

المحور الخامس: التسويق الاستراتيجي للخدمات العمومية

شهدت الإدارة العمومية الجزائرية خلال العقدین الأخيرین تحولات متسارعة نتيجة الضغوط الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية المتزايدة، ما فرض عليها مراجعة أنماط تقديم الخدمات وتحسين جودتها. وفي هذا السياق، برز مفهوم "التسويق الاستراتيجي للخدمات العمومية" كأداة محورية لتحسين كفاءة الأداء الإداري وتعزيز رضا المواطن

1. تعريف التسويق الاستراتيجي للخدمات العمومية: لقد عرف على أنه:

"مجموعة من الأنشطة والتخطيط طويل الأمد الذي يهدف إلى توجيه وتحسين تقديم الخدمات العمومية بما يضمن تلبية حاجات المواطنين وتحقيق رضاهم، مع الحفاظ على فعالية المؤسسة العمومية واستدامة أدائها".

2. التحديات التي تواجه التسويق الاستراتيجي في الجزائر

- غياب ثقافة تسويقية داخل الإدارة.
- نقص الكفاءات المختصة في الاتصال العمومي والتسويق الإداري.
- ضعف استغلال الأدوات الرقمية في تحسين العلاقة مع المواطن.
- بيروقراطية مفرطة تُعيق مرونة التحسين الاستراتيجي.

3. مقومات بناء استراتيجية فعالة للخدمات العمومية

إن تبني استراتيجيات تسويقية فعالة في القطاع العمومي يشكل مدخلًا أساسيًا نحو تحسين أداء الإدارة وتعزيز رضا المواطن. وتبقى هذه الاستراتيجيات مرهونة بوجود قيادة واعية، إرادة سياسية داعمة، وأطر تنظيمية مرنة تتيح للإدارة العمومية تبني منهج تسويقي فعال يلبي التحديات الحديثة.

ومن أجل بناء استراتيجية فعالة للخدمات العمومية نحتاج إلى :

- ✓ التركيز على الدليل المادي وعمليات إدارة الخدمة العمومية واستخدام التكنولوجيا بالشكل والقدر الذي يجعل الخدمة العمومية في متناول المواطنين على حد سواء، ومما يسهل عليهم العيش.
- ✓ الاهتمام بعنصر الناس لعنصر الناس، لما لذلك من أهمية في تحسين مستوى الخدمة المقدمة والمدركة على حد سواء، فقد وجب رفع ثقة المواطن بالخدمة العمومية وتغيير صورتها الذهنية لديهم، لرفع مستوى رضاهم، من شأنه تخفيف الانطباع السيء لديه حول جودة الخدمة العمومية وحول مقدمي الخدمة العمومية على حد سواء
- ✓ كما أن تفعيل الاتصال التسويقي أمر بالغ الأهمية، فهو يساعد على بناء وتهيئة قاعدة متينة لوضع استراتيجية تسويقية فعالة، واستخدام التسويق الإعلامي وتفعيل الإعلان العمومي(عبر القنوات الإعلامية إذاعة وتلفزيون...) أدواته الأساسية.
- ✓ ومما لا شك فيه فإن نجاح أي خطة يعتمد على عملية الرقابة والتقييم والإجراءات التصحيحية ، و خلق مرصد وطني لقياس رضا المواطن على الخدمات العمومية ، من شأنه المساهمة في ذلك.
- ✓ بالإضافة إلى الاستمرارية في الإصلاح لكنها تتطلب مرافقة تواصلية فعالة.