تحديث الدولة، تحقيق الجودة، الأسلوب والوسيلة لأجل إعادة بناء هيبة الدولة

د.العايب شبيلة

جامعة الجزائر

مقدمة:

يناقش الملتقى في محوره الثالث إشكالية البحث عن الأساليب والوسائل التي تمكن الدولة الجزائرية من إعادة بناء هيبتها أي البحث عن الحلول لأزمة الثقة التي تعرفها علاقة الدولة بالمواطن وتوضيح كل السبل التي يجب أن تتوخاها الدولة (كمصدر للسلطة، كتنظيم سياسي، كمؤسسة تسييرية وكقيمة إجتماعية وحضارية) لأجل إسترجاع الهيبة المسلوبة وضمان مساهمة المواطن في المشروع الإجتماعي السياسي الذي يعبر عن هويتها ومنه تستمد عناصر بقائها وإعادة إنتاجها عبر الأجيال.

1-**تحديث الدولة** : لماذا الحديث عن عملية تحديث الدولة؟

ماذا نقصد بأسلوب التحديث ؟ وكيف يمكن تجسيده؟ وماهي شروط نجاحه؟

لمناقشة فكرة هيبة الدولة ممكن أن نبحث عن مواطن الخلل في أداء الدولة سواءا إنطلاقا من إعادة النظر في مضمون مشروعها الإجتماعي السياسي أو من خلال تقييم فاعلية النخبة المسؤولة عن صناعة إستراتيجيتها أو المسؤولة عن تنفيذ سياستها أو من خلال تقويم مدى نجاعة إنتاج وإدارة سياستها العامة...إلخ. أي ممكن أن نشخص الخلل الوظيفي من خلال مراجعة أداء الدولة في مستوياتها المختلفة الخطاب السياسي، الإجراء القانوني والتكيف الوظيفي لمؤسستها ومستوى واقع إندماجها داخل المجتمع.

مستويات متكاملة ومتداخلة ممكن أن تكون منطلقات تحليلية لتشخيص أسباب أزمة الثقة مابين المواطن والدولة لكن مايمكن أن يترجم هذه المنطلقات هي تفاعلها في الآلة التسييرية والتي من خلالها تبرز نوعية القيم وطبيعة الإستراتيجية ومستوى الفاعلين وأهم الأهداف المراد تحقيقها.

فالدولة بالنسبة للمواطن تتجسد في الآداة العمومية المسؤولة عن تقديم الخدمات وتلبية حاجاته وطلباته فالفاعلية التسييرية للأي دولة تعتمد اساسا على قدرتين متميزتين لكن متكاملتين قدرة الإصغاء وقدرة الرد على إهتمامات على المجتمع لدى إذا أردنا أن نعيد بناء هيبة الدولة علينا أن ننمي شروط فعالية تسييرها وإقتراح النموذج الأمثل لإستخدام مواردها بطريقة ناجعة تمكنها من إستيعاب أكبر المطالب والرد بتغذية إسترجاعية ضئيلة عن الحاجات وهذا لضمان ربح رهان ثقة المواطن.

إذا قمنا بتشخيص بطبيعة الآلة التسييرية للدولة الجزائرية نجدها تعرف أزمة في قدرتها على الرد على مطالب المواطنين تجد هذه الأزمة أسبابها في الإختيار

غير السليم للمشروع الإجتماعي السياسي مابعد الإستقلال والذي بني على مجموعة من التناقضات أفرزت نقائص إستطاع النظام أن يحجبها بإمكانيات المداخيل النفطية وبخطاب شعبوي كبير إمتص الإحتجاج وأفرز نوع من الإستقرار حتى نهاية الثمانينات أفلست سياسة الدولة وعجزت على تقديم الحلول لمشاكل الصحة- المدرسة-الشغل-السكن، فالأزمة الإقتصادية العالمية إنعكست سلبا على الدول ذات المديونية المرتفعة مما أدى إلى إفلاس القطاع العام في الجزائر وفتح مجال لقيام نظام اللارسمي والقائم على المضاربة والرشوة السوق السوداء والذي مس بمصداقية الدولة وطرح بشدة مسألة إعادة النظر في سياستها التوزيعية وشكك في مدى وطنية الرجال القائمين على إدارتها كل هذا وأكثر كان سببا كافيا لإبتعاد المواطن على الدولة والطعن في مشروعيتها ومصداقيتها وقدرتها على التكفل بمشاكله.

إلى جانب الإختيار غير السليم للمشروع عرفت عملية إدارة هذا المشروع نقائص زادت من هذا الخلل الوظيفي فإنتهاج مؤسسات الدولة في تسييرها للشؤون العامة وفق النموذج البيروقراطي قد أفرز جمودا وتصلب إداري بإنتشار الإجراءات الشكلية وغياب التنسيق ونمو المركزية التسلطية وعدم تطبيق إجراءات التقييم وتحديد المسؤوليات كل هذا أدى إلى إقصاء المجموعات الإجتماعية من مشروع الإجتماعي السياسي وإرتكزت سلطة القرار في يد مجموعة صغيرة أدارت شؤون المجتمع وفق منظور نقابي ضيق.

فجهل صاحب القرار الميدان لكن قرر له وأقصي الفاعل في الميدان عن علبة القرار لكن سوئل عن نتائجه كل هذا كان سببا في إنتشار ظاهرة الفساد الإداري السياسي التي شلت التسيير الصحي لمؤسسات الدولة وأدت إلى الإنسداد السياسي والذي ترجم عجز النظام السياسي بقنواته المختلفة عن إستيعاب التطورات الإجتماعية وإمتصاص الإحتجاجات التي تغذيها هذا أفرز

تشتتا داخل المجتمع أي أصبحت الفئات الإجتماعية تعيش إغترابا وتهميشا كبيرين بفعل إقصائها عن المجال السياسي فلم يكن لها فرصة تسيير حياتها ولا مصيرها ولا شؤونها.

هذه الوضعية لا يمكن أن تستمر خاصة مع تسارع الأحداث العالمية وتفتح الدولة على العالم الخارجي بفعل تحرير التبادلات التجارية وتطور وسائل الإعلام والتكنولوجيا وتنامي المؤسسة الخاصة التي أصبحت تنافس الدولة في أدوارها إلى جانب إنتشار قيم الديمقراطية وثقافة المشاركة التي دخلت في سجل شروط التعامل الجديد مابين المواطن ومؤسسات الدولة كل هذه الظروف جعلت الدولة مضطرة إلى إجراء تعديلات وتغييرات تنظيمية وتسييرية لمواكبة هذه التحولات والإنسجام مع البيئة المحيطة الداخلية والعالمية.

تحديث الدولة مشروع الرهان والأسلوب الأمثل لنقل الدولة من التسيير البيروقراطي إلى التسيير التدبيري أي تدير الدولة الشأن العام وفق الإدارة بالنتائج وليس الإدارة بالوسائل هذا الأسلوب يمكنها من الإستغلال الأفضل لمواردها وضمان مطابقتها مع الإحتياجات الإجتماعية وتحقيق الغاية من وجودها والمتمثلة أساسا في بلوغ النجاعة (أي تحقيق معادلة الفعالية ومعادلة الكفاية ومعادلة الملائمة) على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

وتقصد بمفهوم التحديث :

- التكيف مع التطورات
- إدخال منطق الجودة في الآلة التسييرية
- عصرنة وسائل واساليب التسيير
- توظيف ثقافة النتائج
- جعل من التقويم إشعاعا لكل التغيرات
- إدراج التغيرات في السلوكات

- تنمية ثقافة المرفق العام والخدمة العمومية.

إذا التحديث ببساطة هو إستعمال آليات لعقلنة الأداء العمومي أي ضبطها وفق مقومات الحكم الراشد وهذا كالمؤسسة الخاصة التي تهدف إلى تحقيق الربح فالدولة في تكفلها بالشؤون العامة تهدف إلى الإقتصاد في مواردها لتحقيق الكفاية وتهدف إلى تحقيق النتائج أكثر من الأهداف المسطرة وهذا بغية تحقيق الفعالية وتهدف إلى ملائمة أهدافها مع الوسائل والموارد المتوفرة هذا ما يجعلها ناجعة وتكون رابحة لأنها قدمت الأحسن بتكلفة أقل إذا إن تحديث الدولة يعني جعلها ناجعة في التسيير تتمكن من الرد على أكبر عدد من طلبات المجتمع فيصبح هذا ضروريا لإنعاش المرفق العام وإن كان هذا ضروريا فليس كافيا حيث الثورة التسييرية الحديثة إنتقلت من الإهتمام بكيفية إدارة التنظيم من الداخل إلى الإهتمام بالمستفيد من نتائج هذه الإدارة أي برزت ضرورة الإهتمام بالمواطن.

المواطن فاعل يحدد هوية الخدمة العمومية

المواطن يشارك في صناعة السياسة العامة

المواطن يساهم في إنتاج الخدمة العمومية

المواطن المؤشر التقييمي لمدى نوعيتها وجودتها .

وهذا ما نعبر عليه بمفهوم الجودة

2- تحقيق الجودة : ماذا نقصد بالجودة؟

- الجودة هي تحقيق الرضى

- الجودة هي الفجوة مابين المرغوب فيه والمتحصل عليه مابين ما يراد وما يقدم فعلا.

- الجودة العمومية هو تحقيق رضى المواطن.

– الجودة العمومية هي أيضا قدرة مجتمع على الرد على الطلبات الظاهرة والخفية ذات المصلحة العامة والمتوجهة للمواطنين

إن الدولة إذا أرادت أن تسترجع هيبتها لابد أن ترتقي إلى درجة عالية في إندماجها داخل المجتمع ولذا لا يكفيها في إدارة الشأن العام أن تتوخى النجاعة بل لابد أن تهتم بما يرضي المواطن فليس العبرة في تلبية الحاجة بل العبرة تكمن في تلبية الحاجة بطريقة جيدة أي ما يوفر رد فعل مستحسن من قبل المواطن فهذا يمكن الدولة من التقليص في التغذية الإسترجاعية وتوفير إمكانيتها لإستيعاب المطالب الجديدة.

ولتحقيق الجودة على مؤسسات الدولة أن تلتزم :

– بالإصغاء من أجل تقديم الحلول للمشاكل المطروحة

– الإلتزام لإيجاد الحلول المرضية

– الإلتزام بوضع حلقة تسييرية للتكفل بالمطلب من بدايته حتى تحقيقه.

– الإلتزام بالتسيير وفق منطق التحسن أي ليس إتخاذ القرارات الجيدة بل إتخاذ القرار الجيد.

– الإلتزام بالعمل دائما وفق منطق الإمتياز لتلبية المطالب الإجتماعية دائما بطريقة أحسن وأفضل.

إن تحقيق الجودة سيعطي فرصة للمواطن في المشاركة في الحلقة التسييرية ولهذا سيكون مسؤولا عن نتائجها.

من جهة أخرى المواطن سيكون فاعلا في إنتاج الحاجة العامة وسيشارك عن طريق التشاور والشفافية في إدارته فالجودة أحدثت ثورة في هرمية صناعة القرار فالمطلب تنتجه القاعدة وتتولى الدولة بمؤسساتها صياغته على شكل سياسة عامة وإنطلاقا من منطق الجودة يصبح المواطن هو المؤشر التقييمي لمدى نجاعة هذا القرار.

إن نجاح أي سياسة عامة أصبح مرهونا بمدى رضى المواطن لدى حتى تضمن الدولة بقائها وإستمرارها وتدرك مصداقيتها عليها أن تكسب رضى المواطن بالنسبة لكل الخدمات التي تقدمها له.

استنتاجات:

إن الحديث عن تحديث الدولة وتحقيق الجودة في الأداء العمومي هو حديث طويل وضروري حديث يفرز مجموعة من الصعاب لتحقيق هذا المشروع لكنه رهان ضروري وغير مستحيل.

لقد ولجت الدولة الجزائرية منذ سنوات مشروع تحديث مؤسساتها وعصرنة وسائل تسييرها (الدورات التكوينية للفاعلين العموميين وكوادر الدولة – إعادة النظر في بعض القوانين كقانون البلدية والولاية – إدخال التكنولوجيا والإعلام كوسائل أساسية لإدارة المؤسسات العمومية – الإنتقال تدريجيا من التسيير البيروقراطي إلى الأسلوب التدبيري – وضع بعض المشاريع الإصلاحية ك إصلاح السجون – إصلاح العدالة – الصحة-التربية الوطنية ...إلخ).

لكن لهذه التغييرات تبقى جزئية ومحدودة وتعتريها مجموعة من النقائص وهذا لعدة أسباب منها :

– غياب قيادة إدارية فعالة تتكفل بمشروع التحديث وتضع إستراتيجية وطنية للصهر على تحقيقه في الواقع لأن بعض النجاحات تبقى قطاعية ومنفردة لا تعبر عن التغيير الشامل والجذري

– على المستوى المحلي تعاني القيادة الإدارية من وصاية المركز وهذا يعيق المبادرة وهي أساس التسيير التدبيري

– عملية تشخيص للواقع كانت غير سليمة ولهذا الحلول المقترحة تصبح غير ملائمة

– الحلول المقترحة تفتقد لإمكانياتها ولهذا تصلح صعبة التحقيق

إذا لتحقيق هذا وذاك لابد من وضع مخطط إتصالي على كل المستويات أين تلعب وسائل الإعلام دور تلقين ثقافة الجديد وإمداد المواطن بكل المعلومات وهذا تحقيقا لمبدأ الشفافية والمشاركة والتشاور.

- وضع شبكة تكوينية تدريبية تخص كل الأطراف المعنية بالمشروع

- وضع سياسة تعبوية تحفيزية للقضاء على المخاوف والشكوك وتعويضها بروح التماسك والإقبال الفعلي وهذا تحقيقا للإنسجام وتكوين وفاق اجتماعي حول المشروع (الرؤية الهدف وطريقة التحقيق والنتائج المحصل عليها)

- لابد لإنجاح هذه العملية من وضع سلم تقييمي يواكب كل مراحل المشروع يساعد في تصحيح الأخطاء في أوانها وموقعها وهذا توخيا لتحقيق أحسن النتائج بأقل تكلفة.

إن تنمية أخلاقيات الدولة أو ما يسمى بثقافة الدولة يشكل شرطا للتغيير الجذري لنضرة المواطن للدولة ومؤسساتها المكلفة بتسيير شؤونه لهذا إن ترقية قيمة التسامح وبناء تنشئة سياسية واجتماعية تمكن مدرسة الوفاق من التغلب من مدرسة الاحتجاج وهذا لضمان الاستقرار الأفقي والعمودي وتوفير محيط يتسم بالشفافية وروح المسؤولية تصبح كلها مقومات ضرورية لصحية العلاقة مابين الدولة ومواطنيها وأحسن ضمان لاستمرارها واندماجها في المجتمع وإعادة إنتاج نظامها عبر الأجيال.

الدولة حتى تسترجع هيبتها لابد أن تسير بمنطق التحسن وتهدف دائما إلى الامتياز.