

هوية الإدارة العامة في القرن الجديد: دراسة استطلاعية

نائل عبد الحافظ العواملة

أستاذ ورئيس قسم الإدارة العامة

كلية إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، سابقا

حاليا، أستاذ في قسم الإدارة والتسويق جامعة البحرين كلية إدارة الأعمال

(قدم للنشر في ١٦/٩/١٤٢٤هـ؛ وقبل للنشر في ٢١/٣/١٤٢٥هـ)

ملخص البحث. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستقبل الإدارة العامة كحقل علمي وكمهنة من خلال تقديم تحليل نظري مكثف ودراسة ميدانية للكشف عن اتجاهات عينة من العاملين في مؤسسات القطاع العام والمختلط في الأردن، وتستخدم هذه الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية لتحقيق أغراضها.

- ١- وجود غموض نسبي في هوية الإدارة العامة بدليل الجدلية الفكرية المزمنة وآراء الباحثين بهذا الشأن رغم اعترافهم بها كمهنة لها قواعدها العلمية والأخلاقية.
- ٢- اتفاق الباحثين على ضرورة إجراء تغيير في مختلف جوانب حقل ومهنة الإدارة العامة لأسباب موجبة لهذا التغيير تتضمن التحولات التكنولوجية والمعرفية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتخاصية والعولمة.
- ٣- تتصف الإدارة العامة المطلوبة بالتركيز المهني والفني والمعلوماتي وأساليب رقابة متطورة والشفافية والتوجه اللامركزي وأداء وصوره كلية أفضل والتنظيم الشبكي، فجوة متناقصة بينها وبين إدارة الأعمال.

٤- تشمل متطلبات التحول في هوية الإدارة العامة التركيز الكمي والرقمي والمعرفة والمعلوماتية والتخطيط الاستراتيجي و التركيز التقني و إعادة هيكلة التعليم الإداري و مؤسسات القطاع العام .
و أوصت الدراسة بضرورة تجاوز الباحثين في مجال الإدارة العامة للقضايا التقليدية التي أشبعت بحثا و تناول قضايا بحثية ملحة تتصل بواقع الإدارة العامة و مستقبلها كحقل علمي و مهنة متطورة . كما أوصت الدراسة بضرورة إعادة هيكلة برامج التعليم الإداري و مؤسساته بالإضافة إلى إعادة هيكلة مؤسسات القطاع العام في ضوء الدور المتغير للحكومات و المستجندات المحيطة بها .

مقدمة

تأتي هذه الدراسة في إطار الجدلية الفكرية المزمنة المحيطة بهوية الإدارة العامة التي وصفت في مراحل سابقة بأزمة الهوية (Identity crisis) أو الأزمة الفكرية (Intellectual crisis) . و شهدت الإدارة العامة بشقيها المتكاملين الأكاديمي و المهني تحولات فكرية و هيكلية و سلوكية في العقود الأخيرة و خصوصا منذ بداية الألفية الجديدة . حيث فتحت هذه التحولات مجددا باب الجدلية الفكرية على مصراعيه بهدف إعادة صياغة و تشكيل الهوية الناشئة للإدارة العامة في ظل العالم الرقمي و ظواهر العولمة و التخاصية و جملة المتغيرات السياسية و الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية و البيئية المتسارعة . وحظي هذا الموضوع باهتمام واسع لدى الأكاديميين و راسمي السياسات العامة و كان محورا للنقاش الجاد و البحث و الدراسة العلمية و الندوات و المؤتمرات المتخصصة . حيث خلص النقاش إلى ضرورة إعادة النظر في هوية الإدارة العامة كحقل أكاديمي و كمهنة رغم وجود اختلافات جوهرية واضحة حول كيفية عمل ذلك أو ماهية التغير في الهوية الجديدة للإدارة العامة.

أهمية الدراسة و أهدافها

تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولتها ربط التراث الفكري للإدارة العامة المتراكم في العقود السالفة مع الاتجاه الناشئ الذي يهدف إلى إعادة تشكيل و صياغة هوية الإدارة العامة في ظل متغيرات العالم الرقمي و العولمة و التخاصية وغيرها من المستجدات البيئية التي يشهدها المجتمع المعاصر . و تتميز هذه الدراسة بندرتها النسبية خصوصا في أدبيات الإدارة العربية و طبيعتها المستقبلية لأنها تتمحور حول مستقبل الإدارة العامة . تهدف الدراسة إلى تحقيق الأغراض الرئيسة التالية :

- ١- تقديم تحليل نظري مكثف لجدلية هوية الإدارة العامة و سبل الخروج منها .
- ٢- إجراء دراسة ميدانية استطلاعية بقصد التعرف على آراء عينة من العاملين في مؤسسات الدولة حول مستقبل الإدارة العامة و العوامل المساعدة في تطويرها .
- ٣- تقديم عدد من التوصيات التي يؤمل أن تسهم في تعزيز هوية الإدارة العامة و تطويرها كحقل علمي و كمهنة لها قواعدها الوظيفية و الأخلاقية .

أسئلة الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية :

- ١- ما هي موجبات التحول في هوية الإدارة العامة وبالتالي إعادة تشكيلها كحقل علمي و كمهنة ؟
- ٢- ما هي خصائص الهوية الجديدة للإدارة العامة ؟
- ٣- ما هي اتجاهات العاملين في القطاع العام حول مستقبل الإدارة العامة ؟
- ٤- ما هي أهم المقترحات التي تساعد في تعزيز هوية الإدارة العامة و تطوير فعاليتها في ظل المتغيرات المحيطة بها ؟

خلفية نظرية

تتأصل الإدارة العامة وتمتد جذورها التاريخية في الإدارة الأم وما يتصل بها من علوم اجتماعية عديدة كالقانون والسياسة والاقتصاد والاجتماع والنفس وغيرها وهي كالإدارة الأم ذات طبيعة وعلاقة تشابكية (interdisciplinary) نظراً لاعتمادها على كثير من المفاهيم المستمدة من هذه العلوم الاجتماعية. تعتبر الإدارة العامة علم (Science) لأنها قائمة على إطار نظري ومعرفي ومنهجية علمية راسخة كما أن ممارستها فن (Art) نظراً لما تحتاجه من مهارات وقدرات بشرية وتقنية عديدة ومتكاملة. وهي أيضاً حقل أكاديمي متخصص ومهنة تطبيقية لها قواعدها وقيمها ومعاييرها الأخلاقية والتقنية والقانونية والمؤسسية. كما أن الإدارة العامة نظام متكامل من المفاهيم والمعارف والأساليب والتراث العلمي والتطبيقي المتميز بالحيوية والانفتاح والاستجابة للمتغيرات والمستجدات على مختلف الأصعدة. وبالتالي فإن هوية الإدارة العامة تتصف بالتغير وفقاً للمستجدات النظرية والعلمية من ناحية أخرى. حيث مرت الإدارة العامة (حقل أكاديميا ومهنة تطبيقية) بمراحل تاريخية عديدة تطورت خلالها وتبلورت معالمها ونضج فيها تراثها الفكري واتضح مقومات شخصيتها وقواعدها الأخلاقية. ويهمنا لأغراض هذه الدراسة تصنيف هوية الإدارة العامة في صورتين إحداهما تقليدية (Traditional) و الأخرى متطورة وناشئة (Emerging). حيث أن الهوية التقليدية للإدارة العامة معروفة عموماً بخصائصها وسلوكها وقيمها ومعاييرها وجوانبها المختلفة بشكل لا يتطلب البحث فيها بقصد التركيز على مستجدات الهوية الناشئة وتحليلها بشيء من التفصيل. لذا ستعطي هذه الدراسة جل اهتمامها وتركيزها على هوية الإدارة العامة في العالم الرقمي الآخذ بالتبلور سريعاً.

الخصائص البيئية للإدارة العامة الناشئة

تتأثر الإدارة العامة (فكراً وممارسة) كنظام مفتوح بالمتغيرات والخصائص البيئية المحيطة بها والتي تتميز بتغيرات جذرية حثيثة ومتسارعة. ورغم أن التغيير ظاهرة طبيعية على مر العصور إلا أن وتيرة التغيير في البيئة المعاصرة وطبيعته وآثاره ومتطلباته تستوجب متابعة وتفكير ورؤى (Vision) استراتيجية مدروسة ومستندة إلى تحليل شامل يُبين الفرص والمحددات. حيث لا يوجد مسار واضح ومحدد للتغيير الذي لا يتبع في العادة منحى خطياً قابلاً للتنبؤ بسهولة ولأن التغيير في معظمه يأخذ شكلاً غير خطي (Nonlinear) وليس له بداية أو نهاية محددة [١].

ومن أبرز المتغيرات في بيئة الإدارة العامة ما يلي :

١- تنامي ظاهرة العولمة التي تقوم على الافتراض بأن المجتمعات ما هي إلا وحدات متشابكة في المصالح والتأثيرات المتبادلة وأن العالم المعاصر ما هو إلا قرية كبيرة مترامية الأطراف لكنها موصولة جيداً بفعل التقنية المتقدمة والمتسارعة في التطوير والإبداع الذي يشمل كافة مناحي الحياة الإنسانية. وبصرف النظر عن مؤيدي أو معارضي العولمة إلا أنها ظاهرة آخذة بالتبلور السريع بفعل الأدوات التقنية المتقدمة كالإنترنت والوسائل الرقمية المتنوعة وتقنية ونظم المعلومات والاتصالات والنقل.

٢- الثورة التقنية التي حولت العالم المادي (Real World) إلى عالم رقمي وافتراضي (Virtual) بحيث تحولت الحياة الإنسانية من إطارها التقليدي المعروف إلى إطار جديد ناشيء يعتمد على الاستخدام الواسع للأدوات والنظم التقنية في الإدارة والاقتصاد وغيرها من الجوانب الخدمية والإنتاجية.

٣- تسارع نمو المعرفة والمعلوماتية وتراكمها بشكل يفوق القدرات الإنسانية على متابعتها والاستفادة منها مما خلق حاجة ملحة ومتزايدة لاستخدام التقنية المتقدمة في هذا

المجال . و قد وصف المجتمع المعاصر بمجتمع أو اقتصاد المعرفة تعبيراً عن الأهمية القصوى للمعلومات و المعرفة في مختلف جوانب الحياة المجتمعية . إذ أن المعرفة و المعلومات بمثابة أصل من أصول أي مؤسسة لا تقل بل ربما تزيد عن أهمية أصولها المادية و البشرية الأخرى . و رغم ذلك فإن كثيراً من المؤسسات ما زالت في المراحل الأولية من فهم مضامين إدارة المعرفة و كيفية التعامل مع الكم و النوع الهائل منها و الاستفادة منها في خدمة أغراض المؤسسة . حيث تحتاج المؤسسات المعاصرة إلى إيجاد المخزون المعرفي و المعلوماتي الملائم لحاجاتها و أهدافها كما تحتاج إلى تحسين طرق الحصول عليها و تعزيز البيئة المعرفية و تطوير إدارتها بفعالية . [٣ ، ٢]

٤- توسع ملحوظ في التوجه الديمقراطي على الأقل كمبدأ و شعار عالمي تنادي به منظمات دولية و محلية و حكومات و أفراد و فعاليات عديدة في المجتمع المدني . و يشمل التوجه الديمقراطي توسيع مبدأ المشاركة السياسية و الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية و غيرها . و رغم اختلاف الترجمات الفكرية و العملية للتوجه الديمقراطي إلا أن لهذا التوجه أثر واضح و ملموس في كافة أوجه الحياة المعاصرة .

٥- التغير المجتمعي الشامل للقيم و المعتقدات و الأفكار بما في ذلك التحولات الديموغرافية و العرقية و المادية و المعنوية و السلوكية و غيرها . و يتميز التغير المجتمعي بالسرعة و الشمولية و الجذرية بشكل غير مسبوق .

يترتب على جملة التحولات البيئية المحيطة بالإدارة العامة ضرورة إعادة النظر في هويتها بما في ذلك مقوماتها الفكرية و النظرية و التطبيقية و المهنية و برامجها و مؤسساتها الأكاديمية و هيكلتها التنظيمية و دورها الوظيفي في المجتمع .

الجدلية المزمنة المحيطة بهوية الإدارة العامة

يمتد النقاش المتعلق بهوية الإدارة العامة إلى جذورها التاريخية و طبيعة الحقل الأكاديمي الذي تنتمي إليه و تعدد مجالات عملها كمهنة تطبيقية . حيث تميز النقاش الفكري و الأكاديمي و العملي حول هوية الإدارة العامة بطابع الجدلية المزمنة أي تواصل النقاش على مختلف الأصعدة و المجالات دون نتيجة حاسمة . و شمل النقاش تساؤلات تقليدية أساسية لا زالت مطروحة أهمها : إلى أي حقل معرفي تنتمي الإدارة العامة؟ و هل لها هوية علمية مستقلة بحيث أن لها خصائصها المميزة عن غيرها من الحقول العلمية ؟ و هل للإدارة العامة حدود فاصلة واضحة المعالم و محددة بوضوح ؟ و هل للإدارة العامة منهجية علمية في البحث و الدراسة بحيث يمكن اعتبارها علم حقيقي ؟ و هل هي مهنة لها قواعدها القانونية و الأخلاقية المميزة ؟ و ما علاقتها بغيرها من الحقول المعرفية الأخرى ؟ كما طرحت في الآونة الأخيرة و في ظل مستجدات العولمة و التخاصية و العالم الرقمي و الإلكتروني تساؤلات عديدة أهمها :

هل هناك جدوى من دراسة الإدارة العامة كحقل علمي ؟ هل يجب إلغاء تخصص الإدارة العامة من البرامج الأكاديمية للجامعات ؟ أم يجب تعديل خطط و برامج الإدارة العامة لتلائم المستجدات ؟ و هل يجب اقتصار البرامج الأكاديمية للإدارة العامة على مستوى الدراسات العليا فقط ؟ و ما هي الخصائص المميزة أو التي يجب أن تميز الإدارة العامة في الحاضر و المستقبل المنظور ؟ و ما هو دور أجهزة الإدارة العامة في العالم الرقمي المتغير ؟ و ما حقيقة العلاقة بين حقلتي الإدارة العامة و إدارة الأعمال ؟ و هل لأي منهما الإحلال مكان الآخر ؟

وفي حقيقة الأمر فإن التساؤلات المحيطة بهوية الإدارة العامة لا يمكن أن تقف عند حد أو نهاية سهلة و معروفة لأن الجدلية الفكرية و العملية مزمنة بطبيعتها و متواصلة و متعددة

الجوانب والمجالات بحيث لا يمكن حصرها وتجميعها في قائمة جامعة مانعة . ورغم تعددية الأسئلة و كثرتها في هذا المجال إلا أن المعضلة الحقيقية تكمن في عدم وجود إجابات حاسمة لأي منها و بالتالي تحول النقاش بهذا الخصوص إلى جدلية مزمنة .

الهوية التقليدية للإدارة العامة

رغم أن هذه الدراسة تبحث في هوية الإدارة العامة الناشئة في القرن الجديد إلا أنه لا بد من إشارة موجزة لطبيعة و خصائص الإدارة العامة التقليدية . حيث تميزت الإدارة العامة التقليدية بالتركيز على البناء الهيكلي و الشكلي و السلوكي للمؤسسات الحكومية . و شمل البحث في الإدارة العامة كحقل علمي عددا كبيرا من النظريات و المفاهيم و المداخل الفكرية التي تناولت الجوانب التنظيمية و السلوكية للبيروقراطية الحكومية . و ركزت الدراسات الإدارية في بداياتها الأولية على الجوانب الرسمية في التنظيم و نظم العمل و الهياكل التنظيمية و الإجراءات ثم تطورت لتشمل البحث في مفاهيم و قضايا سلوكية و إنسانية إلى أن وصلت إلى مداخل بحثية أشمل في نظرتها إلى المنظمات كنظم اجتماعية مفتوحة . و اتسمت كثير من النظريات التقليدية بضيق مستوى التحليل و التركيز على الجوانب الرسمية للبيروقراطية مما أعطى للإدارة العامة صورة عامة (Image) تتصف بالجمود و التعقيد و تدني مستويات الكفاية و الفعالية .

وقد مرت الإدارة العامة كحقل علمي بمراحل عديدة تطورت من خلالها كثير من نظرياتها و مفاهيمها بشكل يستجيب نسبيا إلى المتغيرات البيئية المحيطة بها . حيث انتقل البحث في الإدارة العامة من التركيز على الجوانب الرسمية في التنظيم إلى تركيز متوازن يأخذ بعين الاعتبار الجوانب الإنسانية و الاجتماعية للبيروقراطية ثم تحليل المنظمات كنظم اجتماعية مفتوحة في إطار بيئي متغير و معقد . و قد تميز عقد الستينات من القرن الماضي بظهور مداخل فكرية متطورة لدراسة الإدارة العامة و البحث في ظواهرها و مشكلاتها .

وتمثلت هذه المداخل بما سمي في حينه حركة الإدارة العامة الجديدة (The new public administration movement) والتي اعتبرت بمثابة فلسفة جديدة ومتقدمة في فهم الإدارة العامة (فكراً وممارسة) بحيث تتطلب تغييرات جذرية في مفاهيم وهياكل وسلوك وقيم وأخلاقيات البيروقراطية الحكومية. ومن أبرز مضامين الإدارة العامة الجديدة التحول الديمقراطي في الإدارة المبني على المشاركة الفعلية الواسعة في اتخاذ القرار والنظر للتوظيف الحكومية كمهنة وخدمة عامة لها قواعدها الفنية والقانونية والأخلاقية. كما أدت الإدارة العامة الجديدة إلى إعادة النظر في البناء الهيكلي والتنظيمي لمؤسسات الدولة وتعزيز انفتاح هذه المؤسسات على بيئتها والتفاعل معها والاستجابة لتغييراتها.

وقد تابعت الإدارة العامة مسيرتها التطورية في السنوات الأخيرة من القرن الماضي حيث ظهرت حركة إعادة اختراع الحكومة (Government reinvention movement) والتي يمكن اعتبارها امتداداً متقدماً لحركة الإدارة العامة الجديدة. وهدفت حركة إعادة اختراع الحكومة إلى تقديم مدخل تغيير شامل في النظرة للإدارة العامة كحقل علمي ومهنة تطبيقية. كما أنها بمثابة فلسفة إدارية شاملة تقوم على خلخلة الصورة التقليدية للإدارة العامة من خلال تغير جذري في المفاهيم والنظريات والهياكل والسلوك والقيم والقواعد القانونية والمهنية المتصلة بالإدارة العامة. حيث تقلص هذه الحركة الفجوة بين حقلتي الإدارة العامة وإدارة الأعمال من خلال طرحها لبدائل مفاهيمية وسلوكية وتقنية تجعل من المؤسسات العامة منظمات عمل حكومية (Business like) أو (Government business organizations). وتهدف هذه الحركة إلى تعزيز استجابة الإدارة العامة إلى المستجدات البيئية وتحسين فعاليتها وكفاءتها وقدراتها على البقاء والاستمرارية.

وقد أدت التحولات المجتمعية والعالمية المعاصرة (التوجهات الديمقراطية، العولمة، الثورة التقنية والمعلوماتية، العالم الرقمي، التغييرات السياسية والديموغرافية..) إلى

ضغوطات جادة على الإدارة العامة (فكراً وممارسة) لإجراء التحول والتكيف الفكري والأكاديمي والعملي الملائم لهذه التحولات بغية رفع فعاليتها وقدرتها على الاستجابة والبقاء. ويشمل التحول الفكري للإدارة العامة برامج الدراسة والبنى المؤسسية للتعليم والبحث فيها والبناء المعرفي لها وأدبياتها. أما التحول العملي فيشمل إعادة نظر شمولية بمفاهيم الخدمة العامة وهيكلية مؤسسات القطاع العام ونظم العمل فيها وتشريعاتها وأدوارها الوظيفية.

ويرتكز البحث في هذه الدراسة على التحولات الناشئة والمطلوبة للإدارة العامة في ظل المستجدات والمتغيرات في البيئة المعاصرة والمستقبل المنظور.

الهوية المتجددة الناشئة للإدارة العامة

تفاعل الإدارة كنظام مفتوح مع المتغيرات والمستجدات البيئية فتؤثر وتتأثر بها. وينتج من محصلة التفاعل شكلاً ومحتوى وسلوكاً جديداً للإدارة العامة يساعدها في الاستمرارية والبقاء بفعالية وكفاية. وتتضمن الهوية الجديدة للإدارة العامة تغيرات ملموسة في جانبيها المتكاملين وهما الحقل الأكاديمي والأجهزة الحكومية التي تمثل الوجه التطبيقي للإدارة العامة. حيث تستوجب جملة المستجدات البيئية إعادة نظر شاملة وقائمة على التحليل البيئي لاستراتيجيات وبرامج ومؤسسات التعليم والتدريب والتأهيل العلمي والمهني جنباً إلى جنب إعادة هيكلة مؤسسية وتشريعية وبشرية ووظيفية في مجال الإدارة العامة. أي أن هذه المستجدات تتطلب مراجعة تحليلية شاملة لكافة جوانب حقل الإدارة العامة وإعادة هيكلة للقطاع العام ورسم حدوده الوظيفية والقانونية وتحديد علاقاته مع مؤسسات المجتمع المدني في مختلف المجالات [٤].

حقل الإدارة العامة في هويته المتجددة

تحتاج الإدارة العامة إلى جهود أكاديمية جادة تنطلق من تفكير وتحليل وتخطيط استراتيجي شامل يمكن من الانتقال بها إلى آفاق مستقبلية تعزز قدراتها في الاستمرارية والبقاء وتعطيها دورها الوظيفي المتميز والمتكامل مع الحقول والقطاعات الأخرى . توجه الإدارة العامة نشاطاتها المتكاملة في البحث والتدريس وتستخدم الإمكانيات المساندة لها لتحقيق أهدافها المعرفية والتعليمية والتطبيقية . إن تراكم التراث المعرفي للإدارة العامة بما في ذلك من مفاهيم ونظريات وفكر إداري و دراسات تطبيقية هو محصلة لجهود فردية ومؤسسية متواصلة ومتكاملة . و قد تطور حقل الإدارة العامة عبر حلقات تاريخية مترابطة وبشكل تدريجي ملائم للإطار البيئي المحيط به . حيث تتميز المرحلة الراهنة للحقل بالسرعة والجذرية في التغيير مما يعني إعادة صياغة لهوية متجددة للإدارة العامة . وهذا يتطلب جهودا مميزة ويرتب مسؤوليات جممة على عاتق الباحثين والمؤسسات الأكاديمية والحكومات وغيرهم من المعنيين بتكيف الإدارة العامة مع بيئتها الجديدة .

تتطلب إعادة صياغة هوية الإدارة العامة في القرن الجديد تحليلا شاملا للمتغيرات المجتمعية المحيطة بها بما في ذلك الدور الوظيفي المتغير للحكومات وعلاقتها التكاملية بالقطاع الخاص . كما يتطلب ذلك أيضا مراجعة شاملة للبرامج الأكاديمية وإطارها المؤسسي و خصائص مخرجات النظام التعليمي بما فيها من معرفة ومهارات ومعلوماتية تلائم العالم الإلكتروني الناشئ . وتتضمن هذه المراجعة ثلاثة جوانب متكاملة هي البحث العلمي وبرامج التعليم في الإدارة العامة وتأهيل المدرسين والدارسين بما يتلاءم مع الدور المتغير للحكومات والعالم الرقمي وإعادة هيكلة مؤسسات التعليم والتدريب في مجال الإدارة العامة . [٥]

ففي الجانب الأول يجب أن تتغير اهتمامات الباحثين في مجال الإدارة العامة بحيث تنتقل لبحث ودراسة وتحليل قضايا وموضوعات معاصرة ومستقبلية أي الارتقاء

بمستوى البحث العلمي في الإدارة العامة بشكل يناسب الفكر و الممارسة الناشئة في هذا المجال. ومعنى ذلك أن يبدأ الباحثون بانتقاء مشاكل بحثية غير تقليدية ويتجنبون تلك المشاكل المكررة والمشبعة بحثاً ودراسة. إن مثل هذا التوجه البحثي سيعمل على إثراء المعرفة الإدارية ويسهم في بناء قاعدة معرفية ومعلوماتية وفكرية تعزز أدبيات الإدارة العامة وتمنحها تميزاً يلائم هويتها الناشئة في القرن الجديد. فمثلاً وليس حصراً يجب أن يتناول الباحثون جوانب الحكومة الإلكترونية والدور المتغير للحكومات وآثار العولمة والثورة الإلكترونية والمعلوماتية والرقابة والمسؤولية في ظل مستجدات العصر.

أما في جانب برامج التعليم الأكاديمي في الإدارة العامة فيجب أن تتأقلم مع متطلبات العصر من خلال تعديل عدد ونوعية هذه البرامج وإعادة النظر في الخطط الدراسية المرتبطة بهذه البرامج.

ويتضمن ذلك إجراء التحليل البيئي الملائم لضمان خدمة البرامج الأكاديمية للمصلحة العامة المتغيرة من مجتمع لأخر. ويجب أن يتم ذلك في ضوء الدور المتغير للإدارة الحكومية في الدول المختلفة.

ومن المفترض أن يتمخض التحليل البيئي عن تحديد عدد البرامج المطلوبة للتعليم الإداري بما في ذلك برامج البكالوريوس والدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه في الإدارة العامة. كما يتمخض ذلك عن تحديد المحتوى العلمي والمهني والمعرفي للخطط الدراسية للبرامج المختلفة وما يلزمها من جوانب نظرية وكمية ومهارات بحثية وتقنية ولغوية وغيرها. ويبين التحليل البيئي أيضاً طبيعة الإطار المؤسسي الملائم لبرامج الإدارة العامة في ضوء علاقتها بالحقول المعرفية الأخرى وخصوصاً إدارة الأعمال. حيث يعتبر الإطار المؤسسي أداة مهمة لفعالية برامج الإدارة العامة.

أما الجانب المتعلق بتأهيل المدرسين والدارسين في مجال الإدارة العامة فيتضمن حتمية إعادة التأهيل شاملة لأعضاء هيئة التدريس لمواكبة مستجدات الحقل والبيئة المحيطة به و خصوصا في مجال تكنولوجيا التعليم والمعلومات ووسائل المعرفة المعاصرة وتحديث توجهاتهم البحثية وأساليب التدريس والاستخدامات المناسبة لمصادر المعرفة المطورة. ويتطلب تأهيل الدارسين في الإدارة العامة بهويتها المتجددة تسليحهم بالمخزون المعرفي والعلمي وأدوات البحث العلمي والدراسة ومهارات لغوية وتقنية وقدرات تحليلية سلوكية وكمية مناسبة للعالم الإلكتروني.

ولابد من التأكيد على ترابط الجوانب المذكورة أنفا وتكاملها وتأثيرها المتبادل فيما بينها وتفاعلها مع بيئتها المحيطة. كما أنه لابد من التنويه بعدم إمكانية التعميم في هذه المجالات إذ يتوقف التطوير في تلك المجالات على التحليل البيئي ومتغيراته المجتمعية والزمانية وغيرها. ولابد من الاهتمام بتكامل وترابط مستقبل حقل ومهنة الإدارة العامة (Integrated discipline and profession) وبناء قيم ورؤى (Vision) وخبرات مشتركة بين الوجهين النظري والتطبيقي للإدارة العامة. ويجب تعزيز التكامل أيضا بين الإدارة العامة من جهة وغيرها من حقول المعرفة خصوصا إدارة الأعمال والإحصاء والتحليل الكمي والحاسب [٦].

خصائص الإدارة العامة الناشئة

تواجه الإدارة العامة كمهنة (وحقل علمي ايضا) عدد من التحولات الجذرية في محيطها البيئي تؤثر في بنائها الهيكلي وسلوكها وعلاقتها بجمهورها. حيث تعمل الأجهزة الحكومية في ظل ظروف غير تقليدية وتواجه قضايا ومشكلات غير مسبوقه تتطلب قدرات ومهارات وأساليب جديدة تلائم هذه الظروف. وتشمل الظروف المستجدة للإدارة العامة الثورة المعرفية والمعلوماتية والإبداع التكنولوجي ومتغيرات اقتصادية

وسياسية وديموغرافية وغيرها. ويضاف إلى ذلك بروز المعرفة والتكنولوجيا كعناصر قوة مهيمنة في المجتمع المعاصر في مختلف الجوانب والمجالات. حيث من يملك المعرفة والمعلومة والتكنولوجيا يملك سيطرة القوة (power) مؤثرة في الآخرين. ويمكن الخطر في احتمالات تركيز المعرفة والتكنولوجيا بيد نخبة محددة تسيطر عليها وتسوقها وتوجهها من خلال العمليات السياسية والاقتصادية والإدارية التقليدية. أما احتمال توزيع المعرفة والتكنولوجيا بشكل واسع (وبالتالي توزيع القوة المرتبطة بها) بين أفراد وشرائح المجتمع فرما يعمل على تفكك البناء الهرمي للبيروقراطية. [٧]

وتواجه الإدارة العامة مشكلة التراكم الهائل والمتسارع للمعرفة والمعلومات المتاحة لها مما يرتب أعباء متزايدة على المديرين والعاملين في القطاع العام عموماً في كيفية التعامل مع هذه المشكلة بحيث يتم تنظيم وتوجيه واستخدام الثورة المعرفية والمعلوماتية في خدمة المصلحة العامة.

وتعمل الإدارة العامة الناشئة في ظل توجهات متنامية لتوسيع المشاركة الشعبية في الإدارة والسياسة ومختلف مجالات المجتمع المدني المعاصر. كما تواجه تحديات كسر الاحتكار وتشجيع المنافسة على كافة المستويات المحلية والعالمية.

ساهمت جملة التحولات في بيئة الإدارة العامة الناشئة في إعادة التفكير والتخطيط والهيكل للنسب المؤسسية والتشريعية والقيمية للقطاع العام. وتزايدت الضغوط على الإدارة العامة التي كانت كثيراً ما تتحول إلى شكل من أشكال العداة لها والتحيز ضدها لأسباب كثيرة من أهمها صورتها التقليدية (Image) السلبية في عيون كثير من الناس. حيث اقترح بعض الباحثين تقديم أدلة مادية ملموسة تساهم في التخفيف من العداة والنظرة السلبية للإدارة العامة بما في ذلك تعزيز فعاليتها في خدمة الجمهور وتطوير العلاقات معه والتأكيد على مبادئ وقيم جديدة مثل المسؤولية والشفافية والمشاركة والجدارة والالتزام. [٨]

و يمكن تلخيص أهم خصائص الإدارة العامة الناشئة فيما يلي :

أولاً: تحول في البناء الهيكلي الكلي للإدارة العامة من الشكل البيروقراطي الرسمي التقليدي إلى نمط شبكي (network organization) يركز إلى نظام اتصالات مفتوح و سريع بحيث يتخطى الحلقات الروتينية في النظام الهرمي التقليدي . و يتصف النظام الشبكي للإدارة باللامركزية و توزيع السلطة (Decentralized and deconcentrated power) ، خطوط اتصال مرنة ، وحدات عمل صغيرة و متخصصة (Professional teamwork) و تنظيم المصفوفة (Matrix organization) .

ثانياً: تحولات سلوكية قائمة على الشفافية (Transparency) ، الرقابة الذاتية (Self-control) ، المنافسة و الجدارة (Competition and merit systems) ، الإبداع و المغامرة (Innovation and risk-taking) ، و تركيز عام على الجودة و النوعية و التميز في الأداء الفردي و المؤسسي .

ثالثاً: تحولات في الأطر المؤسسية و التشريعية و الأخلاقية التي تحكم عمل الإدارة العامة بما في ذلك تغير جذري في عدد و نوعية مؤسسات الإدارة العامة و دورها الوظيفي و طبيعة الإطار القانوني الذي يمنحها الشرعية و القوة التنفيذية لأعمالها والقواعد الأخلاقية التي تنظم سلوكها .

رابعاً: تحولات في نوعية العناصر البشرية و متطلباتها و خصائصها المعرفية و التقنية و المهنية و السلوكية بما في ذلك التدريب و التطوير و التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة .

خامساً: تحولات في البيئة الكلية و المناخ التنظيمي للإدارة العامة تغير صورتها التقليدية (Image) القائمة على الجمود و التسلط و الروتين الزائد و السلبية و تدني الإنتاجية و الفعالية إلى صورة تتميز بالإيجابية و الأداء المتطور و السلوك الملائم لطبيعة المعطيات المحيطة بها .

منهجية الدراسة

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و أسلوب الدراسة الميدانية . و تعتمد على مصادر مكتبية تتمثل في المراجع العلمية المختلفة و خصوصا تلك المتاحة على شبكة الإنترنت التي تتميز بالشمول و الحداثة كما تعتمد على مصادر أولية تتمثل بجمع بيانات بواسطة استبانة مصممة خصيصا لأغراض هذه الدراسة . و قد تم تحكيم الاستبانة وفقا لقواعد البحث العلمي من خلال عرضها على عدد من الأكاديميين و تجريبها في عينة من الباحثين قبل إعادة صياغتها و استخدامها كأداة لجمع البيانات المطلوبة لأغراض البحث العلمي . و أجري للاستبانة اختبار المصدقية و الثبات و كانت نتيجة اختبار كرونباخ ألفا (٨٧.٠) و هي نسبة جيدة و مقبولة لأغراض البحث العلمي [أنظر ملحق الدراسة الذي يبين بنودها التفصيلية] . و قد تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي الملائمة لأغراض هذه الدراسة الاستطلاعية و المتمثلة في النسب المئوية للتوزيع التكراري و المتوسطات الحسابية .

الدراسات السابقة

بداية يجب الاعتراف بعدم إمكانية إجراء حصر شامل جامع و مانع للتراث الفكري و أدبيات الإدارة العامة المتعلقة بنشأة و تطور هوية الإدارة العامة نظرا لضخامة هذا التراث و امتداده المتراكم لعشرات عقود خلت . كما أن مثل هذا الحصر يخرج عن أهداف الدراسة الحالية و لا يشكل عائقا لها . و إن تركيز هذه الدراسة المستقبلية بطبيعتها ينصب على مستقبل الإدارة العامة أكثر من تعلقه بماضيها . لذلك سيكتفي الباحث بانتقاء أهم الدراسات ذات الصلة الحيوية بالدراسة الحالية بقصد التركيز العلمي و الاختصار في صفحاتها و بما لا يتعارض مع أهدافها . و فيما يلي عرض مكثف لأهم هذه الدراسات :

بينت دراسة ثومبسن وانجراهام (Thompson & Ingraham) ضرورة إجراء تغييرات جذرية في شكل وأهداف و هيكلية القطاع العام بطريقة تساعد على التكيف مع المستجدات في البيئة المحيطة بعمل الإدارة العامة. ويتضمن ذلك تحديث التشريعات والهياكل المؤسسية ونظم وأساليب العمل وتطوير القوى العاملة وتعزيز الرقابة وتقويم الأداء. [٩]

أوضحت دراسة جن وكيان (Jin & Qian) أهمية تطبيق مبدأ الشراكة بين القطاعين العام والخاص (public private partnership) في ضل المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها حيث شهد هذا النمط الإداري نجاحا ملموسا في الصين وفقا للدراسة [١٠]. واقترحت دراسة ذات صلة نموذجاً متعدد المستويات للتخصية التي تهدف لرفع كفاية القطاع العام وإعادة هيكلته بشكل يلائم المستجدات البيئية [١١].

اتفقت دراسات عديدة أخرى على حتمية إصلاح القطاع العام وإعادة هيكلته وتنظيم مؤسساته وتخصيته عدد منها وبلورة مفاهيم وأساليب وممارسات إدارية متطورة بحيث تغير جذريا صورة البيروقراطية التقليدية والانتقال بالإدارة الحكومية إلى آفاق جديدة تعزز فعاليتها وتحقق لها مستويات كفاية وإنتاجية أفضل [١٢].

كما بينت دراسات عديدة أخرى أهمية وجدوى التحول نحو أسلوب الحكومة الإلكترونية تلبية لمتطلبات التقدم التقني والعولمة وتعزيز لفعالية الإدارة الحكومية وتحديث نظم وتقديم خدماتها بصورة أفضل بكافة المقاييس الكمية والنوعية. واتفقت هذه الدراسات على أن الحكومة الإلكترونية تمثل استجابة ملائمة وحتمية لتحولات العالم الرقمي والعولمة والتخصية. ورغم ذلك فإن خطوات التحول نحو الحكومة الإلكترونية لازالت دون المستوى المطلوب بسبب وجود عوائق بشرية وتشريعية وتنظيمية وتقنية وبيئية عديدة [١٣-١٧].

و بينت دراسة كلي (Klay) أهمية التحليل البيئي في تصميم البرامج الأكاديمية في الإدارة العامة بما في ذلك متغيرات الحقل والمستقبل المهني للخريجين و الإطار المؤسسي للبرامج الأكاديمية . و ركزت الدراسة على ضرورة التفكير و التخطيط الاستراتيجي المستمر لبرامج الإدارة العامة من خلال النظرة المستقبلية للفرص و المحددات و المتغيرات المجتمعية المختلفة . كما أبرزت الدراسة متغيرات العولمة و الإبداعات التكنولوجية و ربطها بقدرات خريجي برامج الإدارة العامة بغية التعامل معها بفعالية من خلال توسيع قاعدة المعلومات و تكنولوجيا التعليم [٥].

أما دراسة سليمان فقد بينت أثر مناهج الإدارة العامة في رفع كفاءة موظفي الجهاز الحكومي و تحسين أداء المؤسسات العامة . و بالتالي ضرورة تطوير هذه المناهج و البرامج الأكاديمية و التدريب العملي لطلبة الإدارة [٤].

و بينت دراسة الطيب الدور الحيوي لمعاهد و مدارس التنمية الإدارية كمراكز للفكر و الخبرة تتيح التفاعل بين الخبرات و التجارب المختلفة في إطار نظامي مفتوح . كما أكدت الدراسة ضرورة تنمية العلاقات المؤسسية و التعاون الدولي و الإقليمي في مجال القوى البشرية العاملة . و هذا يتضمن تطوير البرامج التدريبية و الأكاديمية في الإدارة العامة [١٨].

أهم الاستنتاجات من الدراسات السابقة

يتبين من عرض الدراسات السابقة مدى الاهتمام بدور الإدارة العامة على مر العصور في الاقتصاد و المجتمع رغم تغير هذا الدور و تعدد الآراء حوله . و يلاحظ من هذه الدراسات وجود تصورات نظرية و تطبيقية متفاوتة للهيكل العام و الأساليب و السلوك التنظيمي للإدارة الحكومية . كما يمكن بوجه عام استنتاج ما يلي بناء على الدراسات السابقة في هذا المجال :

- ١- ضرورة الموازنة بين هيكلية الإدارة العامة وسلوكها وأساليبها من جهة و المتغيرات البيئية من جهة أخرى نظراً لأن الإدارة العامة نظام ضمن اطار النظام المجتمعي الكلي.
- ٢- أهمية إجراء إصلاحات وتعديلات هيكلية في بناء الإدارة العامة كلما دعت الحاجة لذلك وبشكل يساعد في تعزيز فعاليتها وتحسين كفاءتها العامة.
- ٣- التأكيد على الدور الوظيفي المميز والمتخصص للإدارة العامة في المجتمع وتكامل هذا الدور مع أدوار مؤسسات القطاع الخاص بشكل يعزز الشراكة الحيوية بين مؤسسات القطاعين.
- ٤- ضرورة تطوير البرامج والخطط والمؤسسات الأكاديمية في مجال الإدارة العامة بشكل يتواءم مع المستجدات العلمية والتكنولوجية وغيرها من متطلبات العصر المتغيرة.
- ٥- ضرورة الربط بين النظريات الإدارية وتطبيقاتها العلمية والاستفادة من كل ذلك في نشاطات التنمية الإدارية بأبعادها المختلفة.

مناقشة نتائج الدراسة

مجتمع الدراسة وخصائص العينة

شملت الدراسة مسحا ميدانيا لعينة من الأجهزة المركزية للإدارة العامة والقطاع المختلط في الأردن كما هو مبين في الملحق رقم (١). وبعد حصر وتقدير مفردات العينة المستهدفة، تم توزيع (٥٥٠) استبانة أعيد منها (٤٧٣) أي بنسبة استجابة بلغت (٨٦٪) وهي نسبة جيدة ومقبولة لأغراض البحث العلمي. وقد استبعدت (٣٣) استبانة لعدم اكتمال معلوماتها وبذا تصبح الاستجابة الفعلية والنهائية والقابلة للتحليل (٨٠٪). ويمثل الجدول رقم (١) مجتمع الدراسة ونسبة الاستجابة.

الجدول رقم (١). يبين مجتمع الدراسة ونسبة الاستجابة للعينة المبحوثة.

القطاع	حجم المجتمع الإحصائي	العينة المستهدفة (١٠٪)	الاستجابات العائدة عدد٪	الاستجابة الفعلية عدد٪
العام	٤٥٠٠	٤٥٠	٣٩٦	٨٢
المختلط	١٠٠٠	١٠٠	٧٧	٧٠
المجموع	٥٥٠٠	٥٥٠	٤٧٣	٨٠

ويظهر من الجدول رقم (٢) خصائص عينة الدراسة من حيث المسمى الوظيفي و العمر والجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة لمفرداتها. حيث إن ٦٠٪ منهم يحتلون مراكز إدارية وإشرافية (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم) بينما ٤٠٪ منهم يتولون مواقع إدارية غير إشرافية بما في ذلك باحثون ومبرمجون ومحاسبون وغيرهم. وتركزت أعمار غالبية المبحوثين (٥٥٪ منهم) بين ٢٦ إلى ٤٠ عاما معظمهم من الذكور (٨٠٪) كما أن ٧٥٪ منهم يحملون الدرجة الجامعية الأولى. أما من حيث الخبرة فقد تبين أن غالبية المبحوثين (٦٠٪ منهم) لديهم خبرات تتراوح بين ٦ إلى ١٥ عاما.

الجدول رقم (٢). يبين خصائص عينة الدراسة.

النسبة المئوية للتوزيع التكراري	خصائص العينة المسمى الوظيفي:
١٠	مدير
١٥	مساعد مدير
٣٥	رئيس قسم
٤٠	إداري / غير إشرافي
	الجنس:
٨٠	ذكر
٢٠	أنثى

تابع الجدول رقم (٢).

خصائص العينة	النسبة المئوية للتوزيع التكراري
الموهل العلمي :	
ثانوية عامة فأقل	٥٥
دبلوم متوسط	١٥
بكالوريوس	٧٥
ماجستير	١٥
سنوات الخبرة :	
٥ سنوات فأقل	١٥
٦ - ١٥ سنوات	٢٥
١١ - ١٥ سنة	٣٥
١٦ سنة فأكثر	٣٥
العمر :	
٢٥ سنة فأقل	١٥
٢٦ - ٣٥ سنة	١٥
٣١ - ٣٥ سنة	٢٥
٣٦ - ٤٥ سنة	١٥
٤١ سنة فأكثر	٣٥

هوية الإدارة العامة وطبيعتها

يبين الجدول رقم (٣) اتجاهات الباحثين وآراءهم حول هوية الإدارة العامة و طبيعتها . حيث بلغ المتوسط الحسابي لمدى غموض مفهوم الإدارة العامة (ثلاث) درجات على مقياس ليكرت الخماسي أي بنسبة ٦٥٪ مما يعني وجود غموض نسبي مرتفع في مفهوم الباحثين للإدارة العامة . و بلغ المتوسط الحسابي المتعلق باعتبار الإدارة العامة مهنة (٤.٢) درجة أي بأهمية نسبية (٨٤٪) على نفس المقياس مما يعني وجود قناعة مرتفعة

لدى الباحثين بأن الإدارة العامة مهنة لها متطلباتها العلمية و المهنية و الأخلاقية . و رأى الباحثون وجود اختلافات كبيرة بين الإدارة العامة التقليدية و إدارة الأعمال حيث كان المتوسط الحسابي لمدى التشابه بين الحقلين منخفضا و بلغ (١.٨) درجة أي بأهمية نسبية (٣٦٪) على ذات المقياس .

و تعكس آراء الباحثين الغموض و الاختلافات المفاهيمية و الجدلية المزمنة المتعلقة بهوية الإدارة العامة و علاقتها مع بقية حقول المعرفة و خصوصا مع إدارة الأعمال .

الجدول رقم (٣). يبين اتجاهات الباحثين حول هوية الإدارة العامة و طبيعتها.

خصائص الإدارة العامة	المتوسط الحسابي
مدى الغموض في هوية و طبيعة الإدارة العامة	٣
اعتبار الإدارة العامة مهنة	٤,٢
عدم اختلافها عن إدارة الأعمال	١,٨

موجبات التحول في هوية الإدارة العامة

أبدى الباحثون توجهات إيجابية حول ضرورة إجراء تغييرات جذرية شاملة في طبيعة الإدارة العامة كمهنة و كحقل علمي متخصص كما يدل على ذلك الجدول رقم (٤) . حيث بلغ المتوسط الحسابي للأهمية النسبية لحاجة الإدارة العامة للتغيير (٣.٩) درجة أو بنسبة ٧٨٪ على مقياس ليكرت الخماسي . أما العوامل المحفزة و الموجبة لمثل هذا التحول فكان ترتيبها وفقا للأهمية النسبية للمتوسط الحسابي كما يلي :

١- تشكل التحولات التكنولوجية و المعرفية أهم موجبات التحول في طبيعة الإدارة العامة بمتوسط حسابي للأهمية النسبية بلغ (٤.٥) درجة أو بنسبة (٩٠٪) على المقياس الخماسي .

- ٢- احتلت المستجدات الاقتصادية المرتبة الثانية بين موجبات التحول بمتوسط حسابي (٤,١) درجة أو بنسبة (٨٢٪) على نفس المقياس .
- ٣- جاءت التخاصية في المرتبة الثالثة بين موجبات التحول بمتوسط حسابي (٣,٩) درجة أو بنسبة ٧٨٪ على المقياس نفسه .
- ٤- احتلت التحولات السياسية و الاجتماعية المرتبة الرابعة بين موجبات التحول بمتوسط حسابي (٣,٨) درجة أو بنسبة ٧٦٪ على ذات المقياس .
- ٥- جاءت العولة في المرتبة الخامسة و الأخيرة بين موجبات التحول بمتوسط حسابي (٣,٧) درجة أو بنسبة ٧٤٪ على المقياس نفسه .
- و رغم تفاوت الأهمية النسبية لكل من موجبات التحول في طبيعة الإدارة العامة إلا أن كافة هذه العوامل حظيت بأهمية نسبية مرتفعة تراوحت بين (٣,٧ - ٤,٥) درجة على المقياس الخماسي مما يعني أن لكل منها دوره الحيوي في تحفيز التغير في هوية و طبيعة الإدارة العامة .

الجدول رقم (٤). يبين اتجاهات الباحثين حول مدى حاجة الإدارة العامة للتغير و موجبات التحول.

المتوسط الحسابي	العناصر
٣,٩	مدى الحاجة للتغير الشامل في طبيعة و هوية الإدارة العامة
٤,٥	التحولات التكنولوجية و المعرفية كمحفز للتحول و التغير
٤,١	المستجدات الاقتصادية كمحفز للتغير
٣,٩	التخاصية كمحفز للتغير
٣,٨	التحولات السياسية و الاجتماعية كمحفز للتغير
٣,٧	العولة كمحفز للتغير

خصائص الإدارة العامة المطلوبة

يبين الجدول رقم (٥) آراء الباحثين في الخصائص المطلوبة في مستقبل الإدارة العامة و هي مرتبة حسب الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي لهذه الخصائص . و فيما يلي هذه الخصائص :

١- التركيز المهني و التقني و المعلوماتي في المرتبة الأولى بين الخصائص المطلوبة بمتوسط حسابي (٤.٣) درجة أو بنسبة ٨٦٪ على مقياس ليكرت الخماسي .

٢- أساليب رقابة متطورة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤.١) درجة أو بنسبة ٨٢٪ على نفس المقياس .

٣- احتلت خصائص (الشفافية) و (التوجه اللامركزي) نفس المرتبة الثالثة بين الخصائص المطلوبة بمتوسط حسابي (٣.٩) درجة أو بنسبة ٧٨٪ على ذات المقياس .

٤- جاءت خصائص (أداء و فعالية كلية أفضل) و (صورة كلية Image أفضل) في المرتبة الرابعة بين الخصائص المطلوبة بمتوسط حسابي (٣.٦) درجة أو بنسبة ٧٢٪ على المقياس نفسه .

٥- احتل التنظيم الشبكي المرتبة الخامسة بين الخصائص المطلوبة بمتوسط حسابي (٣.٥) درجة أو بنسبة ٧٠٪ على نفس المقياس .

٦- جاء تقليص الفجوة بين الإدارة العامة و إدارة الأعمال في المرتبة الأخيرة بين الخصائص المطلوبة بمتوسط حسابي (٣.٤) درجة أو بنسبة ٦٨٪ على ذات المقياس .

ورغم تفاوت الأهمية النسبية لكل من الخصائص المطلوبة للإدارة العامة إلا أنها أعطيت أهمية نسبية مرتفعة من قبل الباحثين تراوحت بين (٣.٤ - ٤.٣) درجة أو بنسب بين (٦٨٪ - ٨٦٪) على المقياس الخماسي . و هذا يعكس ضرورة إجراء التحول المطلوب في خصائص هوية الإدارة العامة لتناسب المستجدات و المتغيرات البيئية المحيطة بها .

الجدول رقم (٥). يبين خصائص الإدارة العامة المطلوبة.

الخصائص	المتوسط الحسابي
التركيز التقني و المهني و المعلوماتي	٤,٣
أساليب رقابة متطورة	٤,١
الشفافية	٣,٩
التوجه اللامركزي	٣,٩
أداء و فعالية كلية أفضل	٣,٦
صورة كلية أفضل	٣,٦
التنظيم الشبكي	٣,٥
تقليص الفجوة بين الإدارة العامة و إدارة الأعمال	٣,٤

متطلبات التحول و العوامل المساعدة في تحقيقه

يبين الجدول رقم (٦) أهم متطلبات التحول و العوامل المساعدة في تحقيقه و إحداث نقلة نوعية في خصائص و هوية الإدارة العامة المطلوبة . و فيما يلي هذه المتطلبات مرتبة وفقا للأهمية النسبية للمتوسط الحسابي :

- ١- التركيز الكمي و الرقمي لخطط و مناهج الإدارة العامة في المرتبة الأولى بين المتطلبات بمتوسط حسابي (٤.٧) درجة أو بنسبة ٩٤٪ على المقياس الخماسي .
- ٢- المعرفة و المعلوماتية في المرتبة الثانية بمتوسط (٤.٦) درجة أو بنسبة ٩٢٪ على نفس المقياس .
- ٣- التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الثالثة بمتوسط (٤.٥) درجة أو بنسبة ٩٠٪ على المقياس نفسه .
- ٤- التركيز التقني في المرتبة الرابعة بمتوسط (٤.٤) درجة أو بنسبة ٨٨٪ على ذات المقياس .
- ٥- إعادة هيكلة برامج التعليم الإداري و مؤسساته في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٤.٣) درجة أو بنسبة ٨٦٪ على المقياس نفسه .

- ٦- تركيز خطط و مناهج الإدارة العامة على المعرفة و التكنولوجيا في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٤,٢) أو بنسبة ٨٤٪ على نفس المقياس .
- ٧- التحليل البيئي و استكشاف المستقبل Vision في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٤,١) درجة أو بنسبة ٨٢٪ على المقياس نفسه .
- ٨- تركيز مناهج الإدارة العامة على المهارات اللغوية و السلوكية في المرتبة الثامنة و الأخيرة بين متطلبات التحول بمتوسط حسابي (٣,٢) درجة أو بنسبة ٦٤٪ على المقياس الخماسي .
- و يلاحظ عموماً من الجدول رقم (٦) أن كافة متطلبات التحول حظيت بأهمية نسبية مرتفعة لدى المبحوثين تراوحت بين (٤,١ - ٤,٧) درجة باستثناء التركيز اللغوي و السلوكي لمناهج الإدارة العامة الذي أعطي أهمية نسبية أقل لكنها تبقى جديرة بالاعتبار . حيث يمكن تفسير ذلك بوجود تركيز لغوي و سلوكي في مقررات و خطط و مناهج الإدارة العامة السائدة حتى الآن .

الجدول رقم (٦). يبين متطلبات التحول في الادارة العامة و العوامل المساعدة فيه.

المتوسط الحسابي	متطلبات التحول و العوامل المساعدة فيه
٤,٧	التركيز الكمي و الرقمي لخطط و مناهج الإدارة العامة
٤,٦	المعرفة و المعلوماتية
٤,٥	التخطيط الاستراتيجي
٤,٤	التكنولوجيا
٤,٣	إعادة هيكلة برامج التعليم الإداري و مؤسساته
٤,٢	تركيز خطط و مناهج الإدارة العامة على التكنولوجيا و المعرفة
٤,١	التحليل البيئي و استكشاف المستقبل
٣,٢	تركيز مناهج الإدارة العامة على المهارات اللغوية و السلوكية

خلاصة الدراسة : النتائج و التوصيات

أولا : النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ١- استمرار وجود درجة هامة من الغموض في هوية الإدارة العامة من الناحيتين النظرية و العملية بدليل مواصلة الجدلية الفكرية المحيطة بها و موافقة الباحثين على وجود غموض نسبي فيها بمتوسط حسابي (ثلاث) درجات على المقياس الخماسي .
- ٢- الاعتراف بالإدارة العامة كمهنة مستقلة و اختلافها عن إدارة الأعمال التقليدية وفقا لاتجاهات الباحثين بمتوسط حسابي (٤.٢) درجة على ذات المقياس .
- ٣- وجود حاجة ملحة لإجراء تغييرات جذرية و تحولات شاملة في هوية الإدارة العامة كتحقل علمي و كمهنة وفقا لآراء الباحثين بمتوسط حسابي (٣.٩) درجة على المقياس نفسه .
- ٤- كانت أهم موجبات التحول في هوية الإدارة العامة وفقا لآراء الباحثين كما يلي مرتبة حسب الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي :
 - أ) التحولات التكنولوجية و المعرفية بمتوسط حسابي (٤,٥) .
 - ب) المستجدات الاقتصادية بمتوسط حسابي (٤,١) .
 - ج) توجهات التخصصية بمتوسط حسابي (٣,٩) .
 - د) التحولات السياسية و الاجتماعية بمتوسط حسابي (٣,٨) .
 - هـ) توجهات العولمة بمتوسط حسابي (٣,٧) .
- ٥- كانت أهم خصائص الإدارة العامة المطلوبة وفقا لآراء الباحثين كما يلي مرتبة حسب الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي :
 - أ) التركيز المهني و التقني و المعلوماتي بمتوسط حسابي (٤,٣) .

- ب) أساليب رقابة متطورة بمتوسط حسابي (٤,١) .
- ج) الشفافية و التوجه اللامركزي بنفس المرتبة و المتوسط الحسابي (٣,٩) .
- د) أداء و فعالية و صورة كلية أفضل بنفس المرتبة و المتوسط الحسابي (٣,٦) .
- هـ) التنظيم الشبكي للنشاطات و الأعمال بمتوسط حسابي (٣,٥) .
- و) تقليص الفجوة بين الإدارة العامة و إدارة الأعمال بمتوسط حسابي (٣,٤) .
- ٦- كانت أهم متطلبات التحول بنظر المبحوثين كما يلي مرتبة وفقا للأهمية النسبية للمتوسط الحسابي :

- أ) التركيز الكمي و الرقمي لخطط و مناهج الإدارة العامة بمتوسط حسابي (٤,٧) .
- ب) المعرفة و المعلوماتية بمتوسط حسابي (٤,٦) .
- ج) التخطيط الاستراتيجي بمتوسط حسابي (٤,٥) .
- د) التركيز التكنولوجي بمتوسط حسابي (٤,٤) .
- هـ) إعادة هيكلة برامج التعليم الإداري و مؤسساته بمتوسط حسابي (٤,٣) .
- و) تركيز خطط و مناهج الإدارة العامة على المعرفة و التكنولوجيا بمتوسط حسابي (٤,٢) .
- ز) التحليل البيئي و استكشاف المستقبل بمتوسط حسابي (٤,١) .
- ح) تركيز مناهج الإدارة العامة على المهارات اللغوية و السلوكية بمتوسط حسابي (٣,٢) .

ثانيا : التوصيات

توصي هذه الدراسة بما يلي :

- ١- ضرورة الارتقاء بنوعية البحث العلمي في مجال الإدارة العامة بحيث يتم تجاوز المحاور و القضايا البحثية التقليدية و مباشرة الاهتمام العلمي المكثف في القضايا الراهنة و

المستقبلية مما يمهد الطريق إلى تطوير الهوية الناشئة و الجديدة للإدارة العامة و بما يلائم المتغيرات البيئية الشاملة المحيطة بها .

٢- إعادة هيكلة برامج و خطط التعليم الإداري و مؤسساته و تمويله و أولوياته بشكل يكفل التحول المطلوب في هوية الإدارة العامة كحقل علمي و كمهنة لهما دورهما الوظيفي المميز في المجتمع .

٣- إعادة هيكلة شاملة لمؤسسات القطاع العام في ضوء الدور المتغير للحكومات و التكامل في السياسات العامة و المستجدات البيئية المحيطة بعملها . و يتضمن ذلك مراعاة الخصائص المطلوبة في مستقبل الإدارة العامة و التي كشفت عن أهمها هذه الدراسة .

٤- تعزيز التكامل بين حقلي الإدارة العامة و إدارة الأعمال نظرا لاستنادهما إلى خلفية مشتركة و راسخة جذورها في الإدارة الأم التي تجمع بين كثير من أسسها النظرية رغم الاختلاف في التفاصيل و التطبيقات العملية . حيث أن الإدارة عموما ما هي إلا مهنة و أداة وظيفية محايدة لتحقيق غايات مرسومة بفعالية و كفاية بغض النظر عن التبعية القانونية و المؤسسية للمنظمات (عامة أو خاصة على السواء) .

٥ - إجراء مزيد من الدراسات حول مستقبل الإدارة العامة و نوعية الإدارة المطلوبة حاضرا و مستقبلا بقصد تطويرها كحقل علمي و كمهنة لها قواعدها و أخلاقياتها بحيث تحسم الجدلية المزمنا المتعلقة بهوية الإدارة العامة أو تخف حدتها على الأقل .

ثالثا : تفعيل توصيات الدراسة عمليا

رغم وضوح التوصيات المبينة آنفا الا أنه يمكن اقتراح آليات محددة لتنفيذها و تطبيقها عمليا من خلال النشاطات التالية :

١- توجيه الباحثين بمن فيهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعات و طلبة الدراسات العليا (الماجستير و الدكتوراة) لاختيار موضوعات معاصرة في بحوثهم تركز على

مستجدات الحقل مثل الحكومة الالكترونية و ادارة الجودة في الخدمات العامة و تكنولوجيا الادارة و ادارة المعرفة و بيئة العمل و غيرها من موضوعات جديدة بالبحث و تؤثر في هيكليّة و سلوك الادارة العامة المعاصرة .

٢- تطوير الخطط و البرامج العلمية في حقل الإدارة العامة في ضوء معايير الجودة لمؤسسات التعليم العالي المعروفة في هذا المجال .

٣- عقد ندوات و مؤتمرات تتناول مستجدات حقل الإدارة العامة بغية التوصل لرؤى و أساليب فعالة تعزز من كفاءة الإدارة في القطاع العام .

٤- تحفيز الباحثين و المؤسسات على تطوير الحقل من خلال تخصيص الجوائز التقديرية للأعمال المتميزة التي تسهم في تطوير الإدارة العامة .

٥- التركيز على نشاطات التنمية الإدارية و خصوصا تطوير الكفاءات البشرية بما يتلاءم مع مستجدات العصر و خصوصا متطلبات اللغة و التكنولوجيا و الاتصال و الابداع و غيرها .

المراجع

- [١] Moran, John and Avergun, Amy "Creating Lasting Change" *The Total Quality Management Magazine*, Vol. 9. No. 2, (1997), 146-151.
- [٢] Rowley, Jennifer "What is Knowledge Management?" *Library Management*, Vol. 20, No. 8, (1999), 416-420.
- [٣] أيوب ، نادية حبيب " نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي "مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، المجلد الثامن، العدد الأول، (١٩٩٦)، ١١٧ - ١٥١.
- [٤] سليمان ، جعفر أبو بكر " مدى مواكبة مناهج الإدارة العامة بجامعتي الملك سعود و الملك عبد العزيز للاتجاهات الحديثة لتعليم الإدارة العامة في الولايات المتحدة الأمريكية " *الإدارة العامة* ، مجلد (٣٠) ، عدد (٦٧) ، (محرم ١٤١١ / يوليو ١٩٩٠)، ٧- ٤٤.
- [٥] Klay, W. Earle "Positioning A Public Administratin Program for the 21st Century.: *Public Administration & Management: An Interactive Journal*, Vol. 4, No. 2, (1999), 18.
- [٦] Golembiewski, Robert T. "Transitioning to Tomorrow's Public Administration: Policies and Practices for PA." *Public Administration & Management: An Interactive Journal*, Vol. 4, No. 2, (1999), 11-15.
- [٧] Denhardt, Robert B. "The Future of Public Administration: Challenges to Democracy, Citizenship, and Ethics." *Public Administration & Management: An Interactive Journal*, Vol. 4, No. 2, (1999), 21.
- [٨] Holzer, Marc. "Communicating Commitment: Public Administration As A Calling." *Public Administration & Management: An Interactive Journal*, Vol. 4, No. 2, (1999), 2-5).
- [٩] Thompson, James R. & Ingraham, Patricia W. "The Reinvention Game/Government Reinvention." *Public Administration Review*, Vol. 56, No. 3, (May/June 1996), 291-98.
- [١٠] Jin, Hehui and Qian, Yangyi "Public Versus Private Ownership of Firms: Evidence from Rural China." *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 113, No. 3, (August 1998), 773.
- [١١] Ramamurti, Ravi.. "A Multilevel Model of Privatization in Emerging Economies." *Academy of Management Review*, Vol. 25, # 3, July 2000, p. 525.
- [١٢] Frederickson, George. "Comparing the Reinventing Government Movement with the New Public Administration." *Public Administration Review*, Vol. 56, No. 3, (May/June 1996), 14.
- [١٣] Dean, Joshua. "E-Government: Creating Digital Democracy." *Government Executive Magazine*, (August 8, 2000), 22.

- Hood, C. "A Public Administration for All Seasons?" *Public Administration*, [١٤] Vol. 69, No. 1, (Spring 1991), 35.
- Hart-Tetter. "E-Government: The Next American Revolution." *The Council for Excellence in Government*, September 28, 2000), 43. [١٥]
- West, Darrell M. "Assessing E-Government: The Internet, Democracy and Service Delivery by State and Federal Governments, Providence; Brown [١٦] University, (September 2000), 65.
- [١٧] العواملة، نائل عبدالحافظ "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة. دراسات الجامعة الأردنية، م ٢٩ ع ١ (٢٠٠٢م)، ١٤٨ - ١٥٠.
- [١٨] الطيب، حسن أبشر "الآفاق المستقبلية لفلسفة وأدوار معاهد ومدارس التنمية الإدارية العربية في ضوء التحديات والتحويلات المتسارعة." *الإدارة العامة*، م ٣٥، ع ٤، (شوال ١٤١٦ / مارس ١٩٩٦م)، ٥٢١ - ٥٥٦.

Identity of Public Administration in the New Millennium: An Exploratory Study

Nail A.H.K. Awamleh

*Chairman, Department of Public Administration,
Faculty of Business Administration, University of Jordan,
Amman, Jordan*

*Professor of Management, Department of Management and Marketing,
College of Business Administration, University of Bahrain,
Bahrain*

(Received 16/9/1424H.; accepted for publication 21/3/1425H.)

Abstract. This study aims to analyze the future identity of public administration through concise conceptual discussion of the subject matter and by means of field study of the attitudes of a sample of public officials working in central government and mixed sector enterprises in Jordan. The study has reached the following conclusions:

1. The study revealed high degree of ambiguity related to the identity of public administration based on the on-going dialectic and respondents views in this respect.
2. Respondents highly agreed on the necessity for public administration to change in concepts and practices for many reasons including technology, knowledge, social, economic, privatization, and globalization developments and trends.
3. Respondents see future public administration as characterized by professional, technical, information focus, better control systems, transparency and decentralized structures and improved total image.
4. Respondents believe that future public administration requires academic and practical adaptations including focus on quantitative and numerical aspects, knowledge and information emphasis in academic plans and programs.

The study recommended new research issues to be targeted by academicians and total restructuring of academic programs and institutions as well as public sector institutional comprehensive restructuring in the light of the changing role of governments.

ملاحق الدراسة

ملحق رقم (١) أداة الدراسة / الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخوات و الاخوة الكرام .

تحية طيبة ، و بعد .

يرجى التلطف بتعبئة الاستبانة المرفقة التي تتضمن عددا من الأسئلة حول مستقبل الإدارة العامة كجزء من دراسة علمية بهذا الشأن . و إننا إذ نقدر لكم تعاونكم و مساعدتكم سلفا لنؤكد بأن البيانات و المعلومات ستعامل بسرية و موضوعية تامة و لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين لكم حسن الاستجابة ، ،

الباحث : أ.د نائل عواملة /قسم الإدارة العامة/الجامعة الأردنية

الجزء الأول : بيانات و معلومات عامة عن المؤسسة المشمولة بالدراسة :

اسم المؤسسة :

عدد العاملين فيها :

الجزء الثاني : بيانات ديموغرافية عن المستجيبين :

المسمى الوظيفي :

العمر :

الجنس :

المؤهل العلمي :

عدد سنوات الخبرة في العمل :

الجزء الثالث : أسئلة الاستبانة

يرجى إبداء رأيكم في العبارات التالية بوضع الرقم المناسب (بين ١ - ٥) إزاء كل منها (حيث يمثل الرقم ١ أدنى درجات الموافقة بينما يمثل الرقم ٥ أعلاها) .

درجة الموافقة

العبارات

- ١- غموض في هوية/طبيعة علم الإدارة العامة..... ()
- ٢- الإدارة العامة مهنة لها أخلاقياتها ومتطلباتها العلمية و التدريبية..... ()
- ٣- لا تختلف الإدارة العامة التقليدية جوهريا عن إدارة الأعمال التقليدية..... ()
- ٤- يوجد حاجة و ضرورة لتغيرات مفاهيمية و هيكلية شاملة في الإدارة العامة... ()
- ٥- تشكل العولة محفزا هاما لتغيرات الإدارة العامة..... ()
- ٦- تشكل التخصصية دافعا قويا لتغيرات الإدارة العامة..... ()
- ٧- تشكل التحولات التكنولوجية و المعرفية عاملا قويا لتغيرات الإدارة العامة... ()
- ٨- تشكل التحولات السياسية و الاجتماعية قوة معززة لتغيرات الإدارة العامة.. ()
- ٩- تشكل المستجدات الاقتصادية دافعا إيجابيا لتغيرات الإدارة العامة..... ()
- ١٠- تتصف الإدارة العامة المطلوبة في الألفية الجديدة بالتوجه اللامركزية..... ()
- ١١- تتصف الإدارة العامة المطلوبة بالتنظيم الشبكي الممتد محليا و عالميا..... ()
- ١٢- تتصف الإدارة العامة المطلوبة بالشفافية تجاه العاملين فيها و المجتمع عموما.... ()
- ١٣- تتصف الإدارة العامة المطلوبة بفعالية الرقابة لكن بأساليب متطورة..... ()
- ١٤- تتصف الإدارة العامة المطلوبة بالتركيز التقني و المهني و المعلوماتي..... ()
- ١٥- تتجه الإدارة العامة نحو مستقبل تنخفض فيه الفجوة بينها و بين إدارة الأعمال. ()
- ١٦- تتجه الإدارة العامة نحو مستقبل أفضل من حيث الأداء و الفعالية..... ()
- ١٧- تتجه الإدارة العامة نحو مستقبل أفضل من حيث صورتها الكلية Image..... ()
- ١٨- الاعتماد على التكنولوجيا يساعد في التحول المطلوب للإدارة العامة..... ()
- ١٩- الاعتماد على المعرفة و المعلوماتية يعزز إمكانيات الإدارة العامة في التحول المطلوب..... ()
- ٢٠- التخطيط الاستراتيجي يساعد الإدارة العامة في التحول المطلوب. ()
- ٢١- التحليل البيئي و استكشاف المستقبل Vision يساهم في التحول المطلوب..... ()
- ٢٢- إعادة هيكلة برامج التعليم و مؤسساته في مجال الإدارة العامة حيوي للتحول ()
- ٢٣- تركيز خطط و مناهج الإدارة العامة على التكنولوجيا و المعرفة ضروري للتحول..... ()
- ٢٤- تركيز مناهج الإدارة العامة على المهارات اللغوية و السلوكية أساسي للتحول ()

٢٥- التركيز الكمي و الرقمي لخطط و مناهج الإدارة العامة حيوي للتحويل..... ()

الجزء الرابع : ملاحظات عامة إذا كان لديكم أية ملاحظات أخرى ، يرجى تدوينها فيما يلي :

ملحق رقم (٢) قائمة بأسماء المؤسسات المبحوثة

أ. الوزارات :

١. الصحة

٢. التربية و التعليم

٣. الصناعة و التجارة

٤. الزراعة

٥. المالية

ب. الدوائر المركزية :

١. دائرة الجمارك العامة

٢. دائرة ضريبة الدخل

٣. دائرة الأراضي و المساحة

٤. دائرة الجوازات العامة

٥. البنك المركزي الأردني

ج. شركات القطاع المختلط :

١. الاتصالات الأردنية

٢. مصانع الإسمنت الأردنية

٣. مصفاة البترول الأردنية

٤. النقل العام الأردنية

٥. الفوسفات الأردنية