرة لجمهور المواطنين، وبالتالي فهم يعملون كوسائط بين السلطات المركزية والمواطنين.

من جهة أخرى قد لا تتوافق المشاركة العامة مع مبدأ التمثيل، فالخيارات التي يتخذها الأفراد في وقت الانتخابات لا تتطوي على اتفاق مع كل ما قد يفعله الممثلون في المستقبل (John, 2004, p. 11)، فالتمثيل لا يمكنه ضمان المشاركة الفعلية بسبب الأزمة التي يعانها، فممثلو الشعب يصبحون أكثر انشغالا بالوصول إلى السلطة بدل التمثيل الفعلي للمواطنين.

2- الشراكة (Partnership): يستند مبدأ المشاركة العامة على تعدد الفواعل ومشاركة مختلف القطاعات في تقديم الخدمة العمومية، وفي الغالب يربط معظم الباحثين موضوع المشاركة في تقديم الخدمة العمومية بالقطاع الخاص، ورغم أهمية الشراكة بين القطاعين (العام والخاص) إلا أن المشاركة في تحسين الخدمة العمومية أصبحت من الاستراتيجيات التي تتبناها القطاعات غير الربحية في برامجها

وفي هذا السياق حاولت العديد من الديمقراطيات إشراك المواطنين في صنع السياسات وتصميم الخدمات، وقد تحققت بعض الإنجازات الملموسة في كل من البلدان المتقدمة والنامية وكانت هناك الكثير من الأبحاث المتعلقة بالسياسة العامة والتي تدعو إلى التعاون الشامل بين مختلف الفواعل تحت مسمى الإنتاج المشترك للخدمة العمومية، لكن المشاركة الحقيقية في "الإنتاج

المشترك" للسياسة والخدمات تستدعي تحولات كبيرة في ثقافة وعمليات الهيئات الحكومية (Brenton, 2011, p. <https://bit.ly/3cPmnn3>).

ومع ذلك فتعدد الفواعل لا يعني بالضرورة مشاركتها في تصميم وتقديم الخدمة لأن ذلك يعتمد على توفر شروط مسبقة تضمن فعالية وفعالية المشاركة من طرف أصحاب المصالح، فالاستعداد المتبادل بين الفواعل الحكومية وغير الحكومية لتجسيد مفهوم المشاركة العامة ينطوي على عدة إجراءات وأهمها الدعم السياسي للتحويل الفعلي نحو نماذج إعادة توزيع الأدوار والتصميم والإنتاج المشترك للخدمات العمومية.

3- المشاركة الإلكترونية (E- participation): في خضم التطورات

التكنولوجية المتسارعة والمتزايدة حدث تحول في المفاهيم وأصبحت المشاركة العامة تتم أيضا في البيئة الرقمية التي فرضتها التحولات العالمية نحو نموذج المشاركة الإلكترونية. "فالبيئة الرقمية تعمل على تجسيد المشاركة الإلكترونية من خلال الزيادة في مساحة وحجم المشاركة الشعبية والانتقال إلى مفهوم الحوكمة المفتوحة، والقائمة على المشاركة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي تحسين الوصول إلى المعلومات وتشجيع المشاركة في صنع السياسات" (بن يزة و سغيري، 2019، صفحة 264).

تعرف الأمم المتحدة المشاركة الإلكترونية على أنها: "عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار وتصميم الخدمات وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة وتداولية" (David, 2020, p. 04)، يفترض هذا التعريف زيادة الإدماج الشعبي في صناعة القرار من خلال ممارسات تعمل على خلق سياسات تشاركية مبنية على دراسة ردود أفعال المواطنين حتى تكون مدخلات النظام سليمة ودقيقة إلى الحد المقبول، ورغم تعدد تعريفات المشاركة الإلكترونية الموجودة في الأدبيات الأكاديمية وبين الممارسين، إلا أن معظمها يعيد صياغة المفهوم الأساسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإشراك المواطنين في صنع القرار وتقديم الخدمات العمومية.

ويشترط في المشاركة الإلكترونية وضوح الأهداف حيث يتمكن جمهور المواطنين من فهم مقترحات المرافق العمومية والإعلانات الخاصة بالمشاريع ومختلف السياسات المنتهجة في تسييرها وبالتالي تتمكن مختلف فئات المواطنين بمختلف مستوياتهم المعرفية من تقييم نوعية الخدمات والمبادرة في تطويرها، وتعتبر المشاركة الإلكترونية خيارا استراتيجيا للحكومات وخاصة المحلية فهي تعمل كآلية لتوفير فرص المشاركة والمساءلة المجتمعية في الوقت نفسه، فهي من القنوات التي تضمن الشفافية وحرية التعبير والنقد من قبل جمهور المواطنين وأصحاب المصالح في تصميم وتقديم الخدمة العمومية، وأيضا حق الرد والتقييم والتعديل من طرف الحكومات.

غالبا ما يتم الحديث عن المشاركة الإلكترونية بعيدا عن المفاهيم المؤسسة لها، ومن أهم هذه المفاهيم "الحكومة الإلكترونية"، فلا يمكن الفصل بين ضرورة توفر حكومة إلكترونية متكاملة المعالم ومشاركة إلكترونية فعالة، وبالتالي فالمشاركة العامة عبر الوسائط الإلكترونية تقتضي وجود بنى تحتية على جميع المستويات لتحقيق الأهداف المسطرة، من جهة أخرى يجب الأخذ بعين الاعتبار التعقيدات التي يمكن للمشاركة الإلكترونية أن تخلقها في بعض المجتمعات التي تعاني مستويات متدنية من الجاهزية الإلكترونية (E-readiness)؛ سواء على مستوى الأفراد (هل المواطنون على استعداد للمشاركة عبر الوسائط الإلكترونية؟) أو على مستوى الهياكل (هل وفرت الحكومات القنوات المناسبة لاستقطاب المواطنين للمشاركة وتقليص الفجوات المعرفية الإلكترونية بين مختلف أصحاب المصالح؟).

تتعلق المشاركة بالدرجة الأولى بالمشاركة في القضايا السياسية والمطالبة بالمشاركة في رسم السياسات العامة تجسيدا للديمقراطية أو رغبة بالمزيد من الديمقراطية، أما الحديث عن ديمقراطية الخدمة العمومية فيتعلق بثلاث جوانب أساسية؛ رغبة السلطات العليا في تقديم الدعم السياسي باعتباره شرطا حاسما في تحقيق المشاركة والتعاون، ومدى استعداد الفواعل الأخرى للمشاركة لتحقيق الصالح العام وإنتاج خدمة عمومية متميزة، ومدى ثقة المواطن في

الشركاء الاجتماعيين كفواعل في صناعة القرار وتقديم خدمة عمومية تشاركية.

المحور الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية (عملية المعاينة ومناقشة النتائج)

المجتمع الكلي للدراسة عبارة عن مجموعة من المواطنين بمختلف فئاتهم وبمختلف مستوياتهم المعرفية، وتتمثل وحدة المعاينة في المواطنين باختلاف خصائصهم.

أولاً: تحليل محاور الاستبيان

1- تحليل المحور الخاص بالمشاركة العامة:

من أجل تحليل النتائج الإحصائية المرتبطة بالمشاركة العامة بأبعادها الثلاثة: مؤشر استخدام تكنولوجيات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي، مؤشر المشاركة المجتمعية ومؤشر التقييم التشاركي (الجدول رقم 01):

❖ مؤشر استخدام تكنولوجيات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي:

لأجل اختبار هذا البعد وضعت العبارات من 1 إلى 3 في الاستبيان: يتبين من خلال النتائج المتوصل إليها أن إجابات المستجوبين من عناصر العينة محل الدراسة أن جميع الفقرات تقع ضمن مجال التقييم "متوسط"، حيث سجل أعلى متوسط حسابي فيها ب 3.36 والمتعلق بالفقرة رقم 1 وانحراف معياري قدره 1.079 وعليه يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يقرون على أنهم يتابعون الصفحات الإلكترونية لمختلف المرافق العمومية بشكل دوري للتعرف على مختلف المستجدات في مجال تقديم الخدمة العمومية، ويقرون أيضاً على أن المواقع الإلكترونية للمرافق العمومية بالنسبة لهم تعمل كوسيلة اتصال تساعد المواطن على المشاركة في تصميم الخدمات العمومية.

أما المتوسط الحسابي العام للفقرات في هذا البعد فقد بلغ 3.11 وانحراف معياري قدره 0.999، والذي يشير إلى أن تقييم أفراد عينة الدراسة لمدى وجود مؤشر استخدام تكنولوجيات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي كان بتقييم "متوسط"، هذا يدل على أنه ورغم اقرار أفراد عينة الدراسة بمتابعتهم الصفحات الإلكترونية للمرافق العمومية واعتبارها وسائل تساعد على

المشاركة في تصميم الخدمة العمومية إلا أنها عمليا لا تؤدي التأثير المطلوب على عملية التصميم مما يستوجب على مختلف الإدارات العمل على تفعيل دور هذه الوسائط لتجسيد المشاركة الفعلية في التصميم والتقييم.

❖ مؤشر المشاركة المجتمعية:

لاختبار هذا البعد وضعت العبارات في الاستبيان من 4 إلى 7: يتبين من خلال النتائج المتحصل عليها أن إجابات المستجوبين من عناصر أفراد العينة المدروسة ومن خلال الفقرتين 06 و07 اللتان تحملان الترتيب 1 و2 على التوالي، واللذان تقعان ضمن مجال التقييم "جيد"، حيث سجل المتوسط الحسابي فيهما بـ 3.54 وانحراف معياري قدره 0.998، وعليه يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يقرون على أن الجمعيات تستطيع تقديم خدمة عمومية بصورة مستقلة عن المرفق العمومي، ويقرون أيضا على أن لهم استعدادا كاملا لتحمل تكاليف نقل صلاحيات تصميم الخدمة من المرافق العمومية إلى القطاع الخاص.

فيما جاءت الفقرتان 04 و05 اللتان تحملان الترتيب 3 و4 على التوالي واللذان تقعان ضمن مجال التقييم "متوسط"، حيث سجل المتوسط الحسابي فيهما بـ 3.40 وانحراف معياري قدره 1.076، وعليه يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يقرون على أن المرافق العمومية توفر لهم مساحات للتشاور والحوار حول الاختلالات التي تعانيها الخدمة العمومية، وتمكنهم أيضا من الاطلاع على ميزانيات المرافق العمومية وتقديم اقتراحات حول كيفية تسييرها.

أما المتوسط الحسابي العام للفقرات في هذا البعد فقد بلغ 3.36 وانحراف معياري قدره 0.748، والذي يشير إلى أن تقييم أفراد عينة الدراسة لمدى تأثير مؤشر المشاركة المجتمعية كان بتقييم "متوسط"، وهذا يدل على ضعف أداء الفواعل غير الحكومية في تحسين جودة الخدمة العمومية رغم إقرار المواطنين بأن الفاعل الرسمي يوفر لهم المساحات المطلوبة للتشاور، وهذا يفرض على المرافق العمومية التركيز أكثر على "الطلب" وعلى الأخذ بمقترحات المواطنين حول آليات تحسين الخدمة.

❖ مؤشر التقييم التشاركي:

لاختبار هذا البعد وضعت العبارات في الاستبيان من 8 إلى 10: يتبين من خلال النتائج المتحصل عليها أن إجابات المستجوبين من عناصر أفراد العينة المدروسة ومن خلال الفقرتين 08 و10 اللتان تحملان الترتيب 1 و2 على التوالي واللذان تقعان ضمن مجال التقييم "متوسط"، حيث سجل أعلى متوسط حسابي فيهما بـ 3.18 وانحراف معياري قدره 1.127، وعليه يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يقررون على أن الجمعيات تمتلك حق المشاركة في تقييم الخدمة العمومية وأن بإمكانهم كمستهلكين للخدمة تقييم أهمية المشاركة العامة في تصميم وتقييم الخدمة العمومية.

فيما جاءت الفقرة رقم 09 التي تحمل الترتيب 1 تقع ضمن مجال التقييم "جيد" بمتوسط حسابي قدره 3.62 وانحراف معياري 0.902 وعليه يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يقررون على أنهم يثقون في الجمعيات كأداة لإيصال متطلباتهم واحتياجاتهم للسلطات العليا.

أما المتوسط الحسابي العام للفقرات في هذا البعد فقد بلغ 3.36 وانحراف معياري قدره 0.748، والذي يشير إلى أن تقييم أفراد عينة الدراسة لمدى وجود مؤشر المشاركة المجتمعية كان بتقييم "متوسط" يدل على أن المواطنين غير قادرين فعليا على تحسين مستويات المشاركة رغم موافقتهم على إدماج مختلف الفواعل في عملية تصميم وتقييم الخدمة العمومية، مما يستوجب على مختلف الشركاء الاجتماعيين خلق آليات جديدة تسمح للمرتفقين بالتخطيط والتقييم وليس فقط تقديم مخرجات للنظام.

الجدول رقم 01: وجهة نظر المستجوبين بخصوص عبارات المتغير

المستقل (المشاركة العامة)

الرقم	عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقييم
	مؤشر استخدام تكنولوجيايات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي	3.1	0.999		متوسط
01	تتابع الصفحات الإلكترونية لمختلف المرافق العمومية بشكل دوري للتعرف على مختلف المستجدات في مجال تقديم الخدمة العمومية.	3.36	1.079	1	متوسط
02	وفرت لك رقمنة بعض المرافق العمومية فرصا لمشاركتك في عملية تقييم الخدمة العمومية المقدمة.	3.2	1.166	2	متوسط
03	تعمل المواقع الإلكترونية للمرافق العمومية كوسيلة اتصال تساعد المواطن على المشاركة في تصميم الخدمات العمومية.	2.77	1.238	3	متوسط
	مؤشر المشاركة المجتمعية	3.36	0.748		متوسط
04	توفر لك المرافق العمومية مساحات للتشاور والحوار حول المشاكل التي تعانيها الخدمة العمومية.	3.40	1.076	3	متوسط
05	يمكنك الإطلاع على ميزانيات المرافق العمومية وتقديم اقتراحات حول كيفية تسييرها.	2.97	1.161	4	متوسط
06	تستطيع الجمعيات تقديم خدمة عمومية بصورة مستقلة عن المرفق العمومي.	3.54	0.998	1	جيد
07	لديك استعداد لتحمل تكاليف نقل صلاحيات تصميم الخدمة من المرافق العمومية إلى القطاع الخاص.	3.54	0.99	2	جيد
	مؤشر التقييم التشاركي	3.32	0.787		متوسط
08	تمتلك الجمعيات حق المشاركة في تقييم الخدمة العمومية.	3.18	1.127	2	متوسط
09	تثق في الجمعيات كأداة لإيصال متطلباتك واحتياجاتك للسلطات العليا.	3.62	0.90	1	جيد
10	يمكنك تقييم أهمية المشاركة العامة في تصميم وتقييم الخدمة العمومية.	3.16	1.18	3	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

2- تحليل المحور الخاص بجودة الخدمة العمومية المقدمة

لاختبار النتائج الإحصائية المرتبطة بجودة الخدمة العمومية وضعت 11 عبارة كما هي موضحة في الجدول رقم 02، ويتبين من خلال النتائج المتوصل إليها أن إجابات المستجوبين من عناصر العينة المدروسة ومن خلال إجمالي الفقرات تقع ضمن مجال التقييم "متوسط"، حيث سجل أعلى متوسط حسابي فيها بـ 3.30 والمتعلق بالفقرة رقم 10 وانحراف معياري قدره 1.204، وأن المرافق العمومية تقوم بتقديم الخدمة بعد طلبها مباشرة بالإضافة إلى أنها تعمل على إشراك قطاعات أخرى في عملية تقديم الخدمة العمومية في حال لم تستطع إيصالها إلى جميع المواطنين، ويوافق المستجوبون نسبيا بأن المرافق العمومية تستخدم كل الإمكانيات التكنولوجية المتاحة للرفع من جودة الخدمة، كما يقر المستجوبون أن المرافق العمومية توفر لهم آليات مختلفة للسماح لهم بالمشاركة في إبداء آرائهم حول نوعية الخدمة العمومية المقدمة، ويقررون أيضا بأن المرفق العمومي يحرص على إعلام المواطنين بكل المستجدات الخاصة بالقرارات المتخذة لتحسين الخدمة العمومية.

بينما جاءت الفقرة 11 التي تحمل الترتيب 1 فكانت تقع ضمن مجال التقييم "جيد" حيث سجل المتوسط الحسابي لها بـ 3.63 وانحراف معياري قدره 0.95 وعليه يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يقرون على أن السلطات العمومية تقوم بالنظر في اقتراحاتهم فقط لتحقيق السلم الاجتماعي، ومن خلال ترتيب الفقرات حسب ومن خلال تقييم المواطنين للعبارة رقم 11 يمكن الاستنتاج أن جودة الخدمة العمومية لا تتعلق بتحقيق رضا المواطن بالدرجة الأولى بقدر ما تتعلق بممارسات ظرفية وسياقية.

الجدول رقم 02: وجهة نظر المستجوبين بخصوص عبارات المتغير المستقل (جودة الخدمة العمومية)

الرقم	عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقييم
01	تمتلك معظم المرافق العمومية سجلات خاصة بمقترحات المواطنين.	3.21	1.261	4	متوسط
02	تتوافق الخدمات العمومية المقدمة مع متطلباتك المختلفة.	3.08	1.373	6	متوسط
03	يحرص المرفق العمومي على إعلام المواطنين بكل المستجدات الخاصة بالقرارات المتخذة لتحسين الخدمة العمومية.	2.87	1.273	7	متوسط
04	يساعد الموظفون العموميون المواطنين على التعبير عن مصالحهم واحتياجاتهم المجتمعية.	2.78	1.348	9	متوسط
05	يحرص المرفق العمومي على أخذ مقترحات المواطنين حول نوعية الخدمة المقدمة بعين الاعتبار.	3.23	1.272	3	متوسط
06	يستخدم المرفق العمومي كل الإمكانيات التكنولوجية المتاحة لتحسين نوعية الخدمة العمومية.	2.73	1.332	10	متوسط
07	توفر المرافق العمومية اليات مختلفة للسماح لك بالمشاركة في ابداء رأيك حول نوعية الخدمة العمومية المقدمة.	3.18	1.176	5	متوسط
08	تقوم المرافق العمومية بإشراك قطاعات أخرى في عملية تقديم الخدمة العمومية بسبب عدم قدرتها على إيصال الخدمة الى جميع المواطنين.	2.83	1.244	8	متوسط
09	تتميز المرافق العمومية بممارسات ادارية تسمح بوجود اتصال جيد مع المواطنين.	2.67	1.215	11	متوسط
10	تقوم المرافق العمومية بتقديم الخدمة للمواطنين بعد طلبها مباشرة.	3.30	1.204	2	متوسط
11	تقوم السلطات العمومية بالنظر في اقتراحات المواطنين لتحقيق السلم الاجتماعي.	3.63	0.955	1	جيد
	جودة الخدمة العمومية	3.04	0.977		متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: اختبار الفرضية

لرفض أو قبول الفرضية تم الإعتماد على مستوى الدلالة (α) أقل أو يساوي 0.05 كقاعدة لذلك فإذا كان مستوى الدلالة المحصل عليه أقل أو يساوي 0.05 تقبل الفرضية وإذا كان أكبر منها تنفى الفرضية، وبالإطلاع على النتائج المحصل عليها فإن علاقة الارتباط بين المشاركة العامة وجودة الخدمة العمومية المقدمة (الجدول رقم 03) بلغت 0.690 أي 69% بمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

الجدول رقم 03: علاقة الارتباط بين أبعاد المشاركة العامة ومتغير جودة الخدمة العمومية المقدمة

مستوى الدلالة (sig)	معامل الارتباط بيرسون	
0.000	0.690	المشاركة العامة
		جودة الخدمة العمومية المقدمة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال النتائج المحصل عليها (الجدول رقم 04) نلاحظ بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل الخاص بالمشاركة العامة بلغت 0.545 والقيمة المعيارية المقابلة لها هي 0.416 وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة 4.930 وهي أكبر من قيمة T المعتمدة 1.96، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (sig) القيمة 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهي معنوية إحصائيا وهو ما يؤكد على عدم وجود تأثير للمشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية في الجزائر.

الجدول رقم 04: إختبار معنوية معاملات الانحدار بالنسبة لتأثير المشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية المقدمة وفقا لإحصائية T-

مستوى الدلالة (Sig)	T	BETA	الانحراف المعياري	B	
0.002	3.240		0.385	1.230	الثابت
0.000	4.930	0.416	0.114	0.545	تأثير المشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

ولتأكيد النتائج المتحصل عليها سابقا يجب تحليل نتائج الإحصائيات المتعلقة بالمؤشرات المستعملة في الدراسة لقياس تأثير المشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية.

❖ مؤشر استخدام تكنولوجيات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي:

من خلال النتائج المحصل عليها (الجدول رقم 05) نلاحظ بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة لمؤشر استخدام تكنولوجيات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي بلغت 0.752 والقيمة المعيارية المقابلة لها هي 0.769 وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة 13.016 وهي أكبر من قيمة T المعتمدة 1.96، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (sig) القيمة 0.000 وهي أقل من قيمة من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهي معنوية إحصائيا وهو ما يؤكد على لفاعلية تكنولوجيات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي بالنسبة للمواطنين في تكريس المشاركة العامة لتحسين جودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم 05: اختبار معنوية معاملات الانحدار بالنسبة مؤشر استخدام تكنولوجيايات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي وفقا لإحصائية T-

مستوى الدلالة (Sig)	T	BETA	الإنحراف المعياري	B	
0.000	3.705		0.189	0.701	الثابت
0.000	13.016	0.769	0.058	0.752	مؤشر استخدام تكنولوجيايات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

❖ مؤشر المشاركة المجتمعية:

من خلال النتائج المحصل عليها(الجدول رقم06) نلاحظ بأن قيمة معامل الإنحدار بالنسبة لمؤشر المشاركة المجتمعية بلغت 0.541 والقيمة المعيارية المقابلة لها هي 0.414 وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة 4.924 وهي أكبر من قيمة T المعتمدة 1.96، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (sig) القيمة 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهي معنوية إحصائيا وهو ما يؤكد على عدم وجود إشراك فعلي للفواعل المجتمعية الأخرى في عملية تصميم وتقديم وتقييم الخدمة العمومية رغم إقرار جمهور المواطنين بأهمية وجود جهات غير رسمية لتقديم الخدمة.

الجدول رقم 06: اختبار معنوية معاملات الانحدار بالنسبة لمؤشر المشاركة المجتمعية وفقا لإحصائية-T-

مستوى الدلالة (Sig)	T	BETA	الانحراف المعياري	B	
0.002	3.236		0.379	1.226	الثابت
0.000	4.924	0.414	0.110	0.541	مؤشر المشاركة المجتمعية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

❖ مؤشر التقييم التشاركي:

من خلال النتائج المحصل عليها (الجدول رقم 07) نلاحظ بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة لمؤشر التقييم التشاركي بلغت 0.665 والقيمة المعيارية المقابلة لها هي 0.535 وقيمة T المقابلة لهذه الأخيرة 6.847 وهي أكبر من قيمة T المعتمدة 1.96، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (sig) القيمة 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهي معنوية إحصائيا وهو ما يؤكد أن التقييم التشاركي لا يعتبر من آليات تكريس المشاركة العامة للرفع من جودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم 07: اختبار معنوية معاملات الانحدار بالنسبة لمؤشر التقييم التشاركي وفقا لإحصائية T-

مستوى الدلالة (Sig)	T	BETA	الانحراف المعياري	B	
0.013	2.532		0.331	0.839	الثابت
0.000	6.847	0.535	0.097	0.665	مؤشر التقييم التشاركي

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

وعلى ضوء نتائج الدراسة التطبيقية المبنية على وجهات نظر عينة من المواطنين حول تأثير المشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية تبين عدم وجود رضا عام على أداء المرافق العمومية، بالإضافة إلى ضعف مؤشرات المشاركة في عملية تصميم وتقديم الخدمة العمومية، ورغم إقرار المواطنين بأهمية مشاركة مختلف الفواعل في إنتاج الخدمة العمومية واستعدادهم لقبول الأطراف الفاعلة الأخرى كمقدمة للخدمة، إلا أن التجسيد الفعلي للمشاركة العامة في مجال الخدمات العمومية يبقى مرهونا بدعم السلطات العليا ورغبتها الفعلية في توسيع دوائر المشاركة.

خاتمة

أنتجت الاحتياجات المختلفة والمتزايدة للمواطنين نوعا من التعقيد على الخدمة العمومية مما دعا إلى ضرورة الاستجابة للمتغيرات الجديدة التي تفرض التركيز على مشاركة المواطن في عملية إنتاج الخدمة، وبالتالي ضرورة اعتماد أساليب جديدة تضمن التحقق المستمر والمتكرر من احتياجات المواطن من خلال تطوير سياسات تشاركية داخل المرفق العام بما يسمح بتصميم الخدمة وتقديمها من عدة جهات فاعلة غير الهيئات الرسمية.

ويعتبر التوجه الأساسي للمشاركة العامة متعلقا بالمجال السياسي بالدرجة الأولى إلا أن مخرجات التركيز على الديمقراطية السياسية لم تتوافق مع جودة الحياة العامة بالقدر الكافي لتحقيق الرضا المجتمعي، وفي سياق مشاركة المواطنين في تسيير الشأن العام حدث تحول في مجالات المشاركة العامة وأصبح تقديم الخدمة العمومية من المجالات الرئيسية لها أين يصبح المواطن طرفا أساسيا في إنتاج الخدمة العمومية.

وانطلاقا من نتائج الدراسة الميدانية والتي حاولت رصد وجهات نظر المواطنين حول مدى تجسيد المشاركة العامة كآلية لتحسين الخدمة العمومية المقدمة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها في النقاط التالية:

- ✓ ضعف مؤشرات المشاركة العامة في مجال تقديم الخدمة العمومية راجع إلى انخفاض مستويات الثقة المتبادلة بين الدولة والفواعل الأخرى.
- ✓ ضعف مؤشرات المشاركة العامة في مجال تقديم الخدمات العمومية يعود إلى غياب أطر تشريعية خاصة بمشاركة الأطراف المعنية بعملية صنع القرار على مستوى المرافق العمومية.
- ✓ يبقى تأثير المشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية مرهونا بوجود مؤسسات اجتماعية وسياسية فعالة لتجسيد وتطبيق هذا النمط من المشاركة وعلى هذا المستوى.
- ✓ غياب تعاون أفقي بين الدولة ومؤسساتها مع الفواعل المجتمعية الأخرى أدى إلى انتفاء مبدأ المشاركة.
- ✓ الدور الذي تلعبه المشاركة العامة في صياغة الخدمات العمومية في الجزائر اصطدم بالواقع الديمقراطي على مستوى الهيئات الرسمية.
- ✓ غياب الطابع الرسمي على عملية المشاركة العامة جعلها عملية سياقية لا تتعلق باستراتيجيات طويلة المدى للتحسين الفعلي لجودة الخدمة العمومية.
- ✓ ترتبط مستويات المشاركة العامة في الجزائر بمدى قدرة الدولة على تجنب صدام المواطنين مع المؤسسات العامة وليس خلق استراتيجيات التغلب على غياب جهاز الدولة أو غياب الخدمات الفعالة.
- ✓ تتعلق جودة الخدمة العمومية بالدرجة الأولى بجودة المشاركة العامة. فلا يمكن الحديث عن خدمة عمومية جيدة في ظل غياب مشاركة عامة فعلية تعمل على إدماج مختلف الفواعل في عملية صياغة الخدمات وتقديمها.

✓ لا تسمح الآليات التي وفرتها الجزائر بإنتاج خدمات عمومية من طرف قطاعات أخرى بصورة مستقلة.

في الختام ما يمكن قوله أنه لا يمكن الحديث عن تأثير المشاركة العامة على جودة الخدمة العمومية في ظل ضعف مؤشرات المشاركة، لذا يجب أن تكون المشاركة العامة في الجزائر في مجال تقديم الخدمات العمومية مطلباً من الأسفل حتى يمكن صياغة نماذج جديدة لصنع القرار متعدد المراكز؛ نموذج يدعم فكرة مشاركة المواطنين في إنتاج الخدمة العمومية ومرافقة وإعادة تأسيس مبادئ تشاركية تحكم سير المرفق العام.

قائمة المراجع:

ALZAABI , S. J., & BIN MARNI, N. (2019, February). The Impact of Public Participation and Service Quality on the Performance of Abu Dhabi's Municipalities. *International Review of Social Sciences*, 07(02), pp. 84-99.

David, L. B. (2020). E-participation: a quick overview of recent qualitative trends. *Economic and social*, United nation, New York.

EPA, Public Participation Guide: Introduction to Public Participation. <https://bit.ly/32cqtSK>. Consulté le 12 July, 2020.

EUKN, E. U. (<https://bit.ly/3gLHiYG>, 2017). Consulté le 07 .12. 2020, sur <https://bit.ly/3gLHiYG>

Holmes Brenton. (2011). Citizens' engagement in policymaking and the design of public services. Department of Parl filamentary Services ,Australia.

John, G. (2004, July). Representation, Community Leadership and Participation: Citizen Involvement in Neighbourhood Renewal and Local Governance. Prepared for the Neighbourhood Renewal Unit Office of Deputy Prime Minister.

Nugraha, A., & suryadi, S. T. (2015). Public Service Quality in Good Governance Perspective: Study on Publishing Trade License in South Tangerang City. *International Journal of Applied Sociology*, 5(2), pp. 63-75

محمد اميداتو. (2016). مشاركة المواطنين وتسيير شؤون البلدية "تكريس لمبدأ سيادة الشعب". *مجلة البحوث القانونية والسياسية*(06)، صفحة 164.

يوسف بن يزة، وهيبته سغيري. (جوان, 2019). إسهامات البيئة الرقمية في دعم الديمقراطية التشاركية. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*, 20(01)، صفحة 264.