

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

أ.د/محمد إبراهيم العزبي، د/هشام عبد الرازق الهلباوي، د/علي حسين عبد الرازق، بسمة حسن قنديل
قسم التنمية الريفية، كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية

الملخص:

استهدفت الدراسة تقييم مستوى حوكمة إحدى الخدمات العامة وهي خدمة مياه الشرب في إحدى المناطق الريفية ومدى التباين بين محاور الحوكمة المتمثلة في الكفاءة والفاعلية والإستجابة والمساواة والمشاركة والشفافية ومكافحة الفساد، وعلاقة مستوى الحوكمة ببعض المتغيرات الإجتماعية والإقتصادية وهي: المستوى التنموي للقرية، وعمر المبحوث المنتفع بخدمة مياه الشرب، ومستوى تعليمه، وحالته الزوجية، وحالته العملية، ومهنته، وعدد أفراد وحدته المعيشية، وقيمة الإنفاق الأسرى، 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.

وقد أوضحت نتائج الدراسة أن درجة الحوكمة الكلية قد بلغت قرابة 9.9 درجة، أي 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 قيادته وعضويته بالمنظمات المحلية، وعدم وجود علاقات معنوية بين مستوى الحوكمة وباقي المتغيرات. وانتهت الدراسة بمناقشة لأهم نتائجها وتقديم بعض المقترحات التي من شأنها رفع مستوى حوكمة خدمات مياه الشرب في منطقة الدراسة وفي الريف عموماً، ومن ثم تعزيز دورها في عملية التنمية الريفية.

مشكلة الدراسة:

التنمية هي خلق الثروة، والثروة تعنى الأشياء ذات القيمة بالنسبة للبشر (Shaffer, 1989) والتي تمتد لتصل إلى التحسن المستمر في الجوانب الإجتماعية والإقتصادية 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) ، 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 وإجتماعياً من خلال العمل والمشاركة والتواصل، وهو ما يجعل المجتمع أكثر حيوية وفعالية وأكثر قدرة على إدارة التغيرات التي تطرأ عليه بإستخدام شبكات إتصال أكثر قوة، ومنظمات ذات قدرات ومهارات قيادية.

ونظراً للأهمية الشديدة لعملية التنمية فإن الحكومات تنفق أموالاً طائلة على برامج التنمية وتوصيل الخدمات لجميع المواطنين بهدف تحسين الحياة لأولئك الذين يعيشون في الفقر، بالإضافة إلى ذلك فإن عدداً كبيراً من المنظمات الدولية التي تقدم مساعدات مالية للدول المختلفة توجه مساعداتها خلال هذه البرامج الحكومية. وعلى الرغم من ضخامة هذا الإنفاق إلا أنه غير فعال بدرجة ملموسة وذلك بسبب عدة عوامل أهمها السياسات التي لا تعكس إحتياجات وأمنيات البشر، وإنتشار الفساد، وضعف مشاركة المواطنين في شؤون مجتمعهم المحلي وإندام رؤية المواطنين لمثل هذا الإنفاق (Olken, et al, 2013).

إن ضعف الشفافية والمساءلة، وإنخفاض الفعالية والكفاءة، وإنتشار الفساد، وعدم الإهتمام بالمواطنين والإستجابة لإحتياجاتهم المختلفة والأساسية وغيرها من مبادئ الحوكمة يحرم المواطنين من حقهم في الحصول على الخدمات الأساسية، ويخفض مستويات التنمية، ويضعف من درجة الثقة بين المواطنين والجهات المسؤولة التي يتعامل معها المواطن كالحكومة ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص لاسيما بين الحكومة والمواطنين.

ونتيجة للأهمية الكبيرة للحكومة والإهتمام المتزايد بأهمية تطبيقها فكان من الأهمية بمكان قياسها وتقييمها، وهذا التقييم يعتبر مهماً لأنه يقف على مشكلات الحوكمة ومعوقات تطبيقها ويسمح بمستويات أفضل من التنمية وبرامج تنموية أكثر فاعلية بالإضافة إلى سياسات حكومية تنموية لصالح الفقراء والفئات المهمشة والضعيفة، علاوة على ذلك فإن تقييم الحوكمة يؤدي إلى توجيه الجهود التنموية والمساعدات المالية في مكانها الصحيح ووصولها إلى الفئات المقصودة والمستهدفة.

في ضوء ما تقدم تبدو أهمية تقييم الحوكمة من أجل العمل على تدعيمها وخاصة في مجال تقديم الخدمات العامة للمواطنين، وبصفة أخص في المناطق الريفية التي تشير الدراسات إلى الإنخفاض النسبي لمستواها التنموي مقارنة بالمناطق الحضرية، والتدنى النسبي لمستوى الخدمات العامة التي تقدم إلى السكان الريفيين. والدراسة الحالية إن هي إلا محاولة في هذا المجال حيث تسعى بصفة رئيسية إلى الإجابة على بعض التساؤلات المتعلقة بمدى توافر معايير الحوكمة الرشيدة في إحدى الخدمات العامة بالمناطق الريفية والمتمثلة في خدمات مياه الشرب ومدى إدراك وتقييم السكان الريفيين لمستوى الخدمة المقدمة إليهم في ظل معايير الحوكمة، والإستفادة

من الإجابة على هذه التساؤلات في تقديم مقترحات لتحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة للسكان الريفيين في ظل معايير ومؤشرات الحوكمة.

أهداف الدراسة:

- 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.

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 تراع الجوانب السياسية و المؤسسية في العملية التنموية، ليتم توسيع مضمون الحوكمة ليشمل الجوانب الاقتصادية، والإدارية، والاجتماعية، و السياسية. 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 (OCED, 2003).

ومن جهة أخرى، تتكون هذه التعريفات من مصطلحات تمثل نتائج وليس مدخلات مثل رفاه الإنسان كما في تقرير التنمية الإنسانية العربية، والوفاء بالالتزامات كما في تعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وقدرة الحكومات على إدارة الموارد كما في تعريف البنك الدولي، وتحقيق التنمية الاجتماعية والإقتصادية كما في تعريف منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (Weiss, 2010).

في النهاية يمكن القول بأن مفهوم الحوكمة قد ظهر في البداية لمواجهة الاختلالات على مستوى المؤسسة ليعنى بها توزيع السلطات في المؤسسة، فهي أسلوب و طريقة الحكم و القيادة و

نموذج للتسيير في المؤسسات العمومية و الخاصة على حد سواء، ثم أصبح يشير إلى أشكال التنسيق و التشاور والمشاركة بين كل أصحاب المصالح في المؤسسة و الشفافية في إتخاذ القرار. وتظل الحوكمة هي مفهوم شامل يتعدى المعنى التراكمى للدولة والحكومة، وفكرة رشيدة مؤكدة على طبيعة عمل وتفاعل كافة الأطراف فى المجتمع(أجهزة الدولة الرسمية،المؤسسات غير الرسمية،منظمات المجتمع المدنى،القطاع الخاص) فى إدارة شئون الدولة ومواردها وتطورها الإقتصادى والإجتماعى، أى أنها نظام يشتمل على وظائف لم تكن تابعة للحكومة من قبل مثل تقوية المؤسسات والتنظيمات وتسيير وصياغة الشراكات بينها لتعزيز الأهداف الجماعية، كما يتضمن آليات وأساليب ومؤسسات تمكن أطراف المجتمع من ممارسة حقوقهم القانونية والقيام بواجباتهم لاسيما فى رسم السياسات وإتخاذ القرارات المرتبطة بالتنمية وتحسين ظروف المعيشة. وفى ظل تعدد محاور الحوكمة تبنت الدراسة لحالية سبعة محاور وهى:

- 1- **الكفاءة:** وتشير إلى مدى قدرة الجهة مقدمة الخدمة على تقليل تكلفة الخدمة والوقت المستغرق فى توصيلها والجهد المبذول من جانب المواطن المستفيد بها.
 - 2- **الفاعلية:** وتشير إلى درجة رضا المواطنين عن جودة الخدمة فى 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 فى عملية تقديم الخدمات للمواطنين وفقاً لمبدأ المساواة ودون تمييز وفقاً للنوع أو الدين أو الطبقة أو النطاق الجغرافى إلى ما غير ذلك.
 - 5- **المشاركة:** وتشير إلى مدى تبنى الشركة للآليات المناسبة لمساهمة المواطنين والتعبير عن مصالحهم وكذلك مساهمتهم فى 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 فى أى وقت.
 - 7- **مكافحة الفساد:** وتشير إلى تواجد نظام متكامل وفعال لمجابهة الفساد داخلياً وخارجياً، بمعنى مدى تبنى الآليات المناسبة لمكافحة مظاهر الفساد المختلفة بها كالرشوة، والواسطة، والإبتزاز، المحسوبية، والمحابة، وإهدار المال العام، وإستغلال السلطة والنفوذ إلى ما غير ذلك.
- وعليه فإن الحوكمة الرشيدة هي جوهر أجندة التنمية فهي ضرورية للنمو والتنمية حيث يتضح من البيانات العالمية ارتباط النمو الأسرع والأداء التنموى الأفضل بتحسين الحوكمة، لاسيما في مجالات فعالية الحكومة، والجودة التنظيمية، وسيادة القانون، والسيطرة على الفساد. والتفسير المعقول هو أن هناك علاقة سببية مزدوجة بين تحسين جودة الحوكمة وارتفاع أداء التنمية، حيث تعزز كل منهما الأخرى. ومن ثم فإن تحسينهما معا يعود بالفائدة على جميع المواطنين بل والدولة بأكملها.

ولما كانت الحوكمة عملية بمعنى أنها تشتمل على التقاليد والمؤسسات والعمليات التي تحدد كيف يمارس المواطنون حقوقهم ويعبرون عن إحتياجاتهم وكيف تتم صناعة القرارات

المتعلقة بالقضايا العامة فكان لزاماً على الدول التي تسعى لتحقيق النمو والإصلاح الإزدهار وتحارب الفساد وسوء التسيير أن تتبنى مبادئ الحوكمة ومؤشراتها، وقد نجحت العديد من الدول في محاولاتها لتطبيق معايير الحوكمة ومن هذه الدول أستراليا، الإمارات العربية المتحدة، ماليزيا، الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة. World Bank Institute, Data Base of World-Wide Governance Indicators, 2015

الإستعراض المرجعي:

توجد ندرة شديدة في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع حوكمة الخدمات العامة في المناطق الريفية بمصر، ولعل الندرة الشديدة في الدراسات التي أجريت في هذا المجال في الريف المصري كانت من العوامل المهمة التي من أجلها أجريت الدراسة الحالية. وسيتم إستعراض بعض الدراسات السابقة التي أجريت عن الحوكمة في بعض المجالات الخدمية في مصر للإستفادة منها في إلقاء بعض الضوء على جوانب مختلفة من عملية حوكمة الخدمات والعوامل المرتبطة بها.

1- دراسة جلال عزمي قريطم (2014) وهي دراسة وصفية تحليلية لمحاولة إستخدام مدخل الحوكمة لإحداث التنمية المجتمعية في تطوير الجامعات الحكومية بجمهورية مصر العربية مع التطبيق على جامعة الأزهر الشريف، مع محاولة تقديم نموذج لهيكل تنظيمي إداري يلبي إحتياجات الجامعة ويسهم في 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 التي 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 العالي، إنشاء مفوضية التعليم العالي وهي الجهة التي تضع الخطط الإستراتيجية للتمويل والتوسع والتطوير على مستوى الدولة، والإستمرار في إعداد دراسات بحثية مستقبلية تعالج موضوع حوكمة الجامعات من خلال التركيز على آثار تطبيق نظام الحوكمة على العنصر البشري خاصة وأنه أساس عملية التطوير والتغيير، وتطبيق نظام بطاقة فحص لتقييم وفحص حوكمة الجامعات.

2- دراسة مركز العقد الإجتماعي (2014) سعت الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة المتمثلة في (الفعالية، الكفاءة، المساءلة، الشفافية، العدالة، مكافحة الفساد، الإستجابة، المشاركة) في قطاع المياه والصرف الصحي في 6 مراكز رئيسية بمحافظة الفيوم، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق الحوكمة على هذا المؤشر تبلغ 55.9 في قطاع المياه وهو ما يعكس أداء متوسط (من 50 إلى أقل من 75) وعلى مستوى أبعاد الحوكمة فقد تباينت الأبعاد في هذا القطاع و تفاوتت مؤشرات كل بعد مما يعكس تفاوتاً في الأداء، فبعض الأبعاد حققت أداءً قوياً مثل الفعالية والكفاءة و العدالة ومكافحة الفساد، بينما حققت أبعاد أخرى أداءً ضعيفاً للغاية مثل

الشفافية والمساءلة والمشاركة، بينما حققت أبعاد أخرى أداءً متوسطاً مثل بعد الإستجابة. أما عن درجة تطبيق الحوكمة في قطاع الصرف الصحي فقد بلغت حوالي 34.9 مما يعكس أداءً ضعيفاً (من 25 إلى أقل من 50) وعلى مستوى أبعاد الحوكمة فقد تباينت الأبعاد في هذا القطاع وتفاوتت مؤشرات كل بعد مما يعكس تفاوتاً في الأداء، فبعض الأبعاد حققت أداءً قوياً مثل الفعالية ومكافحة الفساد، بينما حققت أبعاد أخرى أداءً ضعيفاً للغاية مثل الشفافية والمساءلة والمشاركة، بينما حققت أبعاد أخرى أداءً متوسطاً مثل بعد العدالة والكفاءة.

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 كمثل 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 وإكتمال 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.

4- دراسة سالى محمد على المصلى داوود (2013) وهي دراسة إستطلاعية للتعرف على مدى مساهمة تطبيق الشفافية فى تحسين وتطوير إدارة المنظمات غير الحكومية التى يتزايد عددها بإستمرار ولكن لا يتناسب دورها مع هذه الزيادة. وأسفرت الدراسة عن عدة نتائج أهمها أنه على الرغم من توافر بعض مظاهر الشفافية داخل الجمعيات الأهلية إلا أنها مظاهر عشوائية غير منظمة ولا تظهر فى إطار سياسة مخصصة للشفافية ومن تلك المظاهر قيام الجمعية بإختيار أعضاء مجلس إدارتها عن طريق الإنتخاب، ووجود صندوق شكاوى لدى الجمعية تقوم بمراجعته بصفة دورية والرد عليه فى وقت مناسب، وحرص الإدارة على توضيح المعلومات الخاصة بالأهداف العامة للجمعية ودور كل فرد فى تحقيق تلك الأهداف، وعقد جلسات إستماع للعاملين للتعرف على مشكلاتهم وتقديم إقتراحاتهم لتحسين طبيعة العمل، وإعلان الإدارة عن كافة القرارات التى تتخذها لجميع العاملين بكافة مستوياتهم الإدارية.

5- دراسة أسامة حسن الدميرى (2013) وهي دراسة وصفية تحليلية تستخدم منهج دراسة الحالة بإختيار شركة الصرف الصحى بالإسكندرية لمناقشة تدنى الخدمة المقدمة للعملاء والنتيجة عن غياب تطبيق الإدارة الإستراتيجية. وأظهرت الدراسة عدة نتائج عن مدى إدراك المستفيدين لجودة الخدمة المقدمة من المنظمات العامة فى حالة تبنى تطبيق مفاهيم الإدارة الإستراتيجية والجودة الشاملة للخدمات العامة، وأن هناك عدد من الدوافع والأسباب التى تؤدي إلى الإتجاه نحو تطبيقها وذلك لأن التطبيق الفعال لأدوات وأساليب وتقنيات الإدارة الإستراتيجية فى منظمات الخدمات العامة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة، وأن من أهم العوامل الأساسية فى جودة

الخدمة العامة المقدمة تطبيق الأساليب العلمية المناسبة في الإدارة حيث إنها تجعل المنظمة قادرة على إتخاذ القرارات الإستراتيجية والإدارة والتوجيه الصحيح لجميع مراحل تقديم الخدمة، وأن الإهتمام بتنمية ثقافة الإدارة الإستراتيجية في إدارة الخدمات العامة يزيد من القدرات الفنية والإبتكارية للقائمين على أداء الخدمات في الشركة ويعمل على تنمية روح التعاون والترابط والتواصل بين الأفراد ومختلف وحدات المنظمة مما ينعكس إيجابياً على كافة العاملين وجودة الخدمات المقدمة.

6- دراسة نادية فوزى جاد الرب (2012) وهي دراسة وصفية تحليلية تهدف إلى تحسين أسلوب إدارة مستشفى النيل بدرأوى في الفترة من 2002- 2010 والتي على الرغم من توافر الإمكانيات البشرية والمادية والفنية المؤهلة لتقديم أعلى خدمة إلا أن نسبة الإشغال بالمستشفى لا تتناسب مع الإمكانيات. وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة معنوية بين الحوكمة وتحسين الأداء الإستراتيجي، والأداء المالي، وتحسين رضا العملاء وتحسين العمليات الداخلية، وتحسين التعليم، وتحسين البعد الإجتماعي.

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 الإجتماعية 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.

وعملية تقييم حوكمة الخدمات العامة يمكن أن تتم من خلال الجهة المقدمة لتلك الخدمات، وأيضاً وربما الأهم، من خلال تقييم المنتفعين بتلك الخدمات أنفسهم. والدراسة الحالية تعتمد في المقام الأول على تقييم المنتفعين للحوكمة بمحاورها المختلفة. ولما كانت تقييمات وأحكام البشر وسلوكياتهم بصفة عامة تختلف باختلاف العوامل والمتغيرات والموقفية وتوجهاتهم نحو تلك المواقف كما تذهب إلى ذلك نظرية الفعل الإجتماعي لإبارسونز (Ezaby,1985:26) والتي قد تتضمن خصائصهم الشخصية وخصائص أسرهم وخصائص المجتمع المحلي الذي يعيشون فيه، فقد إختارت الدراسة عدة متغيرات قد يكون لها علاقة بتباين تقييمات المبحوثين المنتفعين بخدمات مياه الشرب لدرجة حوكمتها، وتم صياغة عدة فروض بحثية عن علاقة كل منها بدرجة تقييم الحوكمة كما يلي: 1- توجد علاقة معنوية بين درجة حوكمة خدمات مياه الشرب وبين المستوى التنموي للقرية، عمر المبحوث، ومستوى تعليمه، وحالته العملية، ومهنته، وحالته

الزواجية، وعضويته في المنظمات المختلفة، ودرجة قيادته في الرأي، وحجم إنفاقه، وحجم أسرته، ودرجة إستقلاليته بالخدمة، ومدة وجود الخدمة بمنزله، ومن الذى طلب الخدمة.

الإجراءات البحثية:

نوع الدراسة:

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

منطقة الدراسة:

اختيرت محافظة البحيرة لإجراء الدراسة نظراً لأنها تقع فى مجال إهتمام كلية الزراعة، جامعة الإسكندرية وهى تعتبر أكبر محافظات مصر من حيث المساحة وتتمتع بموقع إستراتيجى 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 تغطى الأراضى الصحراوية 3332 كم مربع (مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمحافظة البحيرة 2015).

وتم إختيار مركز أبوحمص الذى يتكون من مدينة واحدة و7 وحدات محلية قروية هى (كوم القناطر، بسنتواى، بطورس، بلقطر، جواد حسنى، بركة غطاس) بالإضافة إلى 31 قرية تابعة ، 849 عزب وكفور بإعتباره أحد المراكز الريفية التقليدية الأقرب فى صفاتها إلى أغلب المراكز الريفية فى مصر، وتتوافر به أغلب الخدمات التى تهدف الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق معايير الحوكمة عليها بالإضافة إلى كونه أقرب المراكز الريفية التقليدية إلى محافظة الاسكندرية، كما أن الباحثين بقسم التنمية الريفية بكلية الزراعة جامعة الإسكندرية سبق وأن أجروا عدة دراسات بهذا المركز مما يسهم فى توفير صورة متكاملة عن ريف هذا المركز.

وتم إختيار الوحدة المحلية لقرية بركة غطاس بطريقة عشوائية بسيطة وهى تضم 5 عموديات هى(عمودية بركة غطاس، عمودية الغاية، عمودية دسونس، عمودية الحرفة، عمودية أمين سيد أحمد)مركز المعلومات بالوحدة المحلية لقرية بركة غطاس، 2016).

وتم إجراء الدراسة فى قريتين من قرى الوحدة المحلية إحداهما مرتفعة فى المستوى التنموى، والأخرى منخفضة فى المستوى التنموى بناء على عدة مؤشرات أهمها الوضع الإدارى لكل قرية، والحجم السكانى (العزبي، 1989)، وعدد المنظمات الخدمية الموجودة بالقريتين، وذلك لما يتوقع من تأثير المستوى التنموى للقرية على تباين مستوى الخدمات بالقرى ومن ثم تباين تقييم السكان لدرجة حوكمتها. وتم إختيار قرية بركة غطاس ممثلة للمستوى التنموى المرتفع، وقرية أمين باشا ممثلة للمستوى التنموى المنخفض كما هو مبين فى جدول (1).

جدول (1) الوضع الإدارى والحجم السكاني وعدد المنظمات فى قريتي بركة غطاس وأمين باشا

المؤشرات التنموية		القرية	
عدد المنظمات 2016		الوضع الإدارى	عدد السكان التقديرى 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 فى 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 فى (خدمات مياه الشرب) بالإضافة إلى جميع الوحدات المعيشية فى 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 فى (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 الإحتمالية (العزبى، 2017: 34) وهى :

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

حيث :

n حجم العينة المراد تحديده.

N حجم الشاملة وهى عدد الوحدات المعيشية بالقرية محل الدراسة.

e مستوى الدقة وهو 0.07 فى هذه الدراسة

وبلغ حجم العينة المختارة من قرية بركة غطاس باستخدام هذه المعادلة 198 وحدة معيشية، روى 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.

طرق وأدوات جمع البيانات:

استخدمت الدراسة طريقة المسح الإجتماعى بالعينة فى جمع البيانات الميدانية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة من خلال إجراء مقابلات شخصية مع المبحوثين تم خلالها إستيفاء بيانات إستمارة إستبيان أعدت لأغراض الدراسة. وقد تضمنت الإستمارة بيانات عن بعض الخصائص الشخصية والأسرية للمبحوثين، وأسئلة تتعلق بمحاور وعناصر الحوكمة. وقد أجرى إختيار قبلى لإستمارة الإستبيان وتم على أساسه إجراء بعض التعديلات عليها.

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 إتسام 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 تحتوي 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.

وإنتهت 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 مدعمة 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.

أساليب التحليل الإحصائى:

فى إطار سعى الدراسة الحالية لتحقيق أهدافها تم إستخدام مجموعة من المقاييس والأساليب الإحصائية فى تحليل البيانات الميدانية من بينها ما يلى:

- 1- التوزيعات التكرارية والمتوسطات والنسب المئوية وبعض مقاييس النزعة المركزية والتشتت فى وصف متغيرات الدراسة.
- 2- تقدير درجة ثبات المقاييس المركبة بطريقة التجزئة النصفية وطريقة كرونباخ (معامل ألفا).
- 3- إختيار مربع كاي لعلاقة المتغيرات المستقلة المقاسة على المستوى الإسمى والمستوى الرتبى بمستوى حوكمة خدمات مياه الشرب.
- 4- معامل Yule's Q لقياس قوة الارتباط بين المتغيرات الإسمية والرتبية.
- 5- معاملات الارتباط (r) لقياس قوة الارتباط بين المتغيرات المقاسة على المستوى الفترى.
- 6- نموذج الإنحدار المتعدد لعلاقة المتغيرات المقاسة على المستوى الفترى أو النسبى بدرجة حوكمة خدمات مياه الشرب.

جدول (2) أبعاد الحوكمة في خدمات مياه الشرب

المتغير التابع	المفهوم الإجرائي	مؤشرات القياس
أبعاد الحوكمة	الكفاءة	وتم قياس درجة الكفاءة من خلال إجابة المبحوث على العبارات التالية: بساطة إجراءات طلب الخدمة، إنتظام وصول الخدمة، دقة قياس الاستهلاك. وطلب من المبحوث تحديد ما إذا كان موافقاً أو غير موافق وأعطيت الموافقة درجة واحدة إذا كانت الإجابة في اتجاه إيجابي بالنسبة للحوكمة، وأعطيت صفر إذا كانت الإجابة في اتجاه سلبي بالنسبة للحوكمة، ثم جمعت درجات البنود الثلاثة لتعبر عن درجة المحور، وبذلك يتراوح المدى النظري من 0 إلى 3 درجات.
	الفاعلية	وتم قياس درجة الفاعلية من خلال إجابة المبحوث على العبارات التالية: أمن مصدر الخدمة، رضا المنتفع عن الخدمة، ملاءمة ضغط المياه. وطلب من المبحوث تحديد ما إذا كان موافقاً أو غير موافق وأعطيت الموافقة درجة واحدة إذا كانت الإجابة في اتجاه إيجابي بالنسبة للحوكمة، وأعطيت صفر إذا كانت الإجابة في اتجاه سلبي بالنسبة للحوكمة، ثم جمعت درجات البنود الثلاثة لتعبر عن درجة المحور، وبذلك يتراوح المدى النظري من 0 إلى 3 درجات.
	الاستجابة	وتم قياس درجة الاستجابة من خلال إجابة المبحوث على العبارات التالية: سرعة إستجابة الشركة لإستفسارات المواطنين، وشكاوى المواطنين والتعامل معها بجدية.
	المساواة	وتم قياس درجة المساواة من خلال إجابة المبحوث على العبارات التالية: إدراك المواطنين للمساواة بين المنتفعين في الخدمات للمواطنين وفقاً لمبدأ المساواة ودون تمييز وفقاً للنوع أو الدين أو الطبقة أو النطاق الجغرافي إلى ما غير ذلك.
	المشاركة	وتم قياس درجة المشاركة من خلال إجابة المبحوث على العبارات التالية: مشاركة المواطنين في توصيل المياه لمنزلهم، مشاركة المواطنين في بعض أعمال الشركة، تقدم المواطنين بإقتراحات لتحسين الخدمة. وطلب من المبحوث تحديد ما إذا كان موافقاً أو غير موافق وأعطيت الموافقة درجة واحدة إذا كانت الإجابة في اتجاه إيجابي بالنسبة للحوكمة، وأعطيت صفر إذا كانت الإجابة في اتجاه سلبي بالنسبة للحوكمة، ثم جمعت درجات البنود الثلاثة لتعبر عن درجة المحور، وبذلك يتراوح المدى النظري من 0 إلى 3 درجات.
	الشفافية	وتم قياس درجة الشفافية من خلال إجابة المبحوث على العبارات التالية: وضوح بيانات فاتورة قياس الاستهلاك، درجة كفاية المعلومات عند الإستفسار عن الفاتورة، وضوح التعليمات الخاصة بتعامل المواطن مع الشركة. وطلب من المبحوث تحديد ما إذا كان موافقاً أو غير موافق وأعطيت الموافقة درجة واحدة إذا كانت الإجابة في اتجاه إيجابي بالنسبة للحوكمة، وأعطيت صفر إذا كانت الإجابة في اتجاه سلبي بالنسبة للحوكمة، ثم جمعت درجات البنود الثلاثة لتعبر عن درجة المحور، وبذلك يتراوح المدى النظري من 0 إلى 3 درجات.
مكافحة الفساد	وتم قياس درجة مكافحة الفساد من خلال إجابة المبحوث على العبارات التالية: طلب الموظفين إكرامية في حالة وجود مشكلة، معاقبة الشركة للموظف الذي يطلب إكرامية، درجة وجود محسوبة في الشركة. وطلب من المبحوث تحديد ما إذا كان موافقاً أو غير موافق وأعطيت الموافقة درجة واحدة إذا كانت الإجابة في اتجاه إيجابي بالنسبة للحوكمة، وأعطيت صفر إذا كانت الإجابة في اتجاه سلبي بالنسبة للحوكمة، ثم جمعت درجات البنود الثلاثة لتعبر عن درجة المحور، وبذلك يتراوح المدى النظري من 0 إلى 3 درجات.	

ثانياً: المتغيرات المستقلة

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

جدول (3) المتغيرات المستقلة فى خدمات مياه الشرب

المتغيرات المستقلة	المفهوم الإجرائى	مؤشرات القياس
1- سن المنتفع (المبحوث)	يشير إلى الفترة الزمنية التى عاشها المبحوث حتى وقت إجراء الدراسة.	تم قياسه بطريقتين: 1- كمتغير فترى بعدد السنوات. 2- كمتغير رتبى مكون من فئتين هما: أقل من 50 سنة، 50 سنة فأكثر.
2- المستوى التعليمى	يشير إلى مقدار ما اكتسبه المبحوث من معارف ومهارات خلال فترة التعليم الرسمى.	تم قياسه بطريقتين: 1- كمتغير فترى بعدد سنوات التعليم الرسمى. 2- كمتغير إسمى من خلال تقسيمه إلى فئتين هما: أمى، ومتعلم
3- الحالة الزوجية	تشير إلى كون المبحوث متزوجاً أم غير متزوج.	تم قياسه كمتغير إسمى مكون من فئتين هما: متزوج، وغير متزوج.
4- الحالة العملية	تشير إلى كون المبحوث عاملاً أم متعطلاً.	تم قياسه كمتغير إسمى مكون من فئتين هما: يعمل، لا يعمل.
5- مهنة المبحوث	تشير إلى المهنة الرئيسية للمبحوث التى يكسب منها دخله الأساسى.	تم قياسه كمتغير إسمى مكون من فئتين هما: مزارع، وغير مزارع.
6- عضوية المنظمات المحلية	تشير إلى ما إذا كان المبحوث عضواً فى بعض المنظمات المحلية أم لا.	تم قياسه كمتغير إسمى مكون من فئتين هما: عضو، وغير عضو.
7- قيادة الراى	تشير إلى تقدير المبحوث إلى ما إذا كان يعتبر نفسه قيادياً أم غير قيادى فى قريته.	تم قياسه من خلال إجابة المبحوث على السؤالين التاليين: 1- هل تعتبر نفسك من القادة المحليين بالقرية؟ نعم = (3)، إلى حد ما = (2)، لا = (1). 2- هل يلجأ إليك أهل القرية لمعرفة رأيك فى الأمور المهمة؟ نعم = (3)، إلى حد ما = (2)، لا = (1). والدرجات التى يحصل عليها المبحوث عن درجة قيادته، والتى تتراوح ما بين 2:6 درجات. وقد تم تحويل هذا المتغير إلى متغير رتبى مكون من فئتين هما: غير قيادى إذا كانت درجاته تتراوح ما بين 1: 3 درجات، قيادى إذا كانت درجاته 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- كمتغير فترى بعدد أفراد الوحدة المعيشية. 2- كمتغير رتبى مكون من فئتين هما: صغيرة، وكبيرة.
9- قيمة الإنفاق الشهرى	يشير إلى حجم ما ينفق شهرياً على الوحدة المعيشية.	تم قياسه بطريقتين: 1- كمتغير فترى يعبر عنه بعدد الجنيهات. 2- كمتغير رتبى مكون من فئتين هما: أقل من المتوسط، وأعلى من المتوسط.
10- مدة وجود الخدمة فى المسكن	يشير إلى طول فترة وجود الخدمة فى المسكن.	تم قياسه بطريقتين: 1- كمتغير فترى بعدد سنوات وجود الخدمة فى المسكن. 2- كمتغير رتبى مكون من فئتين هما: قصيرة، وطويلة.
11- إستقلالية الخدمة	يشير إلى ما إذا كان عدد المياه خاص بالوحدة المعيشية للمبحوث فقط أم بالإشتراك مع آخرين.	تم قياسه كمتغير 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 كمتغير إسمى مكون من فئتين هما: طالب الخدمة هو المبحوث نفسه، وغيره.
13- المستوى التئوى للقرية	ويشير إلى مستوى التئمية التى وصلت إليها القرية التى يقيم بها المنتفع.	تم قياس المستوى التئموى كما سبق بيانه بعدة مؤشرات هى: درجة دليل التئمية البشرية، عدد السكان، عدد المنظمات المحلية. وبناء عليه إعتبرت قرية بركة غطاس ذات مستوى تئموى مرتفع، وقرية أمين باشا ذات مستوى تئموى منخفض.

النتائج:

أولاً: النتائج المتعلقة بمستوى الحوكمة:

تفيد النتائج المتحصل عليها من المبحوثين المنتفعين بخدمة مياه الشرب في منطقتي الدراسة من خلال تطبيق مقياس الحوكمة، والمبينة في جدول (4) أن الدرجة الكلية للحوكمة تبلغ حوالي 9.9 درجة على مقياس تتراوح درجاته ما بين صفر-21 درجة، أي بنسبة 47.1% تقريباً من النهاية العظمى لدرجات المقياس، مما يدل على أن مستوى الحوكمة يقل عن المتوسط قليلاً في منطقتي الدراسة على وجه العموم. ويتبين من النتائج أيضاً وجود فرق ليس كبير (حوالي 1.5 درجة) في درجة الحوكمة لصالح القرية مرتفعة المستوى التنموي.

جدول (4) درجات مقياس حوكمة خدمات مياه الشرب على مستوى المحاور والدرجة الكلية

محاور الحوكمة	القرية مرتفعة المستوى التنموي			القرية منخفضة المستوى التنموي			متوسط القريتين	
	الدرجة	%	الترتيب	الدرجة	%	الترتيب	الدرجة	%
الكفاءة	1.32	12.5	5	1.19	12.9	4	1.26	12.7
الفاعلية	2.31	21.8	1	2.47	26.8	1	2.38	24.1
الإستجابة	1.94	18.3	2	1.60	17.4	2	1.76	17.8
المساواة	1.71	16.1	4	1.44	15.6	3	1.58	16.0
المشاركة	0.50	4.7	7	0.56	6.1	7	0.53	5.3
الشفافية	0.99	9.3	6	0.96	10.4	6	0.97	9.8
مكافحة الفساد	1.82	17.9	3	1.00	10.8	5	1.41	14.2
الدرجة الكلية للحوكمة	10.59	100.0		9.22	100.0		9.89	100.0

وعلى مستوى المحاور المختلفة للحوكمة يتبين أيضاً من النتائج الواردة في جدول (4) أن محور الفاعلية يأتي في المرتبة الأولى بين محاور الحوكمة بنسبة 24.1% من الدرجة الكلية للحوكمة، يليه محور الإستجابة بنسبة 17.8% ، ثم محور المساواة بنسبة 16% ، ثم محور مكافحة الفساد بنسبة 14.2% ، ثم محور الكفاءة بنسبة 12.7% ، ثم محور الشفافية بنسبة 9.8% ، ويأتي محور المشاركة في المرتبة الأخيرة بنسبة 5.3%.

ومن هذه النتائج يتبين وجود فارق واضح بين محور الفاعلية وباقي محاور الحوكمة، وخاصة محوري المشاركة والشفافية.

ويتضح من النتائج أيضاً أن خمسة محاور قد تخطت درجاتها أكثر من نصف درجات المقياس وهي محاور الفاعلية والإستجابة والمساواة ومكافحة الفساد والكفاءة، بينما لم تصل درجات محوري الشفافية والمشاركة إلى نصف درجات المقياس (كل محور 1.5 درجة).

وتظهر هذه النتائج عموماً وجود تباين كبير بين درجات محاور الحوكمة سواء على مستوى العينة الكلية للمبحوثين أو على مستوى عينة المبحوثين في كل من قريتي الدراسة، حيث يبلغ الفارق بين درجة محور الفاعلية (2.38 درجة) ودرجة محور المشاركة (0.53 درجة)

حوالى 1.85 درجة، أو بتعبير آخر فإن درجة محور المشاركة تزيد قليلاً عن خمس درجة الفاعلية.

ويتبين من فحص درجات العناصر المختلفة للحوكمة المعروضة فى جدول (5) أن عنصر أمن وسلامة مياه الشرب يأتى فى المرتبة الأولى بين عناصر حوكمة مياه الشرب، يليه فى المرتبة الثانية عنصر رضا المنتفع عن عن مياه الشرب وكلاهما من عناصر محور الفاعلية، وهما المسئولان بصفة رئيسية عن إحتلال هذا المحور للمرتبة الأولى بين محاور الحوكمة. ويأتى عنصر إستجابة شركة مياه الشرب حال وجود مشكلة فى المرتبة الثالثة وهو أحد عناصر محور الإستجابة، ويأتى عنصر معاقبة الشركة للموظف الذى يطلب "إكرامية" فى المرتبة الرابعة، وهو أحد عناصر محور مكافحة الفساد، ويأتى عنصر المساواة بين المنتفعين بخدمات مياه الشرب فى المرتبة الخامسة وهو أحد عناصر محور المساواة، ويأتى فى المرتبة السادسة عنصر إنتظام وصول المياه إلى مساكن المنتفعين، وهو أحد عناصر محور الكفاءة. وفى المرتبة الأخيرة يأتى عنصر مناسبة فاتورة مياه الشرب للإستهلاك وهو أحد عناصر محور الكفاءة، وتشككهم فى قراءة العدادات وإرتفاع سعر الكهرباء كما ذكر بعض المبحوثين. ولقد أوضح غالبية المبحوثين أن المحصل لا يقرأ العداد، وأشار بعضهم إلى سوء نظام الشرائح الجديد.

ولعل عدم قناعة المنتفعين بعدالة قيمة إستهلاك مياه الشرب وما يقومون بدفعه من تكلفة لا يتناسب مع إستهلاكهم الفعلى هو العنصر الذى أسهم فى تدنى محور الكفاءة فى المقام الأول على الرغم من أن عنصرى محور الكفاءة الآخرين يحتلان مرتبتين متقدمتين نسبياً.

جدول (5) متوسط درجات عناصر مقياس حوكمة خدمات مياه الشرب*

الترتيب	العينة الكلية	القرية منخفضة المستوى التنموى	القرية مرتفعة المستوى التنموى	عناصر الحوكمة
		الدرجة	الدرجة	
محور الكفاءة				
9	0.60	0.67	0.51	1- بساطة إجراءات إدخال مياه الشرب
20	0.02	0.01	0.04	2- مناسبة الفاتورة للإستهلاك
6	0.64	0.64	0.64	3- إنتظام وصول المياه
محور الفاعلية				
2	0.87	0.80	0.94	1- رضا المنتفع عن مياه الشرب
1	0.89	0.82	0.97	2- أمن وسلامة مصدر مياه الشرب
7	0.63	0.69	0.57	3- ملاءمة ضغط المياه

تابع جدول (5) متوسط درجات عناصر مقياس حوكمة خدمات مياه الشرب*

محور الإستجابة				
7	0.63	0.71	0.53	1- سرعة إستجابة الشركة للإستفسار عن الفاتورة
3	0.81	0.89	0.71	2- إستجابة الشركة حال وجود مشكلة
15	0.35	0.34	0.36	3- إتخاذ إجراء ضد المخالفين
محور المساواة				
11	0.49	0.51	0.46	1- المساواة بين المنتفعين فى الإستجابة للإستفسارات
13	0.42	0.53	0.29	2- المساواة فى الإستجابة لشكاوى المنتفعين
5	0.67	0.67	0.68	3- المساواة فى تعامل الموظفين مع المنتفعين
محور المشاركة				
20	0.02	0.03	0.01	1- تقدم المنتفع بإقتراحات لتحسين الخدمة
19	0.07	0.05	0.09	2- مشاركة المنتفع فى بعض أعمال الشركة
12	0.44	0.42	0.46	3- مشاركة المنتفع فى توصيل المياه لمنزله
محور الشفافية				
17	0.23	0.08	0.44	1- وضوح بيانات الفاتورة
10	0.57	0.75	0.37	2- كفاية المعلومات عند الإستفسار عن الفاتورة
18	0.16	0.16	0.15	3- وضوح التعليمات الخاصة بتعامل المنتفع مع الشركة
محور مكافحة الفساد				
16	0.26	0.43	0.07	1- طلب الموظفين إكرامية فى حالة وجود مشكلة
4	0.77	1.00	0.50	2- معاقبة الشركة للموظف الذى يطلب إكرامية
14	0.41	0.39	0.43	3- وجود محسوبة فى الشركة

*تتراوح درجة كل عنصر من (صفر-1 درجة).

أما عنصر تقدم المنتفع بإقتراحات لتحسين الخدمة والذى يشارك عنصر عدم مناسبة فاتورة أو قيمة إستهلاك مياه الشرب لحقيقة الإستهلاك الفعلى فى المرتبة الأخيرة، وهو أحد عناصر محور المشاركة، بالإضافة إلى عنصر آخر من عناصر محور المشاركة وهو مشاركة المنتفع فى بعض أعمال الشركة والذى يحتل المرتبة قبل الأخيرة قد أسهما بدرجة كبيرة فى تذييل محور المشاركة قائمة محاور الحوكمة. ويبدو من النتائج أن عنصر مشاركة المنتفع فى توصيل المياه لمسكنه هو العنصر الوحيد من عناصر مشاركة المنتفعين فى خدمات مياه الشرب الذى يسهم فيه المنتفعون حيث جاء فى المرتبة الثانية عشرة.

وتحتل عناصر محور الشفافية مراكز متأخرة أيضاً بين محاور الحوكمة حيث جاء عنصر وضوح التعليمات الخاصة بتعامل المنتفع مع الشركة فى المرتبة الثامنة عشرة، كما أوضح حوالى 29% من المنتفعين أن الموظفين بشركة المياه لا يعطونهم المعلومات كافية. وجاء عنصر وضوح بيانات فاتورة إستهلاك المياه فى المرتبة السابعة عشرة.

ومن العناصر التى إحتلت مراتب متأخرة أيضاً يأتى عنصران من عناصر محور مكافحة الفساد وهما عنصر طلب الموظفين إكرامية فى حالة وجود مشكلة لدى المنتفع، وإحتل هذا العنصر المرتبة السادسة عشرة، وعنصر وجود محسوبة فى الشركة وإحتل المركز الرابع

عشر، وجاء عنصر إتخاذ الشركة لإجراءات قانونية ضد المخالفين لشروط وقواعد توصيل وإستهلاك مياه الشرب في مرتبة متأخرة نسبياً حيث احتل هذا العنصر المرتبة الخامسة عشرة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بعلاقة متغيرات الدراسة بدرجة الحوكمة:

سعت الدراسة إلى إختبار 13 فرضاً بحثياً بعد تحويلها إلى فروض إحصائية، حيث إفتترضت الدراسة وجود علاقات محتملة بين كل من متغيرات المستوى التنموي للقريبة، وحجم الوحدة المعيشية للمنتفع، وسنه، وحالته الزوجية، ومستواه التعليمي، وحالته العملية، ومهنته، وحجم إنفاقه الأسرى، وطول مدة وجود الخدمة، ومدى إستقلاله بعداد مياه الشرب، ودرجة قياديته، وعضويته بالمنظمات الأهلية، وما إذا كان هو الذى تقدم بطلب الخدمة أم غيره من ناحية ودرجة حوكمة خدمة مياه الشرب من ناحية أخرى من وجهة نظره، من خلال الدرجة التى يحصل عليها وفقاً لمقياس الحوكمة الذى أعدته الدراسة.

وقد أجريت عدة إختبارات إحصائية مختلفة لتوافق طبيعة متغيرات الدراسة وفقاً لمستوى القياس، حيث إستخدم إختبار مربع كاي مع المتغيرات المقاسة على المستوى الإسمى، والإنحدار المتعدد لتحديد المتغيرات المؤثرة على درجة الحوكمة التى أمكن قياسها على المستوى الفترى. وتوضح البيانات الواردة فى جدول (6) نتائج إختبار مربع كاي ومنها يتبين أن ثلاثة متغيرات فقط كان لها علاقات معنوية إحصائية مع مستوى الحوكمة وهى متغيرات المهنة وقيادية الرأى وعضوية المنظمات، بينما لم تشر النتائج إلى وجود أى علاقات معنوية إحصائية بين باقى المتغيرات ومستوى الحوكمة.

جدول (6) قيم مربع كاي وقيم معامل Yule's Q للعلاقة بين متغيرات الدراسة ومستوى الحوكمة

المتغيرات المستقلة	قيمة مربع كاي	مستوى المعنوية	قيمة معامل Yule's Q
1- المستوى التنموي	0.922	0.337	
2- حجم الوحدة المعيشية	2.525	0.471	
3- سن المنتفع	0.433	0.933	
4- الحالة الزوجية	4.882	0.087	
5- المستوى التعليمي	1.470	0.689	
6- الحالة العملية	0.132	0.717	
7- المهنة	4.460	0.035	-0.057
8- الإنفاق	3.370	0.185	
9- طول مدة الخدمة	2.383	0.307	
10- إستقلالية الخدمة	0.165	0.684	
11- قيادية الرأى	4.542	0.033	-1.38
12- عضوية المنظمات	8.565	0.014	-0.06
13- طالب الخدمة	0.323	0.570	

فى ضوء نتائج إختبار مربع كاي يمكن رفض ثلاثة فروض صفيرية عن علاقة كل من متغيرات المهنة والقيادية وعضوية المنظمات الأهلية بمتغير مستوى الحوكمة، وقبوب الفروض

البديلة القائلة بوجود علاقات بين كل من هذه المتغيرات الثلاثة ومتغير مستوى الحوكمة. وفي نفس الوقت لا يمكن رفض الفروض الصفرية عن علاقة باقى المتغيرات بمتغير مستوى الحوكمة، وبالتالي رفض الفروض البديلة أو الفروض البحثية عن علاقة تلك المتغيرات بالمتغير التابع وهو مستوى الحوكمة.

وتظهر قيم معاملات Yule's Q والتي تعبر عن قوة الارتباط بين متغيرات المهنة ودرجة القيادة وعضوية المنظمات من جهة ومستوى الحوكمة من جهة أخرى إلى وجود علاقات ارتباط سلبية وضعيفة نسبياً بين كل من هذه المتغيرات الثلاثة ومتغير مستوى الحوكمة. بمعنى أن المبحوثين غير الزراعيين يعطون تقييماً أعلى لدرجة الحوكمة من المبحوثين الزراعيين، وأن القياديين يعطون تقييماً أقل من تقييم غير القياديين، وأن أعضاء المنظمات المحلية يقيمون الحوكمة بدرجة أقل من غير الأعضاء. قد يعنى ذلك أن المبحوثين الأكثر إندماجاً فى شئون المجتمع المحلى أقل تقديرًا لدرجة حوكمة خدمات مياه الشرب من المبحوثين الأقل إندماجاً فى شئون المجتمع المحلى.

وحيث إن معاملات Yule's Q هي إحدى أنواع المعاملات التي يطلق عليها PRE والتي لديها القدرة على تفسير التباين فى المتغير التابع فى إطار العلاقة الثنائية بينهما (Lutz, 1983:189) إذن يمكن القول بأن متغير المهنة يفسر حوالى 6% من التباين فى درجة الحوكمة، ومتغير القيادة يفسر حوالى 14% من التباين فى درجة الحوكمة، بينما يفسر متغير عضوية المنظمات حوالى 6% من ذلك التباين.

وتشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد المعروضة فى جدول (7) إلى عدم وجود تأثير معنوى إحصائياً لكل من متغيرات سن المبحوث، والمستوى التعليمى، وقيمة الإنفاق الأسرى، وحجم الوحدة المعيشية، وطول مدة وجود خدمة مياه الشرب على تقييم المبحوثين لدرجة الحوكمة الكلية لهذه الخدمة. كما تشير قيم معاملات الارتباط (r) إلى وجود ارتباط ضعيف للغاية وغير معنوى بين كل من تلك المتغيرات ودرجة الحوكمة، وتتفق تلك النتائج مع نتائج إختبار مربع كاي السابق ذكرها.

جدول (7) قيم معاملات الارتباط (r) والانحدار المعيارى (B) لعلاقة المتغيرات المقاسة على المستوى الفترى بدرجة الحوكمة

المتغيرات المستقلة	قيمة (r)	معامل الانحدار المعيارى (B)	t	مستوى المعنوية
1- سن المنتفع	-0.002	0.047	0.452	0.651
2- المستوى التعليمى	-0.028	-0.026	-0.478	0.633
3- الإنفاق	0.007	0.028	0.492	0.623
4- حجم الوحدة المعيشية	-0.016	-0.022	-0.197	0.844
5- طول مدة الخدمة	-0.049	-0.061	-0.945	0.345
معامل التحديد (R) ²			0.005	

المناقشة والمقترحات:

فيما يلي مناقشة لبعض النتائج المهمة للدراسة تتضمن إبداء بعض الملاحظات والإستخلاصات والتفسيرات لتلك النتائج وتقديم بعض المقترحات بشأنها.

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 وعى مقدمى الخدمة بمعايير الحوكمة وتوفير برامج التوعية والتدريب الملائمة في هذا المجال. وفي الوقت ذاته العمل على رفع مستوى وعى 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 كمثل للهيئات المحلية المقدمة للخدمات وبين المواطنين، وهذا يؤكد على أهمية تبنى 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 الذى ربما يعود إلى الروتين الشديد من قبل مقدمى الخدمات العاملين بشركة مياه أبو حمص والإلتزام بالقوانين الجامدة خاصة حال وجود مشكلات وحالات طارئة، بالإضافة إلى إفتقارهم للتدريب الكافى على تقديم الخدمة بكفاءة عالية بالإضافة إلى إفتقار الهيئات المحلية المقدمة للخدمات نظم التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة،

وهذا يعنى المزيد من العمل الذى يقع على عاتق شركة مياه أبو حمص نحو الأخذ بالأساليب التكنولوجية الحديثة فى عملية تقديم خدمات مياه الشرب مع توفير التدريب الكافى للعاملين بها على إستخدامها بطريقة فعالة مع التركيز على رفع كفاءتهم فى أداء مهامهم المختلفة وحثهم على العمل بروح القانون والذى من شأنه توطيد العلاقة بين مقدمى الخدمة والمنتفعين بها.

5- تشير النتائج إلى تفضى ظاهرة طلب الموظفين لإكرامية فى حالة وجود مشكلة لدى المنتفع بالخدمة، كما تشير أيضاً إلى تفضى المحسوبة بدرجة كبيرة، ذلك كما تبين من إجابات المبحوثين على عنصرين من عناصر محور مكافحة الفساد، حيث جاء هذان العنصران فى 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 يخرط فى أى من مظاهر الفساد المختلفة كالرشوة والمحسوبية والمحاباة وإستغلال النفوذ إلى ما غير ذلك.

6- أظهرت النتائج أن عنصرين من عناصر محور الكفاءة وهما بساطة إجراءات إدخال مياه الشرب إلى المساكن، وإنتظام وصول مياه الشرب إليها قد جاءا فى مركزين متقدمين نسبياً بين عناصر الحوكمة الواحد والعشرين، إلا أن العنصر الثالث من عناصر هذا المحور وهو عدم مناسبة فاتورة الإستهلاك للإستهلاك الفعلى قد إحتل المرتبة الأخيرة بين عناصر الحوكمة، وأسهم فى التمدنى النسبى لمحور الكفاءة. ومن الملفت للنظر أيضاً أن عنصر عدم وضوح بيانات فاتورة الإستهلاك قد إحتل مرتبة متأخرة بين عناصر الحوكمة، وأسهم أيضاً فى تمدنى 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، والإنتظام فى تحصيل الفواتير حتى لا تتراكم مبالغ كبيرة على المنتفعين، وأن تتسم الفواتير بالوضوح والساطة حتى يفهمها المنتفعون بسهولة. هذه الإجراءات مهمة للغاية فى ظل تمدنى الأحوال الإقتصادية وتمدنى مستوى الدخل فى 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 الشئ ولكن من المؤكد أن حرص الشركة على القيام بواجبها فى تتبع المخالفات وملاحقة المخالفين هو أحد أهم واجباتها للمحافظة على المال العام، وهو أحد العناصر المهمة فى تحقيق أهداف الحوكمة، ومن ثم ينبغى معاونتها من جانب الأجهزة الرقابية والتنفيذية الأخرى، ومن جانب المواطنين أيضاً فى 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 فى تقييم درجة حوكمة خدمات مياه الشرب مما قد يفسر بأن الأكثر أهمية هو أداء الجهة المقدمة للخدمة وأسلوب تعاملها مع المنتفعين والذى قد يبدو أنه لا يتوقف على خصائصهم المختلفة بإستثناء 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 شؤون 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 بشؤون مجتمعه المحلي، ومن بين ذلك ما يتعلق بأداء الخدمات العامة، ولذا يختلف تقييمه عن الآخرين.

9- بمناسبة التطرق إلى موضوع الوعي بشؤون المجتمع المحلي وأثره على فهم وتقييم ما يجرى 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 الاهتمام بدراسة موضوع الحوكمة في الخدمات العامة، وفي أعمال وأداء المنظمات الاجتماعية 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 أوضحتها 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 الاجتماعية، 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 الاجتماعية والسكانية، المجلد الثامن، مركز الحساب العلمي، جامعة عين شمس، ص 221:233 .
- 4- الدميرى، 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>
- 6- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي 2007 ، إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة <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- قريظم، 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 فى قطاع المياه والصرف الصحى فى محافظة الفيوم.
- 12- مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمحافظة البحيرة، 2015
- 13- مركز المعلومات بالوحدة المحلية لبركة غطاس، 2016

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>.

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.