دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	تطور دور الادارة الحكومية في مدارس علم الإدارة العامة
المصدر:	مجلة المدير العربي
الناشر:	جماعة الإدارة العليا
المؤلف الرئيسي:	الدقن، أحمد السيد محمد
المجلد/العدد:	ع 195
محكمة:	لا
التاريخ الميلادي:	2011
الشهر:	يوليو
الصفحات:	10 - 19
رقم MD:	88937
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	الكفاءة الاقتصادية، الادارة العامة، الاجهزة الحكومية ، الحوكمة، البيروقراطية، الخصخصة، الخدمات العامة، الاحوال الاقتصادية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/88937

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

تطور دور الإدارة الحكومية في مدارس علم الإدارة العامة

د. أحمد السيد الدقن

قسم الإدارة العامة والمحلية – كلية العلوم الإدارية–أكاديمية السادات

مقدمة

يسعى هذا المقال العلمي إلى محاولة البحث في كيفية تطور رؤية مدارس علم الإدارة العامة لدور الإدارة الحكومية.

ويمكن القول بأن المحاولات الأولى لتأسيس علم للإدارة العامة لم تقدم أطروحات لنماذج علمية للإدارة العامة. وارتبط اسم Woodrow Wilson بشكل أكبر بأول محاولة قوية وجادة لتأسيس حقل معرفي مستقل للإدارة العامة؛ حيث طرح في عام ١٨٨٧ أربعة أفكار: الفصل بين السياسة والإدارة العامة، والنظر إلى الحكومة من منظور تجاري، والتحليل المقارن بين المنظمات السياسية والخاصة والبرامج السياسية، وتحقيق الإدارة الفعالة من خلال تدريب الموظفين العموميين وتقويم جودة أداء أعمالهم.

فلقد تبنى Wilson التوجه الاقتصادي للإدارة العامة الذي فصل الإدارة العامة عن العلوم السياسية ليدخلها في فلك علم الاقتصاد على المستوى الجزئي Micro وليجعلها تدور في فلك إدارة الأعمال.

ولقد ساد حقل الإدارة العامة في النصف الأول من القرن العشرين عدة نماذج واتجاهات فكرية من الإدارة العلمية والبيروقراطية ومبادئ الإدارة والعلاقات الإنسانية وإدارة الموارد البشرية وصنع القرار والقيادة.

وفي الواقع أن وجود خصوصية لعلم الإدارة العامة لم تظهر بجلاء في هذه النماذج والاتجاهات التي سادت حقل الإدارة العامة عبر النصف الأول من القرن العشرين؛ حيث إن هذه النماذج والتوجهات لم تعبر عن خصوصية هذا العلم بقدر ما كانت تعبيرا عن تأسيس علم للإدارة. فهذه النماذج هي في النهاية تعبير عن مبادئ وأسس لعلم الإدارة دون توضيح جانب العمومية الذي يتميز به حقل الإدارة العامة. فهي تنطبق على الإدارة العامة وإدارة الأعمال.

كما أن نموذج البيروقراطية كما وضعه Max Weber يتعامل مع الإدارة بشكل مجرد دون تحديد إذا كانت عامة أو خاصة. وهكذا كان حقل الإدارة العامة بمثابة جزء من العلوم الإدارية بدون نماذج علمية تختص بحقل الإدارة العامة. ويمكن إرجاع هذا الوضع إلى أن الليبرالية الكلاسيكية هي التي كانت سائدة في السياسات العامة الاقتصادية للدول الغربية أو في الدول التي كانت تحتلها. ومن ثم، كانت إدارة الأعمال بالمفاهيم التجارية والاقتصادية هي السائدة؛ حيث كان للإدارة العامة على مستوى الممارسة دورا محدودا جدا. وهو الأمر الذي يمكن أن يدعم ادعاءين علميين :أولهما –إن علم الإدارة العامة علم تطبيقي يهتم بما

هو كائن وليس بما يجب أن يكون ، ثانيهما–إن الإدارة العامة على مستوى الممارسة هي متغير تابع للسياسات العامة .

وانحصرت دراسات الإدارة العامة في فتراتها الأولى حول نظرية التنظيم التي ترتبط بالعلوم الإدارية ككل وحول نظم الخدمة المدنية التي ارتبطت بالقانون. ومن ثم يظهر الاتجاه المعياري لحقل الإدارة العامة في هذه الفترة، وذلك في التركيز على مبادئ الإدارة والنظم النموذجية القانونية للعمل الإداري.

وجاءت الحرب العالمية الثانية (١٩٣٩–١٩٤٥)، لتطلق نهايتها حدثين هامين كان لهما تأثير كبير على دور الإدارة العامة: أولهما–تفكك الإمبراطوريات الغربية واستقلال العديد من دول العالم الثالث، وثانيهما– المطالبة بالتأمين الاجتماعي في الاقتصاديات الصناعية.

ويمكن القول أن حقل الإدارة العامة بدأ في الظهور كعلم له استقلاليته مع خمسينيات القرن العشرين، وذلك مع هذه توجه السياسات العامة الاقتصادية الليبرالية نحو تدخل الإدارة الحكومية في الاقتصاد بعد الحرب العالمية الثانية لإصلاح ما أفسدته هذه الحرب، كما أسهم تبني دول العالم الثالث المستقلة حديثا في ذلك الوقت لسياسات عامة اقتصادية اجتماعية للقيام بالتنمية في ظهور أول نماذج علم الإدارة العامة وهو نموذج إدارة التنمية .

ولقد شهد علم الإدارة العامة ثلاث مدارس وحركات فكرية رئيسية منذ ظهوره كحقل معرفي له خصوصيته في خمسينيات القرن العشرين حتى أوائل القرن الحادي والعشرين، وهذه المدارس والحركات الفكرية هي النقاط الرئيسية الثلاثة لهذا المقال، كما يلي:

أولا: مدرسة الإدارة العامة الكلاسيكية

ثانيا: مدرسة الإدارة العامة الجديدة

ثالثا: حركة الخدمة العامة الجديدة

أولا: مدرسة الإدارة العامة الكلاسيكية Classical public adminstration

يمكن القول بأن هذه المدرسة نشأت عقب الحرب العالمية الثانية من خلال اتجاهين رئيسيين وهما: الإدارة العامة المقارنة، وتحليل السياسات العامة.

فلم يبدأ الجهد الحقيقي والفعال في التحليل المقارن للإدارة العامة إلا بعد الحرب العالمية الثانية، وذلك بسبب توسع دور الإدارة الحكومية بعد هذه الحرب. وعملت جماعة الإدارة المقارنة على تعزيز دراسات "إدارة التنمية" من خلال استخدام الخبرة الأمريكية في مساعدة الدول المستقلة حديثا على تعزيز قدرات أجهزتها الإدارية.

ويلاحظ مما سبق أن التحليل المقارن للإدارة العامة نشأ في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية؛ حيث أخذت السياسات الاقتصادية الليبرالية تتجه نحو تدخل الإدارة الحكومية بشكل كبير في الاقتصاد لعلاج مشكلاته، كما أخذت الدول المستقلة حديثا في تبني سياسات اقتصادية ذات توجه اشتراكي لبناء الدولة والوصول إلى التنمية. ولقد أفرزت الإدارة العامة المقارنة نماذج بارزة مثل إدارة التنمية، والبيروقراطية العامة وهو النموذج الذي يعبر بشكل أكبر عن الإدارة العامة من النموذج البيروقراطي التقليدي ل Max Weber الذي يتعامل مع علوم الإدارة سواء أكانت إدارة عامة أو إدارة أعمال.

وكان الاتجاه الثاني في المدرسة الكلاسيكية للإدارة العامة هو ذلك التوجه نحو تحليل السياسات العامة والذي جاء نتيجة لنشأة تحليل السياسات العامة كعلم، وهو ما يعود إلى"هارولد لاسويل" وكتابه " علم السياسات" الذي ظهر في خمسينيات القرن العشرين.

وسرعان ما احتلت دراسات تحليل السياسات ومهنة محلل السياسات أهمية كبرى داخل مراكز المعلومات والبحوث والاستخبارات الأمريكية. ومنذ ذلك الحين، حدثت تطورات كبرى في منهاجيه البحث المرتبطة بالسياسات العامة بوصفه حقل علمي له ملامحه المستقلة وكأسلوب للتحليل تستخدمه العلوم الاجتماعية الأخرى مثل الاقتصاد والاجتماع والإدارة والعلوم السياسية.

ويلاحظ هنا أن علم السياسات العامة عبر عن كونه حقل بيني بين علوم مختلفة وهو نفس طبيعة علم الإدارة العامة، الأمر الذي قد يعبر عن تنافس في الأدوار، خاصة أن كلا الحقلين أخذا في الظهور كعلم له استقلاليته في فترة متزامنة وهي الخمسينيات، كما اتضح مما سبق، هذا بالإضافة إلى أن هناك مجال مشترك بين علمي الإدارة العامة والسياسات العامة.

وأصبح ينظر للسياسات العامة على أنها محور للإدارة العامة. وعندما اشتد الجدل حول هوية الإدارة العامة كعلم حلت كليات وأقسام السياسات العامة في الجامعات محل أقسام وكليات الإدارة العامة.

ويلاحظ أن اتجاه تحليل السياسات العامة–مثل اتجاه الإدارة العامة المقارنة–نشأ هو الآخر في خمسينيات القرن العشرين، وذلك مع اتجاه السياسات الاقتصادية الليبرالية نحو زيادة دور الإدارة الحكومية في الاقتصاد وزيادة دور القطاع العام على حساب القطاع الخاص؛ الأمر الذي يمكن أن يوضح التأثير الرئيسي لاتجاهات السياسات العامة الاقتصادية على علم الإدارة العامة.

ومن ثم يمكن القول بأن الحقل الدراسي للإدارة العامة قد تنازعه اتجاهان رئيسيان: الأول وهو الإدارة العامة المقارنة والذي سعى إلى التأصيل العلمي للإدارة العامة وإلى أن يكون للإدارة العامة علم له خصوصيته واستقلاليته، بينما سعى الاتجاه الثاني وهو تحليل السياسات العامة إلى احتواء حقل الإدارة العامة ودمجه في علم السياسات العامة الذي طرح نفسه كعلم بيني بين علوم اجتماعية متعددة شأنه شأن

حقل الإدارة العامة. وكانت الغلبة لاتجاه تحليل السياسات العامة الذي جعل الأكاديميين يستبدلون كليات وأقسام الإدارة العامة بكليات وأقسام السياسات العامة.

ثانيا-مدرسة الإدارة العامة الجديدة New Public Management

تعبر هذه المدرسة عن فلسفة للإدارة أخذت الحكومات تطبقها منذ ثمانينيات القرن العشرين لتحديث القطاع العام. والإدارة العامة الجديدة مصطلح واسع النطاق شديد التعقيد يستخدم لوصف موجة إصلاحات القطاع العام التي اجتاحت العالم خلال هذه الفترة. وتسعى الإدارة العامة الجديدة —استنادا إلى مدارس الإدارة والاختيار العام —إلى تعزيز كفاءة القطاع العام.

والافتراض الرئيسي لهذه المدرسة هو أن مزيد من التوجه نحو السوق في الإدارة العامة من شأنه أن يؤدي إلى كفاءة أكبر للحكومة في تكاليفها.

يمكن القول أن مدرسة الإدارة العامة الجديدة نشأت في ثمانينيات القرن العشرين بعد اتجاه السياسات الاقتصادية الليبرالية نحو الخصخصة، وذلك مع وصول تاتشر إلى الحكم في بريطانيا ووصول ريجان إلى الحكم في الولايات المتحدة في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات من القرن المنصرم. الأمر الذي يمكن أن نستنتج منه التأثير الرئيسي الكبير لاتجاهات السياسات الاقتصادية الليبرالية على تطور علم الإدارة العامة.

وينظر باحثون إلى حركة الإدارة العامة الجديدة على أنها تعبر عن الكيفية التي يتم بها تطبيق أساليب إدارة الأعمال المعنية بإدارة القطاع الخاص في الإدارة العامة المعنية بإدارة الخدمات العامة، ويتحدثون عن أن الإدارة العامة الجديدة تقوم على أربعة عناصر رئيسية وهي:

-quasi-market أي حالة تماثل السوق بما يحكمه من آليات التكلفة والعائد.

-decentralization اللامركزية بما يؤدي إلى تقليل البيروقراطية (أو التخلص منها كما يتحدث البعض).

-quality الجودة أي التوجه نحو تحقيق الجودة وقياس جودة أداء الإدارة العامة.

-consumerism أي التوجه نحو المستهلك والتركيز على إرضائه.

فبعد أن كان هناك فصل بين القطاع العام والقطاع الخاص في أسلوب ومجالات العمل طالب أنصار الإدارة العامة الجديدة بالاستعانة بالقطاع الخاص بل ونقل أسلوب إدارته إلى المنظمات الحكومية، حتى يتحقق إصلاح وكفاءة ورشادة وربحية الإدارة الحكومية، وسادت مفاهيم استعادة التكلفة ورسوم الانتفاع والتعاقد الخارجي وآليات السوق.

وسادت مدرسة الإدارة العامة الجديدة اتجاهان: إعادة إختراع الحكومة (التخلص من البيروقراطية) و ال Governance، وكذلك ساد هذه المدرسة نموذج Managerialism.

الاتجاه الأول: **اتجاه إعادة اختراع الحكومة واللابيروقراطية**

وطرح أوسبورن وجبلر مفهوم إعادة اختراع الحكومة عام ١٩٩٣ وقدما نموذجا لدور الحكومة؛ بحيث تكون: حكومة إنجاز مهام تركز على النتائج وليس القواعد، وحكومة مشروعات (حيث يكون الكسب أكثر من الإنفاق)، وحكومة حافزة تركز على التوجيه أكثر من التنفيذ، وحكومة تعمل بأسلوب الوقاية بدلا من العلاج، وحكومة تنافسية تدخل المنافسة في تقديم الخدمات، وحكومة تضع الميزانية على أساس الأداء، وحكومة تتجه نحو التجديد والابتكار. وجاء نشر كتاب " تفويض بالتغيير" ليعبر عن فلسفة حكم جديدة لعهد جديد في السياسة الأمريكية.

ثم قدم David Osborne مع زميله Peter Plastric مفهوما آخر يدعم مفهوم إعادة الاختراع وهو مفهوم" التخلص من البيروقراطية"؛ حيث كان منطقهم هو ضرورة تغيير العنصر الوراثي للنظام وهو يشمل الهدف الذي يسعى وراءه أي نظام إداري ونظمه الخاصة بالمسئولية وهيكل سلطاته وثقافة النظام.

الاتجاه الثاني Governance

تعرف ال GOVERNANCE الآن بالحوكمة

ويعبر اتجاه الحوكمة عن عدة محاور أبرزها: الاتجاه نحو الحد من التدخل الحكومي وضبط النفقات العامة والاتجاه نحو الخصخصة كمؤشرات للتعبير عن دولة الحد الأدنى التي لا تتدخل عند الضرورة، والاتجاه نحو إدخال أساليب إدارة الأعمال في المنظمات العامة وإدخال قيم جديدة مثل المنافسة وومعاملة متلقي الخدمة على أنه زبون. ولكن الحوكمة تغفل الدور الاجتماعي للدولة بصفة عامة والحاجة إلى وجود فاعل يستطيع أن يتوجه بخدماته للمواطنين بصرف النظر عن كون هذه الخدمة ربحية أو غير ربحية.

ويلاحظ أن اتجاه ال Governance يعبر هو الآخر عن عودة إلى الفكر الليبرالي الرأسمالي الكلاسيكي في دور الحد الأدنى للإدارة الحكومية في الاقتصاد، وهو يتفق بذلك مع اتجاه إعادة اختراع الحكومة. ولكن ال Governance قدم بديل يتمثل في تفعيل دور المنظمات غير الحكومية غير الهادفة للربح واشتراكها مع الحكومة والقطاع الخاص في وضع السياسات العامة وتنفيذها.

نموذج ال Managerialism

جاء هذا النموذج تعبيرا عن الاتجاهات السابقة التي سادت مدرسة الإدارة العامة الجديدة. ويستند هذا النموذج إلى عدة عناصر أبرزها –الكفاءة الاقتصادية كقيمة أساسية توجه عمل المديرين وقراراتهم؛ بما يعني السعي الوصول إلى أكبر حد ممكن من المخرجات بأقل قدر ممكن من المدخلات.

وبشكل عام تعبر الإدارة العامة الجديدة عن حكومة صغيرة وعن خصخصة وظائف الحكومة، لكي تتحسن الخدمات من خلال المنافسة والمقارنة المرجعية بأفضل الممارسات، وحتى يتحسن باستمرار نظام

الحكم وإدارة شئون المجتمع ويتعزز التوجه نحو إرضاء الزبون، ويتم التحول من التنظيم الهيراركي إلى التنظيم المنبسط Flat organization.

ويلاحظ أن هذين الاتجاهين إعادة اختراع الحكومة وال Governance اتسما باتساق كبير في محاولة التقريب بين الإدارة العامة وإدارة الأعمال بدرجة ما ؛ بما أدى إلى إفراز نموذج الManagerialism الذي يعد في الواقع تطبيق فكر وممارسات إدارة الأعمال في الإدارة العامة.

بيد أنه وجهت انتقادات لمدرسة الإدارة العامة الجديدة خاصة لاتجاه إعادة الاختراع واللابيروقراطية من حيث أنه قد حوى متناقضات؛ حيث بوصي اتجاه إعادة الاختراع و اللابيروقراطية باستخدام المنافسة بين الوحدات الحكومية لتحسين مستوى الجودة بينما يوصي أيضا بعدم تضخم الأجهزة الحكومية ويعتبره مؤشرا على الاختلال الوظيفي، كما يفضل اتجاه إعادة الاختراع القطاع الخاص كوسيلة لتحقيق الأهداف العامة، بينما يطالب القطاع العام بأن يحقق الأرباح ويتبنى توجها استثماريا.

هذا بالإضافة إلى أنه من غير المنطقي أن تقوم الإدارة الحكومية بمنافسة القطاع الخاص، لأن الإدارة الحكومية هي التي تقوم بتنظيم نشاط القطاع الخاص ومراقبته والحكم عليه بالعقوبات في المخالفات، فكيف يتأتى للإدارة الحكومية أن تقوم مع هذه المهام بمنافسة القطاع الخاص.

فلو حدث ذلك، سنكون كما لو كنا في مباراة يقوم أحد الأشخاص باللعب في المباراة وفي نفس الوقت بدور الحكم. الأمر الذي يشكل تداخلا وتناقضا في الأدوار وبالتالي لا يعد منطقيا.

ومن ثم يمكن القول بعدم سلامة عدد من الأسس المنطقية التي تقوم عليها مدرسة الإدارة العامة الجديدة .

ثالثا-حركة الخدمة العامة الجديدة New Public Service

يشير مصطلح الخدمة العامة الجديدة إلى ثلاثة استخدامات رئيسية:

١- الإشارة إلى حركة جديدة للإدارة العامة ، كما استخدمها Patrica Ingraham و David ، Rosenbloom

٢-التعبير عن أسلوب أكثر امبريقية في وصف خصائص جيل جديد من الموظفين العموميين في بداية القرن الحادي والعشرين ، كما استخدمه Paul Light.

٣- التعبير عن حركة جديدة للإدارة العامة تستند إلى المواطنة ومجتمع مدني ديمقراطي والاتجاه البشري في التنظيم ونظرية التحديث ، وذلك كما استخدمهRobert and Janet Denhardt ، وهذا هو الاستخدام الأكثر شيوعا. ومع ذلك لا تزال مدرسة الخدمة العامة الجدية في بداياتها بالمقارنة بالمدرسة الكلاسيكية للإدارة العامة ومدرسة الإدارة العامة الجديدة.

ويمكن القول بأن جذور هذه المدرسة ترجع إلى تقرير صادر عام ١٩٩٩عن قسم الإدارة والاقتصاد العام في الأمم المتحدة المعنون بتحول الخدمة العامة–تعزيز دورها في ممارسة المهنة والمعايير والقيم الأخلاقية؛ فلقد تحدث هذا التقرير عن دور مهم للإدارة الحكومية فيما يلي: تنمية القطاع الخاص وتدعيم النشاط الصناعي والتجاري للدولة ، وضمان توفير الخدمات الاجتماعية الحيوية وتطوير التنمية البشرية، وإنشاء و صيانة شبكات الأمان الاجتماعي، وصيانة حقوق الإنسان وحماية الأقليات المختلفة، وتخطيط وتنفيذ السياسات العامة المالية والنقدية، وزيادة عائد وكفاءة إدارة الموارد المالية بالاستناد إلى العدالة والشفافية والمساءلة.

ولقد كتب Robert and Janet Denhardt عن أن حركة الخدمة العامة الجديدة تقوم على سبعة مبادئ وهي:

١– خدمة المواطنين وذلك بخلاف الإدارة العامة الكلاسيكية التي تركز على خدمة العميل والإدارة العامة الجديدة التي تركز على خدمة الزبون.

٢– السعي إلى تحقيق المصلحة العامة وليس مصالح أفراد.

٣– وضع المواطنة والخدمة العامة فوق اعتبارات المكسب والخسارة

٤– المسئولية والمساءلة

٥– التفكير الاستراتيجي والتنفيذ الديمقراطي

٦– الخدمة وليس التوجيه كما دعت الإدارة العامة الجديدة.

٧–تقدير الناس وليس الإنتاجية ، فالإدارة العامة الكلاسيكية استخدمت السيطرة لتحقيق الكفاءة ، بينما استخدمت الإدارة العامة الجديدة المحفزات لتحقيق الإنتاجية المطلوبة ، أما الخدمة العامة الجديدة فتحترم نماذج الخدمة العامة.

ويمكن القول أيضا بأن حركة الخدمة العامة الجديدة نشأت في أواخر تسعينيات القرن العشرين، وذلك بعد اتجاه السياسات الاقتصادية الليبرالية في أوروبا والولايات المتحدة نحو الطريق الثالث الذي يقف في الوسط بين الرأسمالية الكلاسيكية والاشتراكية، وهو ما جاء مع تولي أحزاب يسار الوسط الحكم في أوروبا؛ الأمر الذي يمكن أن نستنتج منه أن اتجاهات السياسات الاقتصادية الليبرالية أثرت بشكل رئيسي على تطور علم الإدارة العامة.

خاتمة

بعد العرض والتحليل السابق لتطور المدارس والحركات الفكرية في علم الإدارة العامة، وتطور رؤى هذه المدارس والحركات لدور الإدارة الحكومية؛ يمكن القول بأن لكل مدرسة وحركة فكرية للإدارة العامة توجها معينا تركز عليه في تحديد دور الإدارة الحكومية. فالإدارة العامة الكلاسيكية ركزت على ما يشبه التجديف

للسفينة؛ حيث هدف الإدارة الحكومية هو تقديم الخدمات بكفاءة، وتكون المشاكل التي ينبغي التصدي لها بشكل أساسي هو تغيير هيكل التنظيم ونظم الرقابة. وبالنسبة للإدارة العامة الجديدة، استخدمت ما يطلق عليه التوجيه؛ حيث لا تتحمل الإدارة الحكومية عبء تقديم الخدمات العامة، ولكنها تحدد البرامج التي يقوم آخرون بتنفيذها من خلال التعاقد أو علاقات أخرى. وتعتمد الإدارة العامة الجديدة بشكل كبير على آليات السوق لتوجيه البرامج العامة. أما الخدمة العامة الجديدة، فهي تستخدم الخدمة؛ حيث تركز على الإنصات إلى العامة وخدمتهم؛ فالإدارة العامة ينبغي أن تركز على مسئولية خدمة المواطنين وتمكينهم وهي تدير المنظمات العامة وتنفذ السياسات العامة.

وهكذا كان محور اهتمام الإدارة العامة الكلاسيكية هو العميل الذي تسعى إلى تقديم خدمات عامة إليه، وكان محور اهتمام الإدارة العامة الجديدة هو الزبون الذي تسعى إلى إرضاؤه من خلال توجيه أطراف أخرى لتقدم إليه الخدمات أو أن تقدم الخدمة إليه مباشرة في إطار تنافسي، بينما جاءت الخدمة العامة الجديدة لتركز على المواطن وعلى أن الإدارة العامة هي معنية بتقديم الخدمات العامة وليس توكيل أطراف أخرى للتقديم.

قائمة المراجع

(١) د. أحمد رشيد، نظرية الإدارة العامة–السياسة العامة والإدارة(القاهرة:دار النهضة العربية ، ١٩٩٣)

(٢) د.أحمد رشيد ،التنظيم الإداري وتحليل النظم (القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٩٧)

(٣) د.أحمد رشيد، إدارة التنمية –تجارب عربية (القاهرة: مكتبة مدبولي، ١٩٩٢).

(٤) د.أحمد رشيد ، الإصلاح الإداري- إعادة التفكير (القاهرة، دار النهضة العربية ،١٩٩٦)

(٥) د.باسم شمس الدين ، الإدارة العامة (القاهرة :الأكاديمية الحديثة بالمعادي ، د.ت)

(٦) تقرير عن التنمية في العالم لعام ١٩٩٧، البنك الدولي (القاهرة : مركز الأهرام للترجمة والنشر،١٩٩٧)

(٧) د.خليل درويش، محاضرات مقرر الإدارة العامة المقارنة بتمهيدي دكتوراه إدارة عامة ، العام الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٣

(٨) دانيل وليمز ، ترجمة عبد الله بن عبد القادر شيبة و على بن أحمد السلطان ، إعادة ابتكار الحكومة- اجترار الأمثال الحكومية ، دورية الإدارة العامة ، مجلد ٤٢ ، العدد ٢ (الرياض: معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٢)

(٩) د.ديفيد أوزبرون وبيتر بلاستريك ، ترجمة بهاء شاهين و مختار محمد متولي ، التخلص من البيروقراطية و الاستراتيجيات الخمس لتجديد الحكومة (القاهرة : الهيئة العامة للاستعلامات ، ٢٠٠٠)

(١٠) د.سلوى شعراوي جمعة (محرر)، تحليل السياسات العامة في الوطن العربي (جامعة القاهرة :مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بكلية الاقتصاد العلوم السياسية،٢٠٠٤)

(١١) د.سلوى شعراوي جمعة، حالة علم الإدارة العامة في القرن العشرين: رؤية نقدية، مجلة النهضة، العدد الأول (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ١٩٩٩)

(١٢) د.سلوى شعراوي جمعة، إصلاح الخدمة المدنية في المملكة المتحدة –الولايات المتحدة ومصر بين الحاجة العملية والمتغيرات النظرية (جامعة القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، د.ت)

(١٣) د.سلوى شعراوي جمعة (محرر)، مفهوم إدارة شئون الدولة والمجتمع (جامعة القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية،٢٠٠١)

(١٤) د.على الدين هلال وآخرون، معجم المصطلحات السياسية (جامعة القاهرة: مركز الدراسات والبحوث السياسية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية،١٩٩٤)

(١٥) ويل مارشال و مارتن شرام، ترجمة السيد محمد عمر ويوسف ميخائيل، تفويض بالتغيير (القاهرة: الهيئة العامة للاستعلامات ، ١٩٩٧) ص ١٦

(16) Bureaucracy, www.en.wikipedia.org/ wiki/Bureaucracy, 2009

(17) Denhardt, Janet V. and Denhardt , Robert B. , The New Public Service: Serving , not Steering , www.mesharpe .com/ mall/ resultsanew.asp, 2007

(18)Edwards, J.David, Managerial influences in public administration, www.utc.edu/Academic/MPA/managerialism.htm

(19) Francisco,Ted , New Public Management:lean state , lean government , seminar report ,www.fnf.org.ph/seminars/reports /lean-state-lean-government-ted.htm,2006,

(20) Heady , Ferrel , Comparative and International Public Administration: Building Intellectual Bridges , Public Administration Review, vol.58. No. 1, January/Febrauary1998

(21) Lane,Jan-Erik, New Public Management www.ebookmall.com/ebook New Public Management, Wikipedia

(22) www.ebookmall.com/ebook Encyclopedia , www.en.wikipedia.org/wiki/New_Public_Management,2007

(23)Osborne, David and Gaebler , Ted , Reinventing government : How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector (New York:Penguim Books,1993)

(24) Public Service in Transition -Enhancing its role professionalism Ethical values and standards(N.Y:UN Division for Public Economics and Administration, 1999)
(25) Peter, Steven A., A Tale of Three Metaphors, www.amazon.com, 2007