

واجب الأسبوع الخامس قضايا بحثية 3

اعداد الباحث / أحمد عبدالقادر السقاف

اشراف الدكتورة / هبة الحداد

2024



تقييم حوكمة إحدى الخدمات العامة المحلية بالمناطق الريفية
(دراسة حالة خدمة مياه الشرب)

مجلة العلوم الزراعية والبيئية، جامعة دمنهور - ج.م.ع. عدد (3) ، مجلد (17) (2018)

01

ملخص الدراسة

الملخص:

إستهدفت الدراسة تقييم مستوى حوكمة إحدى الخدمات العامة وهي خدمة مياه الشرب في إحدى المناطق الريفية ومدى التباين بين محاور الحوكمة المتمثلة في الكفاءة والفاعلية والاستجابة والمساواة والمشاركة والشفافية ومكافحة الفساد، وعلاقة مستوى الحوكمة ببعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية وهي: المستوى التنموي للقرية، وعمر المبحوث المنتفع بخدمة مياه الشرب، ومستوى تعليمه، وحالته الزوجية، وحالته العملية، ومهنته، وعدد أفراد وحدته المعيشية، وقيمة الإنفاق الأسري، ومدة وجود مياه الشرب بالمسكن، ومدى إستقلالية الخدمة، ومستوى قيادية الرأي، والعضوية في المنظمات المحلية، ومن الذي طلب الخدمة.

ولتحقيق أهداف الدراسة أجريت دراسة ميدانية على عينة عشوائية من المنتفعين بخدمة مياه الشرب في قريتين من قرى مركز أبو حمص بمحافظة البحيرة، وبلغ حجم العينة 385 مبحوثاً من أرباب الأسر المنتفعين بالخدمة. وقد تم إعداد مقياس كمي لقياس درجة الحوكمة ومحاورها المختلفة تراوحت درجاته من صفر إلى 21 درجة.



01

ملخص الدراسة

وقد أوضحت نتائج الدراسة أن درجة الحوكمة الكلية قد بلغت قرابة 9.9 درجة، أى أن مستوى الحوكمة كان أقل من المتوسط. واحتل محور الفاعلية المرتبة الأولى تلاه محور الإستجابة ثم محور مكافحة الفساد ثم محور الكفاءة ثم محور الشفافية وأخيراً محور المشاركة. وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام إختبار مربع كاي والإنحدار المتعدد وجود علاقات معنوية إحصائياً بين مستوى الحوكمة وكل من مهنة المبحوث ومستوى قياديته وعضويته بالمنظمات المحلية، وعدم وجود علاقات معنوية بين مستوى الحوكمة وباقي المتغيرات. وإنتهت الدراسة بمناقشة لأهم نتائجها وتقديم بعض المقترحات التى من شأنها رفع مستوى حوكمة خدمات مياه الشرب فى منطقة الدراسة وفى الريف عموماً، ومن ثم تعزيز دورها فى عملية التنمية الريفية.



مشكلة الدراسة

مشكلة الدراسة:

التنمية هي خلق الثروة، والثروة تعنى الأشياء ذات القيمة بالنسبة للبشر (Shaffer, 1989) والتي تمتد لتصل إلى التحسن المستمر في الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، من حيث الحفاظ على بيئة مرغوبة ذات نظام اجتماعي فعال تعزز التعاون والمشاركة والوحدة والحرية بالإضافة إلى إقتصاد حيوي تنافسي متنوع (Christenson and Robinson, 1989).

(1989) ، فالتنمية توسع الخيارات أمام الأفراد، وتوفر الإتجاهات والمواقف الإيجابية تجاه الفرد والمجتمع، وتزيد من كفاءة مؤسسات المجتمع، وتتيح مستويات أعلى من جودة الحياة (Cavaye, 2001).

وعليه يمكن القول بأن تنمية المجتمعات الريفية هي سلسلة من الأفعال والقرارات التي من شأنها تحسين حالة المجتمع إقتصادياً ومهنياً ووظيفياً وبنائياً واجتماعياً من خلال العمل والمشاركة والتواصل، وهو ما يجعل المجتمع أكثر حيوية وفعالية وأكثر قدرة على إدارة التغيرات التي تطرأ عليه باستخدام شبكات إتصال أكثر قوة، ومنظمات ذات قدرات ومهارات قيادية.

اهداف الدراسة

أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة الحالية لتقييم حوكمة إحدى الخدمات العامة في المناطق الريفية (مياه الشرب) وذلك من خلال:
- 1- التعرف على مستوى حوكمة خدمة مياه الشرب من حيث درجة الكفاءة، درجة الفاعلية، درجة الاستجابة، درجة المساواة، درجة المشاركة، درجة المساءلة، درجة الشفافية، درجة مكافحة الفساد.
 - 2- التعرف على الفرق بين الأبعاد المختلفة للحوكمة وفقاً لتقييم المبحوثين المنتفعين بالخدمة.
 - 3- التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية ودرجة حوكمة خدمات مياه الشرب.
 - 4- تقديم بعض المقترحات إستناداً إلى نتائج الدراسة التي من شأنها تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطن في إطار معايير الحوكمة.

الحوكمة

مفهوم ومحاور الحوكمة:

تعددت المفاهيم المختلفة للحوكمة بتعدد الجهات التي قدمت تعريفات مختلفة لها ولكنها في النهاية قد خلصت إلى أنه لم يعد ينظر إلى الحوكمة كأداة أو تقنية لتسيير التنمية فقط، خاصة وأن التجربة أثبتت فشل السياسات التنموية التي لم تراعي الجوانب السياسية و المؤسسية في العملية التنموية، ليتم توسيع مضمون الحوكمة ليشمل الجوانب الاقتصادية، والإدارية، والاجتماعية، والسياسية. كما أنه لم يعد يقتصر على الحكومة فقط، بل توسع ليشمل أيضا القطاع الخاص و المجتمع المدني.

وتتباين تعريفات الحوكمة بحيث تتضمن مفاهيم صعبة القياس ، مثل رفاه الإنسان وقدرات البشر والخيارات والفرص والحريات كما في تعريف تقرير التنمية الإنسانية العربية (الأمم المتحدة، 2002)، وآليات وعمليات التعبير عن مصالح الناس والوفاء بالالتزامات كما في تعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2007) وإختيار القائمين على السلطة كما في تعريف البنك الدولي (World Bank, 1992) وإستخدام السلطة والرقابة كما في تعريف منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OCEP, 2003).

الحوكمة

- 1- **الكفاءة:** وتشير إلى مدى قدرة الجهة مقدمة الخدمة على تقليل تكلفة الخدمة والوقت المستغرق في توصيلها والجهد المبذول من جانب المواطن المستفيد بها.
- 2- **الفاعلية:** وتشير إلى درجة رضا المواطنين عن جودة الخدمة في صورتها النهائية.
- 3- **الإستجابة:** وتشير إلى مدى إستجابة الشركة لرغبات وإحتياجات ومشكلات وشكاوى المواطنين والتعامل معها بجدية.
- 4- **المساواة:** وتشير إلى مدى تعامل الشركة مع المواطنين في عملية تقديم الخدمات للمواطنين وفقاً لمبدأ المساواة ودون تمييز وفقاً للنوع أو الدين أو الطبقة أو النطاق الجغرافي إلى ما غير ذلك.
- 5- **المشاركة:** وتشير إلى مدى تبني الشركة للآليات المناسبة لمساهمة المواطنين والتعبير عن مصالحهم وكذلك مساهمتهم في عملية صنع وإتخاذ القرارات.
- 6- **الشفافية:** وتشير إلى مدى وضوح القوانين وسهولة فهمها بالإضافة إلى تبسيط الإجراءات ونشر المعلومات، أى أنها مدى معرفة المواطن بتشريعات وقرارات الشركة وفهمها، وسهولة حصوله على أى معلومات صحيحة ودقيقة وكاملة يحتاجها في أى وقت.
- 7- **مكافحة الفساد:** وتشير إلى تواجد نظام متكامل وفعال لمجابهة الفساد داخلياً وخارجياً، بمعنى مدى تبني الآليات المناسبة لمكافحة مظاهر الفساد المختلفة بها كالرشوة، والواسطة، والإبتزاز، المحسوبية، والمحاباة، وإهدار المال العام، وإستغلال السلطة والنفوذ إلى ما غير ذلك.

الاطار النظري والدراسات السابقة

1- دراسة جلال عزمى قريطم(2014) وهى دراسة وصفية تحليلية لمحاولة إستخدام مدخل الحوكمة لإحداث التنمية المجتمعية فى تطوير الجامعات الحكومية بجمهورية مصر العربية مع التطبيق على جامعة الأزهر الشريف، مع محاولة تقديم نموذج لهيكل تنظيمى إدارى يلبي إحتياجات الجامعة ويسهم فى تأصيل العمل بمبادئ الحوكمة بجامعة الأزهر.وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها ضرورة أخذ جامعة الأزهر بالنظرة الشمولية لتطبيق المنهج المتكامل لنظام الحوكمة، والقيام بتخصيص إدارة متخصصة للحوكمة بالهيكل التنظيمي، ونشر الثقافة الخاصة بتطبيق مفاهيم الحوكمة بما يخدم تحقيق أهداف التنمية المجتمعية جنباً إلى جنب مع العناصر الأخرى التى تحقق هذا الهدف، وضرورة إصدار أنظمة وقوانين واضحة وصارمة قابلة للتطبيق خاصة فيما يتعلق بالشفافية والمساءلة والنزاهة داخل الجامعات المصرية، وتفعيل الشراكة مع الدول الأوروبية لإعادة هيكلة مؤسسات التعليم العالى، إنشاء مفوضية التعليم العالى وهى الجهة التى تضع الخطط الإستراتيجية للتمويل والتوسع والتطوير على مستوى الدولة، والإستمرار فى إعداد دراسات بحثية مستقبلية تعالج موضوع حوكمة الجامعات من خلال التركيز على آثار تطبيق نظام الحوكمة على العنصر البشرى خاصة وأنه أساس عملية التطوير والتغيير، وتطبيق نظام بطاقة فحص لتقييم وفحص حوكمة الجامعات.

الاطار النظري والدراسات السابقة

3- دراسة صلاح عبد القادر محمود (2013) وهي دراسة وصفية تحليلية لوصف وتقييم الواقع أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين أداء الأحزاب المصرية وإتخذت حزب الوفد كمثال للأحزاب المصرية. حيث تناولت الأفراد الذين يمارسون العمل الحزبي بانتظام وعلى دراية بما يحدث داخل الحزب، وقد أظهرت الدراسة وجود غياب في تطبيق مبادئ الحوكمة في منظومة الأحزاب المصرية، وأن مشاركة أعضاء الحزب السياسى فى عملية صنع القرار تؤدي إلى ثقة الأعضاء بالحزب والإهتمام بالقرار والتحمس فى تنفيذه والحشد له، كما تؤدي إلى جذب عضويات جديدة وعدم تسرب العضوية القديمة من الحزب، وأن إجراء إنتخابات داخلية بالحزب لإنتاج قياداته كنوع من انواع المشاركة يؤدي إلى الحد من الصراعات والإنشقاقات الداخلية بالحزب وإكمال البناء التنظيمى له. ومشاركة أعضاء الحزب فى إختيار مرشحي الحزب فى الإنتخابات المختلفة يحمس الأعضاء للوقوف إلى جانب المرشح وحصول الحزب على مقاعد فى المجالس النيابية.

الاطار النظري والدراسات السابقة

7- دراسة هويدا أبو الغيط (2010) وهي دراسة وصفية تحليلية للوحدات المحلية بمحافظة الجيزة، لبحث أسباب ضعف وضع الإدارة المحلية في مصر وفحص حالة الضعف التي تعانيها المجالس الشعبية المحلية من حيث مشاركتها في إدارة الخدمات العامة أو الرقابة والمساءلة للجهاز التنفيذي ووجود مظاهر مختلفة للفساد بالوحدات المحلية. وقد أظهرت الدراسة أن هناك غياباً للثقة بين المواطن والقائمين على الإدارة المحلية، مما أدى إلى إحجام المواطنين بالمدن والقرى عن المشاركة الشعبية، وضعف الإدراك بالمسؤولية الاجتماعية لديهم، وبشكل عام هناك ضعف في مستوى التنمية وفي نوعية الحياة. وقد خلصت الدراسة إلى أهمية تبني وتطبيق فكر ومفهوم الحوكمة لتحسين أداء الإدارة المحلية في مصر.

ومن إستعراض الدراسات السابقة يتضح أن هناك دراسات عديدة اهتمت بالإطار النظري لمفهوم الحوكمة ولكن هناك نقص في عدد الدراسات التي اهتمت بتقييم الحوكمة أو الجانب العملي لها، بالإضافة إلى الندرة الشديدة في الدراسات التي أجريت في الريف مقارنة بالدراسات التي أجريت في الحضر.

منهجية البحث ونطاق البحث

نوع الدراسة:

تعتبر الدراسة وصفية Descriptive وتفسيرية Explanatory في الوقت نفسه، حيث تسعى إلى وصف طبيعة ومحاور الحوكمة في خدمة مياه الشرب بمنطقة الدراسة وقياس مستوياتها، كما تسعى إلى تفسير أسباب التباين المحتمل بين المبحوثين في تقييمهم لها من خلال اختبار فروض الدراسة إحصائياً.

منطقة الدراسة:

اختيرت محافظة البحيرة لإجراء الدراسة نظراً لأنها تقع في مجال إهتمام كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية وهي تعتبر أكبر محافظات مصر من حيث المساحة وتتمتع بموقع إستراتيجي مهم شمال مصر ويحدها فرع رشيد شرقاً ومحافظة الإسكندرية ومطروح غرباً والبحر المتوسط شمالاً ومحافظة المنوفية والجيزة جنوباً وتبلغ مساحتها 9122 ألف كم مربع ويبلغ عدد سكانها 5.3 مليون نسمة، وتبلغ مساحة حضر المحافظة 405 كم مربع بينما تبلغ المساحة المأهولة بريف المحافظة 5385 كم مربع فيما تغطي الأراضي الصحراوية 3332 كم مربع (مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمحافظة البحيرة 2015).

جدول (1) الوضع الإداري والحجم السكاني وعدد المنظمات في قريتي بركة غطاس وأمين باشا

المؤشرات التنموية		القرية	
عدد المنظمات 2016		الوضع الإداري	عدد السكان التقديري 2016
الأهلية	الحكومية		
17	36	قرية أم	41104
-	2	قرية تابعة	6432

المصدر: مركز معلومات التنمية المحلية بالوحدة المحلية ببركة غطاس، 2016.

شاملة وعينة الدراسة:

تتكون شاملة الدراسة من جميع الوحدات المعيشية في قرية بركة غطاس والتي يقدر عددها 6757 وحدة معيشية وفقاً للبيانات المتحصل عليها من الوحدة المحلية لقرية بركة غطاس عام 2016 كمستفيد ومنتفع من الخدمات الحكومية المتمثلة في (خدمات مياه الشرب) بالإضافة إلى جميع الوحدات المعيشية في قرية أمين باشا والتي يقدر عددها 1226 وحدة معيشية وفقاً للبيانات المتحصل عليها من الوحدة المحلية لقرية بركة غطاس عام 2016 كمستفيد ومنتفع من الخدمات الحكومية المتمثلة في (خدمات مياه الشرب) التي تقدم للمواطن.

وتم تحديد حجم العينة من بين أرباب وربات الوحدات المعيشية بالقريتين محل الدراسة، ووفقاً لمعادلة يمانى Yamane لحساب حجم العينة الإحصائية (العزبي، 2017: 34) وهى :

$$n = \frac{N}{1 + [(N(e)2]}$$

حيث :

n حجم العينة المراد تحديده.

N حجم الشاملة وهد عدد الوحدات المعيشية بالقرية محل الدراسة.

e مستوى الدقة وهو 0.07 فى هذه الدراسة

وبلغ حجم العينة المختارة من قرية بركة غطاس بإستخدام هذه المعادلة 198 وحدة معيشية، رؤى زيادتها إلى 205 تحسباً لعدم ملائمة بعض الإستثمارات المجمعة. وبلغ حجم العينة فى قرية أمين باشا 174 وحدة معيشية، تم زيادتها إلى 180 وحدة معيشية.

تعريف وقياس متغيرات الدراسة:

أولاً: المتغير التابع:

المتغير التابع في هذه الدراسة هو درجة حوكمة خدمات مياه الشرب في منطقة الدراسة. وقد تم تعريف هذا المتغير إجرائياً على أنه مدى إلتزام أعمال وأنشطة شركة مياه الشرب بمعايير الكفاءة والفاعلية والإستجابة والمساواة والمشاركة والشفافية ومكافحة الفساد، وفقاً للمفاهيم التي تبنتها الدراسة.

وقد أعدت الدراسة مقياساً لقياس درجة الحوكمة الكلية ومحاورها السبعة. حيث تم إعداد قائمة تحتوى على 34 عبارة تعكس مفهوم الحوكمة ومحاورها المختلفة. وعرضت هذه العبارات على مجموعة من ذوى الخبرة في هذا المجال، وبناء على ذلك تم حذف بعض العبارات غير المعبرة وغير الصالحة لقياس المحور المراد قياسه.

وانتهت هذه العملية بإختيار أصلح 3 عبارات لقياس كل محور، وبالتالي يتكون المقياس الكلى للحوكمة من 21 عبارة. ووضعت ثلاث إجابات محتملة للإجابة يختار منها المبحوث ما هو ملائم منها لحالته ورأيه، وهى موافق، إلى حد ما، غير موافق. وأعطيت موافق 3 درجات، وإلى حد درجتين، وغير موافق درجة واحدة، وذلك فى حالة ما إذا كانت الإجابة مدعومة للحوكمة والعكس صحيح. وبذلك تتراوح درجات مقياس الحوكمة من صفر إلى 21 درجة، موزعة بالتساوى على المحاور السبعة وقدرت درجة ثبات المقياس بطريقة كرونباخ، حيث بلغت قيمة معامل ألفا 0.776 وكذلك بطريقة التجزئة النصفية حيث بلغ معامل الثبات 0.609 مما يوفر دلالة ثبات مقبولة. وقد تراوحت درجات المقياس الفعلية ما بين صفر: 18 درجة. ويبين جدول (2) التعاريف الإجرائية لمحاور الحوكمة ومؤشرات قياسها.

ثانياً: المتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة وتعاريفها الإجرائية ومؤشرات قياسها مبينة كما في جدول رقم (3).

جدول (3) المتغيرات المستقلة في خدمات مياه الشرب

المتغيرات المستقلة	المفهوم الإجرائي	مؤشرات القياس
1- سن المنتفع (المبحوث)	يشير إلى الفترة الزمنية التي عاشها المبحوث حتى وقت إجراء الدراسة.	تم قياسه بطريقتين: 1- كم تغير فترى بعدد السنوات. 2- كم تغير رتبى مكون من فئتين هما: أقل من 50 سنة، 50 سنة فأكثر.
2- المستوى التعليمي	يشير إلى مقدار ما اكتسبه المبحوث من معارف ومهارات خلال فترة التعليم الرسمي.	تم قياسه بطريقتين: 1- كم تغير فترى بعدد سنوات التعليم الرسمي. 2- كم تغير إسمى من خلال تقسيمه إلى فئتين هما: أمي، ومتعلم.
3- الحالة الزوجية	تشير إلى كون المبحوث متزوجاً أم غير متزوج.	تم قياسه كم تغير إسمى مكون من فئتين هما: متزوج، وغير متزوج.
4- الحالة العملية	تشير إلى كون المبحوث عاملاً أم متعطلاً.	تم قياسه كم تغير إسمى مكون من فئتين هما: يعمل، لا يعمل.
5- مهنة المبحوث	تشير إلى المهنة الرئيسية للمبحوث التي يكسب منها دخله الأساسي.	تم قياسه كم تغير إسمى مكون من فئتين هما: مزارع، وغير مزارع.
6- عضوية المنظمات المحلية	تشير إلى ما إذا كان المبحوث عضواً في بعض المنظمات المحلية أم لا.	تم قياسه كم تغير إسمى مكون من فئتين هما: عضو، وغير عضو.
7- قيادية الرأي	تشير إلى تقدير المبحوث إلى ما إذا كان يعتبر نفسه قيادياً أم غير قيادي في قريته.	تم قياسه من خلال إجابة المبحوث على السؤالين التاليين: 1- هل تعتبر نفسك من القادة المحليين بالقريّة؟ نعم = (3)، إلى حد ما = (2)، لا = (1). 2- هل بلجاً إليك أهل القرية لمعرفة رأيك في الأمور المهمة؟ نعم = (3)، إلى حد ما = (2)، لا = (1). والدرجات التي يحصل عليها المبحوث عن درجة قيادته، والتي تتراوح ما بين 2:6 درجات. وقد تم تحويل هذا المتغير إلى متغير رتبى مكون من فئتين هما: غير قيادي إذا كانت درجته تتراوح ما بين 1:3 درجات، قيادي إذا كانت درجته تتراوح ما بين 4:6 درجات.
8- حجم الوحدة المعيشية	يشير إلى عدد أفراد أسرة المبحوث الذين يعيشون معاً تحت سقف واحد.	تم قياسه بطريقتين: 1- كم تغير فترى بعدد أفراد الوحدة المعيشية. 2- كم تغير رتبى مكون من فئتين هما: صغيرة، وكبيرة.
9- قيمة الإنفاق الشهري	يشير إلى حجم ما ينفق شهرياً على الوحدة المعيشية.	تم قياسه بطريقتين: 1- كم تغير فترى يعبر عنه بعدد الجنيهاً. 2- كم تغير رتبى مكون من فئتين هما: أقل من المتوسط، وأعلى من المتوسط.
10- مدة وجود الخدمة في المسكن	يشير إلى طول فترة وجود الخدمة في المسكن.	تم قياسه بطريقتين: 1- كم تغير فترى بعدد سنوات وجود الخدمة في المسكن. 2- كم تغير رتبى مكون من فئتين هما: قصيرة، وطويلة.
11- إستقلالية الخدمة	يشير إلى ما إذا كان عداد المياه خاص بالوحدة المعيشية للمبحوث فقط أم بالإشتراك مع آخرين.	تم قياسه كم تغير إسمى مكون من فئتين هما: مستقلة، غير مستقلة.
12- الشخص المتقدم للخدمة	يشير إلى ما إذا كان المبحوث هو نفسه المتقدم للحصول على الخدمة أم غيره.	تم قياسه كم تغير إسمى مكون من فئتين هما: طالب الخدمة هو المبحوث نفسه، وغيره.
13- المستوى التنموي للقرية	ويشير إلى مستوى التنمية التي وصلت إليها القرية التي يقيم بها المنتفع.	تم قياسه المستوى التنموي كما سبق بيانه بعدة مؤشرات هي: درجة دليل التنمية البشرية، عدد السكان، عدد المنظمات المحلية. وبناء عليه إعتبرت قرية بركة غطاس ذات مستوى تنموي مرتفع، وقرية أمين باشا ذات مستوى تنموي منخفض.

- 1- أظهرت النتائج المتعلقة بمستوى حوكمة خدمات مياه الشرب في مناطق الدراسة الإنخفاض النسبي لدرجة الحوكمة، والتي لم تتجاوز 47.1% من النهاية العظمى لدرجة الحوكمة على مقياس الحوكمة الذي أعدته الدراسة. معنى ذلك أن هناك ضرورة ملحة لبذل الجهود وإتخاذ الإجراءات اللازمة لرفع مستوى الحوكمة في هذه الخدمات المهمة من جانب الأجهزة الإدارية بمختلف مستوياتها القومية والمحلية المسؤولة عن تلك الخدمات العامة من خلال العمل على زيادة درجة كفاءة وفاعلية مقدمى هذه الخدمات، وضمان إتسامها بمعايير الشفافية والإستجابة والمساواة والمشاركة ومكافحة الفساد، ورفع مستوى وعي مقدمى الخدمة بمعايير الحوكمة وتوفير برامج التوعية والتدريب الملائمة في هذا المجال. وفي الوقت ذاته العمل على رفع مستوى وعي المواطنين المنتفعين بالخدمات العامة بمختلف أنواعها بمعايير الحوكمة الرشيدة، وأهميتها في رفع مستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، بما يسهم في زيادة الفائدة المرجوة منها.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة أن محور المشاركة هو أضعف محاور الحوكمة على الإطلاق، وأنها تكاد تنحصر في مشاركة المنتفعين في توصيل مياه الشرب إلى منازلهم، ولا يوجد أى أشكال أخرى من مشاركة الأهالي أو المنتفعين في أى من أعمال شركة المياه، ولم تسع الشركة إلى معرفة آراء المنتفعين بخدماتها أو طلب مقترحاتهم في هذا الشأن. ويبدو أن ثقافة المشاركة غائبة سواء عن الجهة المقدمة للخدمة أو عن المواطنين المنتفعين بالخدمة. هذا على الرغم من الفوائد العديدة لمشاركة المواطنين مع أجهزة الخدمات الحكومية، والتي من بينها تحسين مستوى الخدمات المقدمة، وتذليل ما قد يعترضها من معوقات. ولعل العمل على عودة المجالس الشعبية المحلية إلى عملها بعد توقفها لسنوات في أعقاب أحداث يناير 2011 ما قد يساعد على تفعيل المشاركة الأهلية في الجهود التنموية المحلية في مختلف القطاعات، ومن بينها الخدمات العامة مثل خدمات مياه الشرب، حيث إن دفع وتعزيز عملية المشاركة الشعبية في تنمية المجتمع المحلى هي واحدة من أهم مهام تلك المجالس الشعبية.

3- أوضحت نتائج الدراسة إنخفاض مستوى الشفافية، وهو أحد المحاور المهمة في الحوكمة. وربما يعزى ذلك إلى ضعف الإتصال بين شركة مياه أبو حمص كممثل للهيئات المحلية المقدمة للخدمات وبين المواطنين، وهذا يؤكد على أهمية تبني الشركة لآليات تحقق تفعيل الشفافية من خلال نشر المعلومات والبيانات الدقيقة والواضحة من خلال الوسائل المتعددة كمراكز خدمة العملاء، والخطوط الساخنة، ومكاتب الإستعلامات، ومواقع الإنترنت.

4- بينت الدراسة إنخفاضاً نسبياً في مستوى الإستجابة من وجهة نظر المنتفعين بالخدمات وربما يرجع ذلك إلى البطء في تقديم خدمات مياه الشرب الذي ربما يعود إلى الروتين الشديد من قبل مقدمي الخدمات العاملين بشركة مياه أبو حمص والإلتزام بالقوانين الجامدة خاصة حال وجود مشكلات وحالات طارئة، بالإضافة إلى إفتقارهم للتدريب الكافي على تقديم الخدمة بكفاءة عالية بالإضافة إلى إفتقار الهيئات المحلية المقدمة للخدمات نظم التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة، وهذا يعنى المزيد من العمل الذي يقع على عاتق شركة مياه أبو حمص نحو الأخذ بالأساليب التكنولوجية الحديثة في عملية تقديم خدمات مياه الشرب مع توفير التدريب الكافي للعاملين بها على إستخدامها بطريقة فعالة مع التركيز على رفع كفاءتهم في أداء مهامهم المختلفة وحثهم على العمل بروح القانون والذي من شأنه توطيد العلاقة بين مقدمي الخدمة والمنتفعين بها.

5- تشير النتائج إلى تفشى ظاهرة طلب الموظفين لإكرامية في حالة وجود مشكلة لدى المنتفع بالخدمة، كما تشير أيضاً إلى تفشى المحسوبية بدرجة كبيرة، ذلك كما تبين من إجابات المبحوثين على عنصرين من عناصر محور مكافحة الفساد، حيث جاء هذان العنصران في المرتبتين السادسة عشرة والرابعة عشرة بين عناصر مقياس الحوكمة المكون من 21 عنصراً. ويتطلب ذلك تعزيز إستراتيجية وإجراءات مكافحة الفساد بشركة مياه الشرب، تفعيل آلية الثواب لكل موظف يرفض الفساد، وكذلك آلية العقاب لكل موظف ينخرط في أى من مظاهر الفساد المختلفة كالرشوة والمحسوبية والمحابة وإستغلال النفوذ إلى ما غير ذلك.

6- أظهرت النتائج أن عنصرين من عناصر محور الكفاءة وهما بساطة إجراءات إدخال مياه الشرب إلى المساكن، وانتظام وصول مياه الشرب إليها قد جاءا في مركزين متقدمين نسبياً بين عناصر الحوكمة الواحد والعشرين، إلا أن العنصر الثالث من عناصر هذا المحور وهو عدم مناسبة فاتورة الإستهلاك للإستهلاك الفعلي قد احتل المرتبة الأخيرة بين عناصر الحوكمة، وأسهم في التدنى النسبي لمحور الكفاءة. ومن الملفت للنظر أيضاً أن عنصر عدم وضوح بيانات فاتورة الإستهلاك قد احتل مرتبة متأخرة بين عناصر الحوكمة، وأسهم أيضاً في تدنى ترتيب محور الشفافية. معنى ذلك أن غالبية المبحوثين من المنتفعين بخدمة مياه الشرب يشكون من عدم واقعية قيمة إستهلاكهم للمياه، ويعتقدون أن تكلفة إستهلاكهم مبالغ فيها مما يستدعى من شركة المياه مراجعة عمليات قراءة العدادات والتأكد من صلاحيتها، والانتظام في تحصيل الفواتير حتى لا تتراكم مبالغ كبيرة على المنتفعين، وأن تتسم الفواتير بالوضوح والبساطة حتى يفهمها المنتفعون بسهولة. هذه الإجراءات مهمة للغاية في ظل تدنى الأحوال الاقتصادية وتدنى مستوى الدخل في المناطق الريفية.

7- أوضحت النتائج أيضاً أن ملاحقة شركة المياه للمخالفين لقواعد الإستهلاك القانونى لمياه الشرب وإتخاذ الإجراءات القانونية ضدهم غير فعالة بدرجة كافية، ربما يفسر ذلك بالقول بأن تطبيق جزاءات على المواطنين المخالفين يتطلب إشراك الجهات الرقابية وإتخاذ إجراءات قانونية قد تكون معقدة بعض الشيء ولكن من المؤكد أن حرص الشركة على القيام بواجبها في تتبع المخالفات وملاحقة المخالفين هو أحد أهم واجباتها للمحافظة على المال العام، وهو أحد العناصر المهمة في تحقيق أهداف الحوكمة، ومن ثم ينبغي معاونتها من جانب الأجهزة الرقابية والتنفيذية الأخرى، ومن جانب المواطنين أيضاً في القيام بهذه المهمة.

8- أوضحت النتائج أن عشرة متغيرات مجتمعية محلية وأسرية شخصية من بين ثلاثة عشر متغيراً لم تكن مؤثرة على درجة تباين المبحوثين في تقييم درجة حوكمة خدمات مياه الشرب مما قد يفسر بأن الأكثر أهمية هو أداء الجهة المقدمة للخدمة وأسلوب تعاملها مع المنتفعين والذي قد يبدو أنه لا يتوقف على خصائصهم المختلفة باستثناء ثلاثة متغيرات أظهرت النتائج وجود علاقات معنوية إحصائياً بينها وبين درجة الحوكمة، ألا وهي متغيرات مهنة وقيادية وعضوية المنتفعين بالمنظمات المحلية. والمتأمل في هذه المتغيرات الثلاث ربما يستنتج أنها تتعلق بمدى اندماج المبحوث في شئون المجتمع المحلي ودرجة درايته بها من خلال عضويته في المنظمات المحلية، ومن خلال ممارسته لأدوار قيادية محلية. مما قد يجعله أكثر من غيره وعياً وإماماً ومقدرة على تقييم ما يتعلق بشئون مجتمعه المحلي، ومن بين ذلك ما يتعلق بأداء الخدمات العامة، ولذا يختلف تقييمه عن الآخرين.

9- بمناسبة التطرق إلى موضوع الوعي بشئون المجتمع المحلي وأثره على فهم وتقييم ما يجري فيه من أنشطة وأحداث قد يكون من الجدير بالذكر هنا أن فريق البحث الميداني قد لاحظ من خلال إتصاله بفئات مختلفة من السكان المحليين بمنطقة الدراسة، شملت المنتفعين ومقدمي الخدمات وبعض القادة المحليين وغيرهم من السكان المحليين أن غالبيتهم العظمى إن لم يكن جميعهم لا يدركون معنى الحوكمة ولا محاورها، وأثرها على جودة الخدمات العامة، مما قد يتطلب العمل على رفع الوعي فيما يتعلق بجودة الخدمات العامة المحلية، ومعايير الحوكمة وعلاقتها الوثيقة بعملية التنمية الريفية المتكاملة سواء من خلال الدورات الإرشادية والحملات التوعوية للمنتفعين بالخدمات، ومن خلال الدورات التدريبية والحلقات النقاشية والاجتماعات وورش العمل لمقدمي الخدمات.

10- وأخيراً، تدعو الدراسة الباحثين الاجتماعيين وغيرهم إلى توجيه مزيد من الإهتمام بدراسة موضوع الحوكمة في الخدمات العامة، وفي أعمال وأداء المنظمات الإجتماعية بصفة عامة، لما للحوكمة من أهمية بالغة في تحسين أداء أعمال هذه المنظمات بما يعود بالنفع على المنتفعين بخدماتها والمتعاملين معها ومن ثم زيادة إسهامها في عملية التنمية، خاصة في ظل ما أوضحتته الدراسة من وجود ندرة ملحوظة في الدراسات التي تناولت موضوع الحوكمة في الخدمات العامة، وبصفة خاصة في المناطق الريفية.

11- تدعو الدراسة أيضاً إلى الإهتمام بإبتكار وتطوير المقاييس العلمية الملائمة لتقييم الحوكمة، والتي حاولت الدراسة الحالية أن تقوم بجهد متواضع في هذا المجال تأمل أن يكون حافزاً للبحوث المستقبلية على إعداد مقاييس أكثر دقة وشمولاً يمكن تطبيقها بواسطة الإدارات والهيئات المسؤولة عن تقديم الخدمات العامة، والباحثين المهتمين بهذا الشأن، وأن تشمل الدراسات المستقبلية مختلف الخدمات العامة وعلى نطاق جغرافي أوسع حالت محدودية الإمكانيات والموارد المتاحة للدراسة الحالية القيام بها، وأن تحظى الخدمات العامة المقدمة للمواطنين في المناطق الريفية بمزيد من الإهتمام والأولوية في الجهود التنموية لتضييق الفجوة التنموية بين الريف والحضر، وتحقيق التوازن والعدالة في عملية التنمية بصفة عامة.

قائمة المراجع:

أولاً: مراجع باللغة العربية:

- 1- أبو الغيط، هويدا 2010 ، دور الحوكمة في تحسين أداء الإدارة المحلية بالتطبيق على محافظة الجيزة، رسالة دكتوراه، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- 2- العزبي، محمد إبراهيم 2017 ، كيفية تصميم وتحديد حجم العينة في الدراسات الإجتماعية، الإسكندرية، دار الطباعة الحرة.
- 3- العزبي، محمد إبراهيم 1989، العلاقة بين كل من الوضع الإداري والحجم السكاني والمستوى التنموي للقرية، ورقة بحثية، المؤتمر الدولي الرابع عشر للإحصاء والحسابات العلمية والبحوث الإجتماعية والسكانية، المجلد الثامن، مركز الحساب العلمي، جامعة عين شمس، ص 221:233 .
- 4- الدميري، أسامة حسن 2013 ، تأثير الإدارة الإستراتيجية على جودة الخدمات العامة بالتطبيق على خدمات الصرف الصحي بالإسكندرية، رسالة دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- 5- الأمم المتحدة 2002 ، تقرير التنمية الإنسانية العربية. [http:// www.un.org](http://www.un.org)
- 6- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي 2007 ، إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة [http:// www.undp.org](http://www.undp.org)
- 7- جاد الرب، نادية فوزى 2012 ، دور الحوكمة في تحسين الأداء بالمستشفيات، رسالة ماجستير، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- 8- داوود، سالى محمد على المصيلحي 2013، أثر تطبيق الشفافية على إدارة المنظمات غير الحكومية المصرية بالتطبيق على بعض الجمعيات الأهلية في مصر، رسالة ماجستير في الإدارة العامة والمحلية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- 9- قريطم، جلال عزمى 2014 ، تطبيق الحوكمة في الجامعات المصرية كمدخل للتنمية المجتمعية، رسالة دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة والمحلية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- 10- محمود، صلاح عبد القادر 2013 ، أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين أداء الأحزاب المصرية بالتطبيق على حزب الوفد، رسالة دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة والمحلية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- 11- مركز العقد الإجتماعى 2014 ، تقييم الحوكمة الرشيدة في قطاع المياه والصرف الصحي في محافظة الفيوم.
- 12- مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمحافظة البحيرة، 2015
- 13- مركز المعلومات بالوحدة المحلية لبركة غطاس، 2016



المراجع

07



ثانياً: مراجع باللغة الإنجليزية:

- 14- Cavaye, Jim 2001 **Rural Community Development (New Challenges and Enduring Dilemmas)**, Paper presented at the Shaffer Symposium, University of Wisconsin, USA, published at the Journal of Regional Policy Analysis, Vol 31, No 2.
- 15- Christenson, James and Jerry Robinson 1989 **Community Development in Perspective**. Ames: Iowa State University Press, USA.
- 16- Ezaby, Mohamed Ibrahim 1985 **Impact of situational and orientation al factors on residents contribution to community field structure**, Ph.D. dissertation, Iowa state University, USA.
- 17- Lutz, Gene M. 1983 **Understanding Social Statistics**, P.189, New York, Macmillan Publishing Co.
- 18- Olken, Benjamin, Rohini Pande, Iqbal Dhaliwal, Raluca Dragusanu, Sarika Gupta and Cristobal Marshall 2013 **Governance Initiative**, Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab, Cambridge.
- 19- Shaffer, Ron 1989 **Community Economics: Economic structure and change in smaller communities**, Iowa state university press, USA, 1989.
- 20- Weiss, Thomas 2010 **Governance, Good Governance and Global Governance: Conceptual and Actual Challenges**, Published by: Taylor & Francis, Ltd.Third World Quarterly, Vol. 21, No. 5 on <https://www.jstor.org>.
- 21- World Bank Institute 2015 **Data Base of World-Wide Governance Indicators** on [http:// www.worldbank.org](http://www.worldbank.org).
- 22- World Bank 1992 **Governance and development** on <http://www.worldbank.org>
- 23- OECD 2003 **Principles and Annotations on Corporate Governance**, Arabic Translation, Center for International Private Enterprise on <http://www.oecd.org>.



المراجع

07



An Assessment of Governance of the Rural Public Services (A Case Study of the Potable Water Service)

Summary:

The present study aimed to assessing the level of governance of a public service, namely potable water service in a rural area, and the extent of the difference between the governance axis or dimensions of efficiency, effectiveness, transparency, responsiveness, equality, participation and combating corruption.

The study also aimed to identify the relation of the degree of governance with some socio-economic variables (the age of the beneficiary, the level of education, the marital status, the working status, the occupation, the size of the house hold, the house hold expenditure, the length of service, the privacy of the service, leadership, membership of local organizations and who requested the service and the village level of development).

A field study was carried out in two villages in Al-Behira governorate on a random sample of 385 respondents using the service through personal interviews using questionnaire prepared for the purpose of the study. A quantitative measure was designed to measure the degree and extent of governance. The scale ranged from 0 to 21 degrees.

The results of the study indicated that the degree of governance of potable water service in the study area is about 9.9 degrees, less than half of the scale. The axis of effectiveness was in the first place, the responsiveness was in the second place, the equality was in the third place followed by combating corruption, efficiency, transparency and finally the participation axis comes in the last place.

The results of the statistical analysis using chi square showed statistically significant relations between the degree of governance and the variable of occupation, leadership, membership of local organizations. The study ended with a discussion of the most important results and proposals to raise the level of governance of potable water services were introduced in order to activate their role in rural development.

الملخص

08





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



شكرا لكم

