

العلاقة بين الثقة والحكم الرشيد والسلوك غير الأخلاقي في الإدارة العامة المصرية

د. كريم سالم

مدرس الإدارة العامة كلية ادره الاعمال والاقتصاد والعلوم السياسية
الجامعة البريطانية في مصر

مقدمة:

تهدف هذه الدراسة الى دراسة حالة الادارة العامة المصرية فيما يتعلق بالقيم والأخلاقيات الإدارية والسياسية من خلال تحليل ثلاثة عناصر ألا وهى الثقة فى الحكومة من قبل المواطنين، ومستوى تبني مفاهيم الحكم الرشيد، ومدى نفشى السلوك غير الأخلاقى. فبالرغم من اهتمام الباحثين مؤخراً بموضوعات ثقة المواطن فى الحكومة ومستوى الحكم الرشيد داخل مؤسسات الدولة والسلوك غير الأخلاقى بين القائمين على أعمال الحكومة، الا انه لا توجد إلا دراسات قليلة تربط هذه الموضوعات معاً (Van de Walle 2008; Norrbacka, 2009) Salminen and Ikola- وتستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تتطرق لموضوعات متداخلة تمت مناقشتها علمياً وعملياً بشكل جلى ألا وهى ثقة المواطنين فى الحكومة والحكم الرشيد والسلوك غير الأخلاقى ، ولكن الدراسات السابقة ناقشت هذه الموضوعات بشكل منفصل ودون الدخول فى العلاقات التى تربط هذه الموضوعات بعضها ببعض، ومن منطلق حالات الحكومات فى دول مختلفة.

وتهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات البحثية التالية:

- ١- الى أى مدى يثق المواطن المصرى فى الجهاز الادارى للحكومة ومؤسسات الدولة السياسية؟
- ٢- الى أى مدى يهتم المواطن المصرى بأن تتعامل معه المؤسسات الحكومية المختلفة بالقيم والاخلاقيات المهنية؟
- ٣- الى أى مدى يعتقد المواطن المصرى أن حالات السلوك غير الأخلاقى تتكرر داخل المؤسسات الحكومية المختلفة؟

وتقوم هذه الدراسة بتحليل موضوع الثقة من منطلق ثقة المواطن فى الجهاز الادارى والمؤسسات السياسية للدولة. وكذلك تقوم هذه الدراسة بتحليل موضوع الحكم الرشيد من خلال أخذ رأى المواطنين فيما يتعلق بمستوى أداء الخدمات الحكومية. وتتعامل الدراسة أيضا مع موضوع السلوك غير الأخلاقى من خلال سؤال المواطنين عن اعتقادهم لمدى تكرار حالات الاعمال غير الاخلاقية والتي تتنافى مع قيم و اخلاقيات الادارة داخل المؤسسات الحكومية المختلفة.

وتتكون الدراسة من مبحثين وخاتمة. يناقش المبحث الأول مفاهيم الثقة والحكم الرشيد والسلوك غير الأخلاقى. ويتناول المبحث الثانى تحليل نتائج الدراسة ومناقشة العلاقة بين ثقة المواطن فى الحكومة المصرية والحكم الرشيد من جهة والسلوك غير الأخلاقى من جهة أخرى. وتسعى الخاتمة الى عرض مجموعة من التوصيات التى قد تقلص فجوة الثقة بين المواطن والحكومة والحد من ممارسات السلوك غير الأخلاقى.

تم استخدام المنهج الوصفى التحليلى بهذه الدراسة وذلك من خلال عرض لشكل الادارة العامة فى مصر ودراسة حالتها ووصفها بشكل علمى وتحديد الظروف والعلاقات الموجوده بين متغيراتها، واستخلاص النتائج منها.

كما استندت الدراسة على الاستبيان الميدانى لجمع المعلومات وتحليلها، واقتضى ذلك عمل استبيان تم توزيعه على عينة جغرافية من المواطنين بحى مصر الجديدة وتحليل مدى المامهم بمفاهيم الثقة والحكم الرشيد والسلوك غير الأخلاقى.

قام الباحث بتصميم استمارة الاستبيان وصياغة الاسئلة عن طريق محاكاة الدراسات السابقة ومنها دراسة منظمة التعاون الإقتصادى والتنمية التى ركزت

منهاجيتها على الآليات الموجودة والتي تحث على نشر مفاهيم النزاهة ومكافحة الفساد. (OECD,2000). بينما ركزت دراسة Salminen& Norrbacka على ثلاثة محاور وهم محور القيم والأخلاقيات الموجودة بمؤسسات الخدمات الحكومية، ومحور الإدارة الرشيدة، وكذلك محور القيم والأخلاقيات الموجودة في النظام السياسي (Salminen, Norrbacka, 2010) وبما يتلائم مع أهداف الدراسة ومع استخدام المفردات التي تتناسب مع المبحوثين والاطار الثقافى للمجتمع المصرى.

تم اختبار الاستمارة على خمسة عشر مواطن للتعرف على نقاط الضعف بالاستبيان وبعد الحصول على نتائج اختبار الاستبيان تم تعديل بعض الاسئلة من خلال اعادة صياغتها بهدف تبسيطها وكذلك تم تقليص اجمالى عدد الاسئلة. وقد اشتمل الاستبيان فى شكله الاخير على ١٨ سؤالا من الاسئلة الخاصة بمفاهيم الثقة والحكم الرشيد والفساد الادارى. وتم تقسيم الاسئلة على ثلاثة مجموعات وهى مجموعة الاسئلة المتعلقة بقيم واخلاقيات الادارة العامة ومجموعة أسئلة الحكم الرشيد ومجموعة الاسئلة المتعلقة بالفساد الادارى.

تم سحب عينة الدراسة بأسلوب المعاينة العنقودية Cluster Sampling (Sekaran, 2000) حيث تم تقسيم المجتمع المستهدف ألا وهو سكان مصر الجديدة المسجلين بجداول الانتخاب ولهم حق التصويت فى الانتخابات الرئاسية لعام ٢٠١٤ وعددهم ١٧٥١٣٠ مواطن (الموقع الرسمى للجنة الانتخابات الرئاسية) الى مجموعة من القطاعات الجغرافية السياسية Geopolitic sector والتي تمثل الشياخات المختلفة بحى مصر الجديدة. وتم توزيع الاستبيان على ٥٠٠ مواطن من حى مصر الجديدة التابع لقطاع المنطقة الشرقية بمحافظة القاهرة. تم تحديد حجم العينة بناء على جدول Krejcie and Morgan حيث اشاروا الى ان حجم العينة هو ٣٨٤ لتعداد المليون نسمة (Krejcie and Morgan,1970). ولمزيد من التأكيد على تمثيل العينة للجمهور المستهدف وبهدف زيادة المصدقية للدراسة تم سحب ٥٥٠ مشارك من الشياخات الأربعة الاساسية التى تمثل حى مصر الجديدة ألا وهى شياخات أماطة، والمنتزة، والبستان، ومنشية البكرى. وتم الاعتماد فى هذا

السياق على استمارات الاستبيان التي أعدها الباحث حيث تم ادخال بيانات لخمس مائة استمارة حيث يوجد عدد خمسون استمارة لم يتم ملئها بالكامل من المبحوثين.

أدوات البحث:

يتكون مقياس المتغير المستقل ألا وهو الحكم الرشيد من ستة عبارات تقيس الحوانب الخاصة بهذه المتغير. وتضمنت العبارات أسئلة متعلقة بالاستجابة، والكفاءة والفعالية، والمساءلة، والشفافية، وعدم التمييز وادماج النوع الاجتماعي ومشاركة جميع فئات المجتمع بشكل عادل ومتساوي (UNESCAP, 2009). ويتمتع المقياس بدرجات ثبات مقبولة باستخدام معامل كرونباخ ألفا للاتصاق الداخلي Cronbach's alpha .713.

وكذلك تكونا مقياسي المتغيران التابعان ألا وهما الثقة والسلوك غير الأخلاقي على النحو التالي. تكون مقياس الثقة من ستة عبارات متعلقة بثقة المواطن في النظام الإداري والسياسي للدولة. ويتمتع المقياس بدرجات ثبات مقبولة باستخدام معامل كرونباخ ألفا للاتصاق الداخلي 0.737. بينما تكون مقياس السلوك غير الأخلاقي من خمسة عبارات لقياس انطباق المبحوثين عن تكرار حالات الاعمال غير الأخلاقية والممارسات التي تتنافى مع قيم وأخلاقيات الإدارة داخل المؤسسات الحكومية، ويظهر المقياس درجات ثبات مقبولة باستخدام معامل كرونباخ ألفا للاتصاق الداخلي 0.715.

المبحث الأول: مفاهيم الثقة والحكم الرشيد والسلوك غير الأخلاقي

بالرغم من اهتمام الباحثين في الفترة الأخيرة بدراسة موضوعات قيم الإدارة والحكم الرشيد، إلا أن أغلب هذه الدراسات لم توفر تفسيراً للعلاقة ما بين ثقة المواطن والحكم الرشيد من جهة والفساد الإداري من جهة أخرى (Frederickson and Ghere, 2005; Menzel, 2005; Cooper, 2006; Lawton and Doig, 2006; Huberts et al., 2008; Salminen and Ikola-Norrbacka, 2009).

ويناقش هذا المبحث العلاقات المتداخلة ما بين الثلاثة محاور محل الدراسة والتي تمثل مفهوم قيم وأخلاقيات العمل، إلا وهي الثقة والحكم الرشيد والسلوك غير الأخلاقي. وتكمن أهمية هذه الدراسة في النظر إلى الفساد من منطلق أنه ليس سبباً في حد ذاته ولكنه نتيجة وانعكاس لفشل مؤسسي وثقافة عامة لا تركز على السلوك الأخلاقي (OECD, 2000)، وأن معرفة أسباب نفسي الفساد الإداري داخل المؤسسات الحكومية يعتبر على أقل تقدير نقطة انطلاق أساسية في محاربة هذا الفساد (Maor 2004; Schwartz 2003).

١-١ تعريف الثقة ما بين المؤسسات الحكومية والمواطن

من الممكن النظر إلى مفهوم الثقة من خلال عدة أبعاد. فتوجد الثقة بين الأفراد، والثقة تجاه المؤسسات الحكومية المؤدية للخدمات، والثقة في السياسيين (Lawton & Doig 2006). ولعله من الطبيعي أن يربط المواطن بين مستوى ثقته في مؤسسات الحكومة سواء السياسية أو الإدارية وبين مستوى القيم والسلوكيات الأخلاقية التي تعمل بها وتتبنها هذه المؤسسات الحكومية (Bishop, 2006). وفي الكثير من الأحيان تظهر إشكالية اختلاف تفسير ما تمثله القيم والسلوكيات الأخلاقية للحكومة وما تعنيه للمواطن، حيث أن أي إطار قيمي يعطى الأولوية لتقديم الخدمات الحكومية بكفاءة من خلال التركيز على القيم التنظيمية، وفي ذات الوقت يركز على النتائج وليس اليات التنفيذ سيؤدي حتماً إلى تناقض بين ما يتم فعلياً وما كان مخطط له أن يتم من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية المتفق عليها مسبقاً (Doig, 2006; Sampford et al., 2007; Christensen & Laegreid, 2005) ويتحتم هنا التساؤل عن انطباع المواطن

تجاه الخدمات الحكومية وهل هو انطباع يستند الى تقييم موضوعى لمستوى أداء المؤسسات الحكومية؟ أم هو انطباع نابع من تجربة شخصية أو صورة ذهنية سلبية عن الحكومة؟ (Van de Valle et al., 2008; Adams and Marini, 1995). وجزء من الاجابة عن التساؤل السابق يكمن فى الاعتراف بأنه لا يوجد عنصر محدد ومتفق عليه يفسر لماذا يثق المواطنون فى مؤسسة ما ولا يتقون فى أخرى (Van de Valle, 2004)، وأن الاليات الفنية التى تتمثل فى زيادة الكفاءة والفعالية وخدمة العملاء لا تؤثر بالشكل المطلوب فى زيادة ثقة المواطنين، وأن المؤسسات الحكومية لن تستطيع غير أن تكتسب ثقة المواطنين من خلال الخبرة الايجابية من التعاملات المباشرة السابقة والتى تنمى الشعور لدى المواطن بأن مؤسسات الدولة تحترم حقوقه وتستجيب فى تلبية احتياجاته (Choudhury,2008).

١-٢ الحكم الرشيد

من أكبر التحديات التى تواجه قيم وأخلاقيات العمل فى الادارة العامة هى القدرة على التعامل باليات الحكم الرشيد والبعد عن الممارسات السلبية للإدارة (Salminen, 2010). ومع تنامى التركيز على التمثيل الديمقراطى للدولة لمفهوم إدارة شئون الدولة والمجتمع وتمكينها من رعاية مصالح مواطنيها وقيادتهم فى إطار دستورى وقانونى، ومع التأكيد على العلاقة المباشرة بين مستوى أداء إدارة شئون الدولة والمجتمع ومستوى رفاهية المجتمع، نما مفهوم إدارة شئون الدولة والمجتمع إلى ما هو أكثر من الحكم الرشيد، ليشمل العلاقات المتداخلة بين الدولة والمواطن وركز على قيم المساءلة والرقابة والنزاهة وغيرها من القيم التى تتبناها المؤسسات المتعلقة بإدارة شئون الدولة والمجتمع (سلوى جمعة، ٢٠٠١). وبالتالي بات على مؤسسات الدولة أن ترتقى بمستوى اداءها وأن تتعامل من خلال قيم وأخلاقيات العمل النابعة من مفهوم إدارة شئون الدولة والمجتمع أو على أقل تقدير أن تبقى على مستويات الاداء الحالية لى تتفادى أو تقلل من اشكالية الصورة الذهنية السلبية عن اداء الحكومة لدى المواطنين والانطباع السائد لدى أغلب المواطنين بانخفاض مستوى اداء الخدمة الحكومية حتى وإن كان هذا الانطباع لا يعبر عن انخفاض حقيقى فى مستوى الخدمات المقدمة والحكم الرشيد (Bok, 1997, 2001). فوصول

المؤسسات الحكومية للنتائج والاهداف المرجو تحقيقها ليس كافيا من منطلق مفهوم الحكم الرشيد، بل ما هو أهم من ذلك هو ربط مفهومي الثقة والحكم الرشيد والتركيز على بناء الثقة مع المواطن والتعامل بقيم واخلاقيات إدارة شئون الدولة والمجتمع، حيث أن أى خطأ يتعلق بالثقة يؤدي حتما الى تأكيد الصورة الذهنية السلبية عن الحكومة ويعمق من الانطباع بسوء مستوى الخدمة المقدمة (Kelly, G., & Muers, S. 2002).

١-3 السلوك غير الأخلاقي

كثيرا ما يتلاقى موضوع السلوك غير الأخلاقي مع موضوعي الثقة والحكم الرشيد. فكلما تكررت حالات الاعمال غير الأخلاقية والممارسات التي تنتافي مع قيم واخلاقيات الادارة داخل المؤسسات الحكومية، كلما زادت فجوة الثقة بين المواطن والدولة، حيث تؤدي ممارسات وسلوكيات بعض مسؤولي الحكومة الى تردى مستوى ثقة المواطن في مؤسسات الدولة. ومما يزيد الأمر تعقيداً هو تداخل الادارة والسياسة داخل المؤسسات الحكومية المصرية، حيث يصعب على الكثيرين معرفة أين تبدأ العملية السياسية وأين تنتهي عملية الإدارة البيروقراطية (Heady, 2001).

(Fawcette and Wardamn, 2008). وينقسم ما يشار اليه بانتهاك قيم اخلاقيات العمل ليشمل الفساد بشكل عام وما يتضمنه من تزوير في أوراق رسمية، وحالات السرقة والاختلاس داخل اجهزة الدولة، والرشوة، والوساطة في التعيينات، والاستهتار وسوء معاملة المواطنين داخل اجهزة الدولة; (Kolthoff et al., 2007; Lasthuizen, Huberts, & Heres, 2011).

الاستبيان المتعلقة بثقة المواطن في الجهاز الادارى للحكومة ومؤسسات الدولة السياسية:

جدول رقم ١

ملخص نتائج عبارات الاستبيان المتعلقة بثقة المواطن في الجهاز الادارى للحكومة ومؤسسات الدولة السياسية

لا اوافق على الاطلاق	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق تماماً	
1.4%	12.6%	3.6%	68.6%	13.8%	موظفى الحكومة يقومون باتباع القوانين واللوائح
2.0%	65.4%	7.0%	20.6%	5.0%	يتم انفاق الضرائب المحصلة من الدولة برشادة
5.6%	28.2%	1.0%	61.0%	4.2%	المؤسسات الحكومية المختلفة تضع مصلحة المواطن في مقدمة اولوياتها
31.2%	67.8%	0.4%	0.6%	0.0%	ما يعد به السياسيون سيتم تنفيذه
6.0%	25.2%	1.0%	63.8%	4.0%	يمكن الاعتماد على المؤسسات الحكومية فى إعلاء مصلحة المواطنين
30.6%	66.4%	2.4%	0.6%	0.0%	يحظى السياسيون والتنفيذيين على مستوى المحليات بثقة المواطن أكثر من السياسيون والتنفيذيين على المستوى القومى

- اتضح وجود ما يزيد عن ٨٢% من اجابات المبحوثين ما بين موافق وموافق تماماً على عبارة "موظفى الحكومة يقومون باتباع القوانين واللوائح". ومن الممكن تفسير هذه الاجابة من خلال رؤية أغلب المواطنين وانطباعهم عن الجمود الادارى وانعدام المرونة فى التنفيذ بسبب اتباع القوانين واللوائح بشكل مميكن من قبل موظفى الحكومة.

- وصلت النسبة الى 67.4% لمن لم يوافق ومن لم يوافق على الاطلاق لعبارة "يتم انفاق الضرائب المحصلة من الدولة برشادة". وقد تشير هذه النسبة المرتفعة الى الوصول الى نقطة بداية انعدام الثقة بين المواطن والدولة، حيث لا يشعر المواطن

أن الدولة تتعامل بحرص مع الأموال العامة، وأن ما يتم تحصيله من ضرائب لا ينعكس في شكل تحسين الخدمات المقدمة من الحكومة.

- وصلت نسبة من لم يوافق ومن لم يوافق على الإطلاق على عبارة "المؤسسات الحكومية المختلفة تضع مصلحة المواطن في مقدمة أولوياتها" الى 33.8% بينما كانت نسبة من وافق ومن وافق تماماً على العبارة ٦٥.٢% وهو ما لا يتماشى مع اجابات المبحوثين في السؤال السابق. فبالرغم من ارتباط هذه العبارة بالعبارة السابقة لها والمتعلقة برشادة انفاق الموارد المحصلة، إلا أن اجابات المبحوثين اختلفت بين العبارتين وانخفضت نسبة من لم يوافق ومن لم يوافق على الإطلاق في العبارة التي لا تتعلق بالانفاق، وهو ما قد يتم تفسيره بحساسية المواطن تجاه عملية تحصيل الضرائب وانفاقها، كما تشير الاجابات الى عدم قدرة المواطن في الربط ما بين تحديد أولويات الإنفاق وعملية تحصيل الضرائب.

- بينما قد تشير إجابات المبحوثين على السئلة السابقة عن ثقتهم في أجهزة الدولة سواء الادارية أو السياسية، إلا أن الاجابات على سؤال مؤشر ثقة المواطنين في السياسين "ما يعد به السياسيون سيتم تنفيذه" يشير على فجوة ثقة عميقة بين المواطن والسياسيين حيث وصلت نسبة من لم يوافق ومن لم يوافق على الإطلاق على العبارة الى ٩٩% وهو مؤشر واضح للصورة الذهنية السلبية عن السياسين في العالم بشكل عام وفي مصر على وجه الخصوص.

- تماشت اجابات المبحوثين على عبارة "يمكن الاعتماد على المؤسسات الحكومية في إعلاء مصلحة المواطنين" مع إجابات عبارة "المؤسسات الحكومية المختلفة تضع مصلحة المواطن في مقدمة أولوياتها" حيث وصلت نسبة من وافق ومن وافق تماماً على العبارة ٦٧.٨%، وهو الأمر الذي يؤكد ربط المواطن المصرى بفكرة اعتماده على الدولة في تحقيق رغباته، حتى وان لم يأتي الاعتماد على الدولة بنتائج ملموسة يشعر بها المواطن، وطالما أن الأمر لا يتعلق بتحصيل موارد مالية من المواطنين.

- تؤكد نتائج اجابات عبارة "يحظى السياسيين والتنفيذيين على مستوى المحليات بثقة المواطن أكثر من السياسيين والتنفيذيين على المستوى القومى" على وجود فجوة الثقة بين المواطن والسياسيين حيث وصلت نسبة من لم يوافق ومن لم يوافق على الاطلاق على العبارة الى 96.4%، وتبرز هذه النسبة بواقع 6.4% عن اجابات عبارة "ما يعد به السياسيون سيتم تنفيذه" مما يشير الى شبه انعدام للثقة فى السياسيين على المستوى المحلى بحى مصر الجديدة وهو الأمر الذى ترسخ فى ذهن المواطنين من خلال الاعلام عن تفشى مستوى الفساد داخل المحليات.

٢-٢ الحكم الرشيد

تم اختبار التعامل باليات الحكم الرشيد والبعد عن الممارسات السلبية للإدارة بحى مصر الجديدة، وذلك من خلال ستة عبارات بالاستبيان وكما هو موضح بالجدول رقم ٢. وفيما يلى تحليل لنتائج عبارات الاستبيان المتعلقة باليات الحكم الرشيد:

- كانت عبارة " يتعامل موظفو الحكومة بمهنية ودقة مع الاوراق والطلبات المقدمة من المواطنين" هى مقياس عنصرى الكفاءة والفعالية ، وتوازنت الى حد كبير عبارات المبحوثين فى هذه النقطة، حيث وصلت نسبة من لم يوافق ومن لم يوافق على الاطلاق على العبارة الى ٤٠ %، بينما كانت نسبة من وافق ومن وافق تماماً على العبارة 59.2%، وهو ما يشير الى أن الجهات الحكومية الكائنة بحى مصر الجديدة يجب أن تركز على مهنية القائمين بالأعمال والتأكيد على دقة التعامل مع الاوراق والطلبات المقدمة من المواطنين، حيث أن أى تقصير فى هذا البعد، يؤدى حتماً الى عدم رضاء المواطنين، وهو ما قد يكون عنصراً مرجحاً فى اتساع فجوة الثقة بين المواطن والدولة.

جدول رقم ٢

ملخص نتائج عبارات الاستبيان المتعلقة بالتعامل باليات الحكم الرشيد

لا أوافق على الاطلاق	لا أوافق	محايد	اوافق	اوافق تماماً	
7.8%	32.2%	0.8%	55.8%	3.4%	يتعامل موظفو الحكومة بمهنية ودقة مع الاوراق والطلبات المقدمة من المواطنين
٧.٤ %	٣٧.٤ %	٣٥.٠ %	١٧.٦ %	٢.٦ %	يتعامل موظفو الحكومة بدون تمييز (فى الدين أو النوع) مع جميع المواطنين
18.4%	57.4%	13.2%	10.2%	0.8%	يتم تقديم الخدمات الحكومية بالحد الأدنى من التعقيدات الادارية
17.0%	54.4%	15.2%	11.8%	١.٦ %	يتم تقديم الخدمات الحكومية بدون تأخير وفى الوقت المحدد لانهاؤها
١٩.٢ %	٥٦.٠ %	14.2%	10.2%	٠.٤ %	من السهل الانتهاء من الاجراءات داخل المؤسسات الحكومية المختلفة
28.4%	70.2%	0.4%	0.6%	0.4%	يتم الاستماع لاحتياجات المواطنين والاستجابة لمطالبهم

- كانت عبارة " يتعامل موظفو الحكومة بدون تمييز (فى الدين أو النوع) مع جميع المواطنين" هى العبارة التى حصلت على أعلى نسبة فى الاستبيان بالاجابة بالحياد، حيث وصلت نسبة المحايدين فى اجابة هذه العبارة الى ٣٥%، ومن الممكن تفسير هذه النسبة المرتفعة من الحياد بسبب حساسية السؤال والثقافة السائدة بين المواطنين فى مصر بعدم الخوض فى موضوعات الدين والنوع الاجتماعى.

- اتضح وجود ما يزيد عن 74.8% من اجابات المبحوثين ما بين من لم يوافق ومن لم يوافق على الاطلاق على عبارة "يتم تقديم الخدمات الحكومية بالحد الأدنى من

التعقيدات الادارية" وهو ما يتماشى مع نسبة الاجابات على عبارة "موظفى الحكومة يقومون باتباع القوانين واللوائح". ومن الممكن تفسير هذه الاجابة من خلال رؤية أغلب المواطنين وانطباعهم عن الجمود الادارى وانعدام المرونة فى التنفيذ بسبب اتباع القوانين واللوائح بشكل مميكن من قبل موظفى الحكومة.

- تماشت إجابات المبحوثين على عبارة "يتم تقديم الخدمات الحكومية بدون تأخير وفى الوقت المحدد لانهاها" مع الاجابات على عبارة "يتم تقديم الخدمات الحكومية بالحد الأدنى من التعقيدات الادارية" حيث وصلت نسبة من لم يوافق ومن لم يوافق على الاطلاق الى ٧٥.٢%، وبالتالي تؤكد هذه النسبة على الجمود الادارى وانعدام المرونة فى التنفيذ بسبب اتباع القوانين واللوائح، وبالتالي تهيئة المواطن لعدم الرضاء على مستوى اداء الخدمات الحكومية.

- بنفس المنطق السابق لتحليل إجابات المبحوثين على السؤالين السابقين، اتسقت اجابات المبحوثين حيث وصلت النسبة الى ٧٥.٢% لمن لم يوافق ومن لم يوافق على الاطلاق على عبارة " من السهل الانتهاء من الاجراءات داخل المؤسسات الحكومية المختلفة".

- وصلت نسبة اجابات المبحوثين الى ٩٨.٦% لمن لم يوافق ومن لم يوافق على الاطلاق على عبارة " يتم الاستماع لاحتياجات المواطنين والاستجابة لمطالبهم" وهو ما يشير الى شبه انعدام عنصر الاستجابة وهو أحد أهم عناصر الحكم الرشيد، وانعدامه يؤدي اتساع فجوة الثقة بين المواطن والحكومة ويرسخ الصورة الذهنية السلبية عن الحكومة.

٢-٣ السلوك غير الأخلاقى

تم اختبار انطباع المواطنين عن ممارسات السلوك غير الأخلاقى للعاملين بحى مصر الجديدة، وذلك من خلال ستة عبارات بالاستبيان وكما هو موضح بالجدول رقم ٣. وفيما يلى تحليل لنتائج عبارات الاستبيان المتعلقة بالسلوك غير الأخلاقى:

جدول رقم ٣

ملخص نتائج عبارات الاستبيان المتعلقة بالسلوك غير الأخلاقي

لا أوافق على الإطلاق	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق تماماً	
%0.0	%5.2	%2.2	%43.0	%49.6	حالات الرشوة داخل أجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ
%0.0	%6.2	%2.0	%51.0	%40.8	حالات الوساطة في التعيينات داخل أجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ
%22.4	%63.2	%11.2	%2.8	%0.0	حالات السرقة والاختلاس داخل أجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ
%1.8	%4.6	%1.2	%0.5	%0.6	حالات التزوير في الأوراق الرسمية داخل أجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ
%4.2	%6.2	%2.0	%4.4	%40.0	حالات الاستهتار وسوء معاملة المواطنين داخل أجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ
%23.0	%12.0	%1.8	%34.8	%28.4	الجهات الرقابية بالدولة قادرة على الحد من حالات الفساد

- وصلت نسبة إجابات المبحوثين إلى ٩٢.٦% لمن وافق تماماً ومن وافق على عبارة "حالات الرشوة داخل أجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ"، وهو الأمر الذي يؤكد ما توصلت إليه دراسة منظمة الشفافية العالمية حيث أشارت إلى أن الممارسات غير الأخلاقية والتي تتمثل في قبول الهدايا والمميزات التفضيلية والرشاوى الصغيرة المتمثلة في استغلال المواطن طالب الخدمة لدفع المال لتعجيل النظر في أمر معين أو الإسراع في الانتهاء من الإجراءات من قبل موظفي الجهاز الإداري التابع للحكومة المصرية أصبحت أمر واقع (Johnson, E., 2012).

- وصلت نسبة إجابات المبحوثين الى ٩١.٨% لمن وافق تماماً ومن وافق على عبارة "حالات الوساطة في التعيينات داخل اجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ" وهي نسبة تتماشى مع الاجابات على العبارة السابقة، وهو الأمر الذي اشارت اليه عدة دراسات (Global Integrity, 2010; Transparency International, 2009) حيث وضح شيوع المبدأ وقناعة المواطنين بحتمية مجاملة الأقارب في التعيين داخل اجهزة الدولة المختلفة. فبسبب التماسك الأسرى والقبلى في المجتمع المصرى، بات من الطبيعي نفهم لماذا قد يشعر الموظفين العموميين بالذنب أكثر عندما يفشلون في تعيين أحد الاقارب عن لو اختلس أو تقاضى الرشوة (Subramaniam, 1990).

- وفي تغير عن نمط الاجابات فى السؤالين السابقين، اتضح أن نسبة الإجابات لمن وافق تماماً ومن وافق على عبارة "حالات السرقة والاختلاس داخل اجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ" كانت منخفضة للغاية حيث سجلت ٣.٢% وهو نفس نمط الإجابات على عبارة "حالات التزوير فى الاوراق الرسمية داخل اجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ" حيث سجلت ٥.٦%.

- يظهر نمط الاجابات السلبية مرة أخرى فى السؤال الخامس لعبارات الاستبيان المتعلقة بالسلوك غير الأخلاقى. وتمشياً مع الاجابات على السؤالين الأول والثانى اتضح أن نسبة الإجابات وصلت الى ٨٩.٤% لمن وافق تماماً ومن وافق على عبارة "حالات الاستهتار وسوء معاملة المواطنين داخل اجهزة الدولة تتكرر بشكل ملحوظ". ومن الممكن تفسير ارتفاع نسبة الاجابة السلبية سواء بالموافقة التامة أو الموافقة على العبارات المتعلقة بشيوع السلوك غير الأخلاقى المتمثل فى الرشوة والوساطة والاستهتار وسوء معاملة المواطنين الى أن هذه السلوكيات تحدث من خلال معاملات مباشرة بين المواطن والموظف العام وبالتالي يستطيع المواطن تكوين انطباع استناداً لهذه التعاملات، بينما يتم الكشف على حالات السرقة والاختلاس والتزوير من خلال اجهزة الدولة نفسها وبالتالي لا يكون المواطن انطباع عن طريق التعامل المباشر أو التجربة الشخصية.

- وصلت نسبة إجابات المبحوثين الى ٦٣.٢% لمن وافق تماماً ومن وافق على عبارة " الجهات الرقابية بالدولة قادرة على الحد من حالات الفساد" بينما وصلت نسبة إجابات المبحوثين الى ٣٥.٠% لمن لم يوافق ومن لم يوافق على الإطلاق لنفس العبارة وهو ما يشير الى عدم التوافق ما بين رأى المواطنين على قدرة الدولة في مكافحة الفساد وهو الأمر الذي يزيد الفجوة في الثقة ما بين المواطن والحكومة.

الخاتمة والتوصيات:

أظهرت هذه الدراسة بعض نقاط القوة ونقاط الضعف فيما يتعلق بالموضوعات التي تمت مناقشتها والتي تضمنت ثقة المواطن المصري في الجهاز الإداري للحكومة ومؤسسات الدولة السياسية، والحكم الرشيد، والسلوك غير الأخلاقي. تبين من خلال نتائج الدراسة أن من أهم نقاط القوة الموجودة هي ثقة المواطنين فيما يتعلق بقيام موظفي الحكومة باتباع القوانين واللوائح. وبينما توضح النتائج هذه الثقة إلا أنه جدير بالذكر أن المواطن عادة ما يربط بين اتباع القوانين واللوائح والجمود الإداري وانعدام المرونة في التنفيذ وهو الأمر الذي يجب توضيحه للمواطنين وكذلك توعية العاملين بالدولة بأهمية عدم الخلط بين الموضوعين.

أوضحت الدراسة شبه إنعدام للثقة بين المواطنين والسياسيين ووعودهم، وهو الأمر الذي يعمق من فجوة الثقة يؤدي الي المزيد من الاحتقان بين المواطنين ويعطي الفرصة للمعارضة الغير الصحية لتأكيد فكرة عدم سيطرة الدولة وقدرة قياداتها على تنفيذ وعودهم للمواطنين. لذلك توصي الدراسة بأن تقوم الحكومة بربط ما تعد به بتقارير توضح النتائج وما تم تنفيذه بنجاح وما لم يتم تنفيذه وأسباب النجاح أو الإخفاق، وهو الأمر الذي سوف ينمي الثقة لدى المواطنين ويعمق مفاهيم المساءلة والمكاشفة والاستجابة.

وفيما يتعلق باهتمام المواطن المصري بمبادئ الحكم الرشيد وتعامل المؤسسات الحكومية المختلفة بالقيم والاخلاقيات المهنية، أوضحت الدراسة تراجع سلبى لانطباع المواطنين عن الحكومة حيث تجلت نقاط الضعف في تمييز موظفي الحكومة بين المواطنين على أساس الدين أو النوع، وشيوع التعقيدات الادارية في التعاملات بين المواطن والحكومة، وعدم قدرة المؤسسات الحكومية على تقديم الخدمات في الوقت المحدد لانهاؤها، وكذلك تأخير الاجراءات وصعوبة الانتهاء من الاجراءات داخل المؤسسات الحكومية المختلفة، وأخيراً وليس آخراً عدم الاستماع لاحتياجات المواطنين والاستجابة لمطالبهم.

وفيما يتعلق بمدى اعتقاد المواطن المصري بتكرار حالات السلوك غير الأخلاقي داخل المؤسسات الحكومية المختلفة، تبين مدى ترسخ الانطباع السلبي بين المواطنين عن تكرار حالات الرشوة والوساطة وسوء معاملة المواطنين حيث تراوحت نسب الموافقة التامة والموافقة على هذه الحالات ما بين ٨٩% و ٩٢.٦%. وهنا يجب الالتفات الى أهمية أن هذه النسب المرتفعة قد تعني أن هذه السلوكيات الغير أخلاقية لم تزداد وتتكرر فحسب، وإنما أصبحت أمر واقع وعرف لتنظيم التعاملات بين المواطن ومؤسسات الحكومة.

فهذه الثقافة الغير المعلنة والمتعارف عليها والتي أصبحت ثقافة شبه متفق عليها بين المواطن ومؤسسات الحكومة تزيد من صعوبة تصحيح الوضع حيث تعود المواطن على هذا الوضع في مقابل الانتهاء من الخدمة في ظل مناخ اداري تحكمه أساليب ممنهجة في تعقيد الاجراءات وتأخر التنفيذ والتمييز بين المواطنين، وعدم الاستماع لاحتياجات المواطنين والاستجابة لمطالبهم. لذلك يجب التصدي بكفاءة وسرعة لهذه الظاهرة، وذلك من خلال التوعية بمستوى السلوك الأخلاقي المطلوب الوصول اليه في العلاقة بين المواطن والحكومة، وتعزيد هذا الاتجاه مع التأكيد على تفعيل عناصر الحكم الرشيد المختلفة، وبالتالي الوصول لصيغة مقبولة وعملية من صيغ الثقة بين المواطن والدولة.

المراجع

- Adams, E. B., & Marini, F. (1995). Regimentation and rebellion in one flew over the cuckoo's nest. Public administration illuminated and inspired by the arts, 59-74.
- Bishop, P. (2006). Effectiveness, Efficiency and Equity. Australian Journal of Public Administration, 65(2), 108-109.
- Bok, D. (1997). Measuring the performance of government. JS Jr. Nye, PD Zelikow, & DC King (eds.), Why people don't trust government (pp. 55-76).
- Bok, D. C. (2001). The trouble with government. Harvard University Press.
- Choudhury, E. (2008). Trust in Administration An Integrative Approach to Optimal Trust. Administration & Society, 40(6), 586-620.
- Cooper, T.L. (2006), The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. Public Performance & Management Review, 28(4), 487-511.
- Doig, A. (2006). Half-full or half-empty? The past, present and future of British public sector ethics. Public Money and Management, 26(1), 15-22.
- Fawcett, G., & Wardman, M. (2008). Ethical governance in local government in England: A regulator's view. Ethics and Integrity of Governance: Perspectives Across Frontiers. Cornwall: Edward Elgar, 123-142.
- Frederickson, G.H. and Ghore, R.K. (2005), Ethics in Public Management, M.E. Sharpe, New York, NY.
- Harisalo, R., & Stenvall, J. (2002, September). Citizens' trust in government. In Annual Conference of EGPA (pp. 5-8).
- Heady, F. (2001). Public administration, a comparative perspective. CRC Press.

- Huberts, L. W. J. C., Lasthuizen, K., & Peeters, C. (2006). Measuring corruption: Exploring the iceberg. *Measuring corruption*, 265-293.
- Huberts, L.W.J.C., Maesschalck, J. and Jurkiewicz, C.L. (Eds) (2008), *Ethics and Integrity of Governance: Perspectives Across Frontiers*, Edward Elgar, Cornwall.
- Johnson, E. (2012) "Corruption trends in the Middle East and North Africa Region 2007-2011" Transparency International No. 302. Retrieved October 3rd 2014 from: http://www.transparency.org/publications/publications/nis_eg_ypt_2009
- Global Integrity. 2010. *Global Integrity Report: Egypt – 2010*. Retrieved November 4th 2014 from: <http://www.globalintegrity.org/report/Egypt/2010>
- Kelly, G., & Muers, S. (2002). *Creating public value. An analytical framework for public service reform*.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educ Psychol Meas*.
- Lawton, A. and Doig, A. (2006), "Researching ethics for public service organizations: the view from Europe", *Public Integrity*, Vol. 8 No. 1, pp. 11-33.
- Lasthuizen, K., Huberts, L., & Heres, L. (2011). How to measure integrity violations: towards a validated typology of unethical behavior. *Public Management Review*, 13(3), 383-408.
- Maor, M. (2004). Feeling the heat? Anticorruption mechanisms in comparative perspective. *Governance*, 17(1), 1-28.
- Menzel, D.C. (2005), "State of the art of empirical research on ethics and integrity in governance", in Frederickson, G.H. and Ghere, R.K. (Eds), *Ethics in Public Management*, M.E. Sharpe, New York, NY, pp. 16-46.
- OECD Organization of Economic Co-operation and Development. (2000). *Trust in Government. Ethics Measures in OECD Countries*.
- Salminen, A. and Ikola-Norrbacka, R. (2009a), "Kuullaanko meitä"? Eettinen hallinto ja kansalaiset (Are we being heard? Ethical governance and citizens)", *Proceedings of the University of Vaasa, Research Papers 288*, University of Vaasa, Vaasa.

- Salminen, A., & Ikola-Norrbacka, R. (2010). Trust, good governance and unethical actions in Finnish public administration. *International Journal of Public Sector Management*, 23(7), 647-668.
- Sampford, C., Shacklock, A., Connors, C. and Galtung, F. (Eds) (2007), *Measuring Corruption*, Ashgate, Aldershot.
- Schwartz, R. (2003, September). Breaches of integrity and accountability institutions: auditors, anti-corruption agencies and commissions of inquiry. In *First Meeting of the Study Group on Ethics and Integrity of Governance, Annual Conference of the European Group of Public Administration, Portugal*.
- Subramaniam, V. (Ed.). (1990). *Public administration in the Third World: an international handbook*. Greenwood Publishing Group.
- Transparency International, 2009. National Integrity System – Egypt. Retrieved November 12th 2014 from: http://www.transparency.org/publications/publications/nis_egypt_2009
- Uma Sekaran. (2000). *Research methods for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons.
- UNESCAP (2009): Good governance [www document]. <http://www.unescap.org/pdd/projects/ProjectActivities/Ongoing/gg/governance> (retrieved 11 April 2014).
- Van de Walle, S. (2004). Perceptions of administrative performance: the key to trust in government?. *KUL. Nieuwe reeks van doctoraten in de sociale wetenschappen*, 79.
- Van de Walle, S., Van Roosbroek, S., & Bouckaert, G. (2008). Trust in the public sector: is there any evidence for a long-term decline?. *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 47-64.

الموقع الرسمي للجنة الانتخابات الرئاسية

<https://pres2014.elections.eg/> retrieved 16 August 2014-10-28

سلوى شعراوى جمعه - مفهوم إدارة شئون الدولة والمجتمع إشكاليات نظرية - مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة - القاهرة ٢٠٠١.