إعادة اختراع الحكومة

إعادة اختراع الحكومة: ظهر مفهوم إعادة إختراع الحكومة لأول مرة في الولايات المتحدة من خلال عدة كتابات وأعمال فكرية قدمها ديفيد أوسبورن وزملاؤه، وكان أبرزها الكتاب الذي أصدره عام 1992 مع زميله جيبلر. وقبل ذلك لم يكن هذا المصطلح معروفا، ولا يرد ضمن أدبيات الإدارة العامة، وقد استعار أوسبورن وزميله هذا المصطلح من كتاب ألفه John Naisbitt بعنوان ابتكار الشركة سنة 1955، لقد كان الموضوع الأساسي لكتاب أوسبورن وزميله كيف يمكن إعادة هيكلة الحكومة لتصبح حكومة مستجيبة وموثوق بها، وتنافسية في إطار السوق العالمية، وتكنولوجيا المعلومات، وبذلك أدى الكتاب ثورة إدارية جديدة انتشرت في بقية دول العالم.

لقد استمدت نظرية إعادة اختراع الحكومة جذورها الفكرية والفلسفية من عدة مصادر من أبرزها: جهود الإصلاح الحكومي السابقة على مستوى الحكومة الأمريكية، مثل قانون بندلتون الذي أسس نظام الخدمة المدنية القائم على الجدارة، وبرنامج الصفقة الكبرى، في عهد الرئيس روزفلت، ولجان الإصلاح الإداري السابقة، مثل لجنة تافت، ولجنة هوفر، ولجنة براونلو، وكذلك الأنموذج البيروقراطي، ونظرية الإدارة العامة الجديدة التي برزت خلال الستينيات القرن الماضي، ونظرية الإدارة العامة التنفيذية الجديدة، التي ظهرت في الثمانينيات القرن الماضي، ونظرية الخيار العام، لقد جادل أوسبورن وزميله في كتابهما الشهير إعادة إختراع الحكومة أن النموذج الريادي يسعى لإدخال مبادئ السوق إلى كيان الخدمة العامة، وهو ما لابد أن يحل في البيروقراطية حاضرا ومستقبلا، وطرح الكاتبان عشرة مبادئ وقضايا شكلت جوهر النظرية و مرتكزاتها الفلسفية الأساسية، وهي كالتالي: حكومة تحفيز، حكومة تمكين المجتمع، حكومة منافسة، وحكومة ذات رسالة، حكومة موجهة بالنتائج، حكومة موجهة بالعملاء، حكومة إدارة أعمال، حكومة تعمل بمنظور استراتيجي، حكومة لا مركزية، حكومة موجهة بالسوق.[i]

وفيما يلي شرح موجز لكل قضية منها وعلى النحو التالي:[ii]

1- حكومة تحفيز: أي حكومة مساندة وتوجيه، وليس حكومة تجديف بمعنى أن يقتصر دور الحكومة وفقا لهذا المبدأ على قيادة دفة العمل وتحفيز مختلف المنظمات والقطاعات في المجتمع، من خلال عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وأن تترك عملية التجديف وتحريك القوارب (التنفيذ وتقديم الخدمات) لمنظمات القطاع الخاص والمؤسسات غير الحكومية، من منطلق أن الحكومة التي توجه القوارب هي أقوى من تلك التي تجدف وتمارس العمل بنفسها، ومن الأمور التي يجب أن تضطلع بها الحكومة أيضا

وفقا لهذا المبدأ على سبيل المثال لا الحصر: تطوير الخطط والسياسات، وسن الأنظمة، وتهيئة البيئة الاستثمارية الجاذبة، وتقديم الحوافز والمساعدات والامتيازات المناسبة، وإبرام العقود، وتقديم الإعفاءات الضريبية أو خفضها، وإيجاد أجهزة فاعلة للرقابة والحماية والعدالة.

2- حكومة تمكين: أي تمكين المجتمع، ونقل الثقل والسيطرة من الأجهزة البيروقراطية إلى المجتمع، وتشجيع المواطنين في المجتمعات المحلية على حل مشكلاتهم بأنفسهم، وهو ما يعني أن الشعب هو من يقرر طبيعة الخدمات العامة وكيفية تقديمها، وكيفية إدارة القضايا العامة كالصحة والتعليم والإسكان بدلا من سيطرة وتحكم الموظفين البيروقراطيين عليها، وذلك عن طريق جمعيات أو هيئات شعبية يتم انتخابها بطريقة ديمقراطية.

3- حكومة منافسة: تشجع التنافس بين مقدمي الخدمات سواء بين منظمات القطاع العام، أو من بين منظمات القطاع الخاص، أو من بين القطاع العام والقطاع الخاص معا، مما يقي المجتمع بشكل عام من ظاهرة الإحتكار إلى أبعد حد ممكن، ليس ذلك فحسب، بل إن عنصر المنافسة في العمل الحكومي يكسر الهيمنة، ويعزز القيم الأخلاقية، ويرفع الروح المعنوية لدى موظفي الحكومة، ويحقق ميزة الكفاءة والفاعلية، ويشجع الإبداع بين أطراف المنافسة لتقديم الخدمات بتكلفة أقل وجودة أفضل.

4- حكومة ذات رسالة: أي حكومة موجهة بخطة إستراتيجية تشتمل على رؤية واضحة، وغايات وأهداف، يشتق منها هدف واضح لكل مؤسسة أو وحدة إدارية، مما يجعل الموظفين يشعرون بإحساس والتزام قوي نحو تلك الرسالة والأهداف، و يحفز على الإبداع وابتكار الحلول التي تؤدي إلى تحقيق تلك الغايات والأهداف، بدلا من إدارة الحكومة بالأنظمة وبالقواعد. ذلك أن القوانين والقواعد المكثفة تشكل قيدا على الموظفين والمديرين في الحكومة، وتحول دون قدرتهم على الإبداع وحل المشكلات، واستقطاب أكفاء الكوادر البشرية وتحفيزها ومكافأتها وتطويرها لتحقيق أهداف الجهاز الإداري بصورة ذات كفاءة وفعالة.

5- حكومة موجهة بالنتائج: أي حكومة لا تعمل كالحكومات البيروقراطية التي مهمتها الحصول على أكبر قدر من المدخلات سواء المالية أو البشرية دون الاهتمام بالمخرجات والنتائج، ففي ظل الحكومة الريادية يتم التركيز في المقام الأول على مؤشرات الأداء، والمخرجات، والانجازات المتحققة، في ضوء الغايات والأهداف المرسومة. لأن من العبث تغذية المؤسسة الحكومية بالمدخلات المالية والبشرية والتكنولوجية الهائلة دون الاهتمام بما ينتج عن ذلك من إنجازات وعوائد ذات قيمة اقتصادية واجتماعية

يلمسها المواطن، كما عن قياس النتائج في العمل الحكومي يتيح التعرف على جوانب النجاح والفشل في المشروع الحكومي، وكذلك التعرف على الأفراد الفاعلين ومكافأتهم، والأفراد المتقاعسين والتخلص منهم.

1- حكومة موجهة بالعملاء: في إطار الحكومة الريادية يتم النظر للمواطنين كعملاء لديها، وتعمل بشتى الطرائق على تلبية احتياجاتهم بشكل مرض، لا احتياجات البيروقراطيين، والاستماع إلى أرائهم ومقترحاتهم بعناية، ويؤكد أسبورن أنه لابد من وضع العميل (المواطن) في مقعد القيادة ليقرر اتجاه ونوعية مسار الخدمات العامة، وفي سبيل ذلك تستخدم الحكومات الريادية مجموعة من التطبيقات والمسوحات ومجموعات التركيز، لاستطلاع رأي المواطن بوصفه عميلا لديها، واستقصاء رضاه عن الخدمة المقدمة. غير أن ما يؤسف له في الحكومات البيروقراطية أن كثيرا من الموظفين لا يعرفون عملائهم جيدا، ولا يعاملون على أنهم عملاء لدى الأجهزة الحكومية، بل يعتبرونهم مجرد مراجعين وعالة عليها، يتعاملون معهم بتعال شديد ومن وراء شباك النافذة عند طلب أي خدمة.

2- حكومة إدارة أعمال:أشار أوسبورن وزميله إلى أن الحكومات البيروقراطية تعمل وفقا لنظام محاسبي وميزانية تقليدية يفرضان على المديرن الإنفاق دون التفكير في الدخل، بينما في ظل الحكومة الريادية لابد أن يعمل المديرون على التفكير في كيفية مضاعفة الدخل وتحقيق إيرادات مالية أكثر من الانفاق ومن الصرف من المال العام، وفي ظل الحكومة الريادية لابد ان يصبح المديرون في القطاع العام أشبه برجال ورواد أعمال يمارسون أسلوب المخاطرة، ويعملون على ثقافة ريادية، كذلك الحكومات التي تسعى إلى تنظيم المشروعات وممارسة النشاط الريادي لابد أن تعد فئة من المديرين بمهارات معينة، ومنها: التفكير المنفتح، والمثابرة، وانتهاز الفرص، وأخذ المخاطرة، وتطويع القواعد والانظمة، وذلك لغدارة المشروعات الاستثمارية لكونها مهمة صعبة، أي يجب على الحكومة أن تتحول من العمل بطريقة بيروقراطية معتمدة على ما يخصص لها في الميزانية العامة، أن تثور على الطرائق التقليدية الرتيبة، ليفكرو ويعمل الموظف بطريق لاجل الاعمال (التاجر)، وذلك من حيث استشعار الفرص الاستثمارية ودراستها وتقييمها واقتناصها، والعمل وفقا لمنهجية دراسات الجدوى وتحديد التكاليف، وحساب البرح والخسارة، والمبادرة وسرعة الاستجابة، والبحث عن عملاء وتأسيس شبكة علاقات معهم، واستخدام أنظمة الحوافز المالية، وصنع القرار في حالة عدم اليقين.

3- حكومة تعمل بمنظور استراتيجي: أي تعمل بنظرة بعيدة المدى للأمور، وذلك من خلال التنبؤ ورسم صورة للمستقبل وفقا لمتغيرات البيئة المحيطة، وبما يساعد على توقع المشكلات ومنعها

بشكل استباقي، واتخاذ القرارات سليمة بشأنها، بدلا من الاستجابة لها بردة الفعل، والنهوض لعلاجها بعد وقوعها، وما يترتب على ذلك من أثار سلبية مختلفة.

4- حكومة لامركزية: أي حكومة مشاركة تعمل على تفويض الصلاحيات والسلطات للموظفين والمديرين في مختلف المستويات الإدارية، وبما يمكنهم من اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتقديم الخدمات للمواطنين بأفضل صورة ممكنة. وتعد المشاركة من أهم المبادئ التي يقوم عليها مفهوم إعادة إختراع الحكومة، حيث أن المواطن أو الموظف العام يجب ألا يكون محايدا في المنظمة التي يعمل بها، بل يجب أن يؤثر في القرارات التي تصدر عنها، وان يتجه بسلوكه الوظيفي باتجاه الأهداف التنظيمية المحددة.

5- حكومة موجهة بالسوق: في الحكومة البيروقراطية تكون هي المصدر الرئيس لتقديم الخدمات العامة، مما يضعف الإبداع والابتكار والمرونة، بينما في ظل نموذج الحكومة الريادية يتاح للعملاء توسيع خياراتهم و تفضيلاتهم عند شراء السلع والخدمات، لكونها تستعين بقوى السوق ومؤسسات القطاع الخاص لتدبير ما يحتاجه المواطنون وما تحتاجه الحكومة نفسها من سلع وخدمات بدلا من تأسيس منظمات أو برامج حكومية لتتولى تقديمها، والحكومة الموجهة بالسوق لابد أن تستفيد من التجارب والممارسات والأساليب العلمية الموجودة في القطاع الخاص، كما لابد لها من استلهام قيم العمل التجاري، مثل: قيم المنافسة وروح المبادرة، وأسلوب التكلفة والعائد، وتمكين العملاء، وسرعة الاستجابة للظروف المتغيرة والبيئة والمحيطة.

---

[i] - عبد الملك بن طاهر الحاج، **إعادة ابتكار الحكومة: دراسة تحليلية لتجربة المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية (2030)**، المجلة العربية للإدارة، مج 40، ع1، مارس 2020، ص ص117-118.

ii- للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع: ديفيد أوزبورن، تيد غايبلر، إعادة إختراع الحكومة: كيف تحول روح المغامرة القطاع العام: من مبنى المدرسة إلى مقر الولاية ومن قاعة البلدية إلى البنتاغون، السعودية: دار العبيكان، 2011.