

أثر الخصخصة في تحقيق جودة الخدمات العامة في ضوء الإدارة الإسلامية

The Impact of Privatization on Achieving the Quality of Public Services in The Light of Islamic Management

Said Abdullah Salim Al Junaibi*, Mohd Rizal Bin Muwazir** & Issa Khan***

Abstract

This study aims to demonstrate the extent of privatization impact on achieving the service quality in production, performance and customer satisfaction in view of Islamic management. This study reflects the concern of Islam regarding the service quality and development and efficiency of products. The study importance is clear for demonstrating the privatization role in quality, efficiency, and improving production and marketing, to change the negative perception of privatization in the Arabic societies. This study adopted the inductive-analytical methodology for it conforms to the research nature and achieves its objectives. The study found many results. Privatization greatly contributes to attaining the quality of services in production and their performance with the best specifications and competitive prices, so that they achieve customer satisfaction and meet his current needs and future aspirations. The researcher recommends that research centres and academic authorities execute conferences dealing with the impact of privatization in achieving quality in all types of public services such as education, health, transportation, electricity, water, and others.

Keywords: *Privatization, Quality, Public Services, Production, Performance, Customer Satisfaction.*

ملخص

يتضمن هذا المقال العلمي دراسة جودة الخدمات والتسويق، وتهدف الدراسة إلى إظهار مدى تأثير الخصخصة في تحقيق جودة الخدمات في الإنتاج والأداء وإرضاء العميل في ضوء الإدارة الإسلامية، وبيان اهتمام الإسلام بجودة الخدمات وتطوير وكفاءات المنتجات، كما تظهر مشكلة الدراسة في النظرة السلبية تجاه الخصخصة، دون النظر في عظيم أثر الخصخصة على جودة الخدمات العامة، ودورها في الارتقاء بالإنتاج والتسويق، وحماية الاقتصاد من غول التضخم وسرطان البيروقراطية، واعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي التحليلي لمناسبته طبيعة البحث وتحقيق أهدافها، وتوصلت الدراسة إلى نتائج، منها: أن الخصخصة تساهم بصورة كبيرة في تحقيق جودة الخدمات في الإنتاج وفي أداء الخدمات، بأفضل المواصفات وبأسعار منافسة، بما يحقق رضا العميل ويلبي احتياجاته الحاضرة وتطلعاته المستقبلية، كما تُظهر لنا هذه الدراسة أهم النتائج بأن الخصخصة تعني تحويل الملكية العامة إلى القطاع الخاص.

الكلمات المفتاحية: الخصخصة، الجودة، الخدمات العامة، الإنتاج، الأداء، رضا العميل.

* طالب دكتوراه في قسم الإدارة والشريعة، أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا. sas.9222@hotmail.com

** محاضر في قسم الإدارة والشريعة، أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا.

*** محاضر في قسم الإدارة والشريعة، أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا.

المقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى بيان تأثير الخصخصة في تحقيق جودة الخدمات في الإنتاج والأداء وإرضاء العميل في ضوء الإدارة الإسلامية، كما تهدف إلى توضيح اهتمام الإسلام بجودة الخدمات وتطوير وكفاءات المنتجات. ظهرت الخصخصة نتيجة لما كانت تعانيه كثير من الاقتصاديات الدولية من تضخم القطاع العام وفشله في تحقيق المنافسة والجودة في غالب الجوانب والمجالات، وتعني الخصخصة "تحويل الملكية العامة إلى القطاع الخاص، إدارة أو إيجاراً أو مشاركة أو بيعاً وشراء في ما يتبع الدولة أو تنهض به أو تهيمن عليه، في قطاعات النشاط الاقتصادي المختلفة أو مجال الخدمات العامة"¹، وتستهدف عملية الخصخصة تحرير الكثير من الموارد التي كانت تستخدم المشروعات العامة بصورة غير فعالة، مما يحقق فوائد أكثر للمستهلك بشكل خاص، والتأثير في السياسة الاقتصادية في المنظور البعيد بشكل عام².

وتعد الخصخصة أحد المداخل الرئيسية لتحقيق الشراكة بين القطاعين العام والخاص بما يحقق جودة خدمات العامة، وأكدت الدراسات أن "الأنظمة الاقتصادية الحرة - القطاع الخاص- تزيد من الكفاءة وترفع فعالية ومعدلات الأداء وتزيد من الجودة وتضمن تقديم سلع وخدمات بأسعار مقبولة"³. وجودة الخدمات مفهوم يعكس مدى مطابقتها مواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات، وعليه فإن الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها⁴، ويتوقف تحقيق جودة الخدمات في المنظور المعاصر على ثلاثة أبعاد جوهرية تمثل أركانها التي لا تتحقق إلا بها، وهي: (كفاءة الإنتاج، وكفاءة الأداء أو التسويق وتقديم الخدمات، ورضا العميل أو المستفيد)، وتتميز جودة الخدمات في الإسلام بانفراد حصري في قصدها رضوان الله تعالى، ولهذا عرف عرف الخطيب جودة الخدمات بأنها "ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمات العامة إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات وطريقة أداء العمل من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضى الله عز وجل"⁵،

وفي ضوء ما تقدم اختار الباحث دراسة أثر الخصخصة في تحقيق جودة الخدمات في ضوء الإدارة الإسلامية، واعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي التحليلي، ويعني "الاستقصاء الدقيق والإحاطة التامة بكل الحقائق المتصلة بالبحث ونصوصه الجزئية، حتى يتمكن من الوصول إلى الحقائق والصفات الكلية"⁶، وقد اختاره الباحث لمناسبته طبيعة البحث، ولاستقراء وتحليل ما يظهر أثر الخصخصة على جودة الخدمات العامة، في ضوء الإدارة الإسلامية.

وفيما يلي أهم نقاط هذه الدراسة البحثية (1) دور الخصخصة في تحقيق الجودة في الإنتاج في ضوء الإدارة الإسلامية. (2) دور الخصخصة في تحقيق الجودة في تقديم الخدمات في ضوء الإدارة الإسلامية، (3) دور الخصخصة في تحقيق الجودة في رضا العميل في ضوء الإدارة الإسلامية.

¹العبد الله، مصطفى محمد، الإصلاحات الاقتصادية وسياسات الخوصصة في البلدان العربية، (بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، 1999) ص: 47.

² ينظر: السقا، محمد طه، تجربة الخصخصة في المملكة المتحدة، بحث منشور في مجلة العلوم الاجتماعية، (جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، 1997م)، مجلد 25/ عدد 2/ ص: 54-55.

³ الدوري، عمر علي، والشمرى، أحمد ضرار إسماعيل، الخصخصة: بدائل التحول من الملكية العامة إلى الملكية الخاصة، بحث منشور في (مجلة المنصور، 2007م) العدد العاشر، ص: 5.

⁴ إدريس، ثابت عبد الرحمن، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، (الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006)، ص: 291.

⁵ الخطيب، محمود، كيفية تحقيق الجودة في التعليم العام، مجلة الدعوة، العدد 3098، (شبكة الانترنت، 2007م).

⁶ ضيف، شوقي، البحث الأدبي طبيعته ومناهجه وأصول مصادره، ط7، ص37.

المحور الأول : دور الخصخصة في تحقيق الجودة في الإنتاج في ضوء الإدارة الإسلامية.
تحقيق الجودة في الإنتاج تعني الكفاءة في المواصفات الإنتاجية الكافية للاحتياجات والمناسبة للتطلعات، والخصخصة إحدى الوسائل التي تنتهجها الدول لدعم وتحسين مستوى الخدمة ورفع كفاءة المؤسسات، "فالخصخصة ليست هدفاً في حد ذاتها وإنما وسيلة لزيادة كفاءة استخدام الموارد الاقتصادية بما يؤدي إلى زيادة معدلات التنمية الاقتصادية"⁷، وقد بينت دراسة للبنك الدولي لاثنتي عشر حالة في أربع دول، وهي (بريطانيا، شيلي، المكسيك، ماليزيا)، أن تحويل الشركات والمؤسسات العامة إلى القطاع الخاص ترك أثراً إيجابياً على الاقتصاد ككل إنتاجية أعلى، ونمو أسرع⁸.

وتستطيع الخصخصة دعم الكفاءة الإنتاجية لأنها تعمل على إحلال المعيار السليم والواضح نسبياً للسوق محل المبادئ المتعددة للمشروع العا⁹، ويسعى القطاع الخاص لتهيئة الفرصة لإيجاد نظام حوافز مرنة وفعال، بالنظر لأداء الشركة وضبط أعمالها على طريق تحقيق النتيجة المرجوة، وذلك من خلال تطبيق منظومة متكاملة للحوافز تركز على مقدار ونوعية العطاء المقدم من العاملين في الشركات وليس على اعتبارات خارجية عن موضوع العمل،... وتعد إمكانية تعرض مديري الشركات ومنتسبيها لفقدان وظائفهم في حالة تدهور الأداء وانخفاض مستوى الكفاءة الاقتصادية من بين أهم صور المحفزات لهم على حسن الأداء ورفع الكفاءة¹⁰. وتعمل الخصخصة على تغيير قوى الإنتاج وعلاقاته وزيادة ربطها بآليات السوق بطريقة تتفق في الأخير مع ما يشهده الاقتصاد العالمي من تحولات بشكل عام¹¹. من خلال إصلاح الهياكل الفنية وإصلاح الهياكل الاقتصادية وإصلاح الهياكل المالي والإدارية وخلق جهاز إداري كفء وفعال¹². ويعتمد القطاع الخاص على الخبرات الإدارية والاقتصادية والتكنولوجية ويجعلها موضع الاهتمام والتحفيز¹³.

ويرى الباحث أن الخصخصة تتمكن من تحقيق الجودة في الإنتاج من خلال: الإدارة القيادية الناجحة، والتنمية البشرية واختيار الكفاءات والخبرات، والتنافس والإبداع.

أولاً: الإدارة القيادية الناجحة¹⁴: وقد عرف كنعان القيادة الإدارية من منظور إسلامي بأنها "مسؤولية إرشاد وتوجيه الموظفين وفق أسس وقواعد إيمانية نحو تحقيق أهداف المنظمة في إطار الصالح العام"¹⁵.

⁷ ثابت، محمد عبد الحميد، ترويج قضايا الخصخصة "تجارب عالمية"، بحث مقدم للمؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، (مكة المكرمة، جامعة أم القرى، 1425م) ص: 9.

⁸ أبو صبحا، سليمان، الخصخصة مفاهيم وقضايا في كتاب الخصخصة والآثار الاجتماعية والاقتصادية على إنسان الخليج، (القراءة للجميع للنشر والتوزيع، دبي، 1996م) ص: 24.

⁹ العشموي، شكري رجب، الخصخصة اتحاد العاملين المساهمين تجارب دولية وعربية، مصر، الإسكندرية، (الدار الجامعية، 2007م) ص: 83.

¹⁰ Privatization In Eastern Europe, IMF Working Paper, no; 36/ p.40.

¹¹ حويش، عصام رشيد (1994): دور الجهاز المصرفي في عمليات التخصيص، (بغداد، جمعية الاقتصاديين العراقيين، 1994م) ص: 2-4.

¹² "Public Service Managerialism A Review And Evaluation" In Meaning "Farnham, David And Sylvia Horton (1996) The Now Public Servicer. David Farnhom And Sylvia Horton Edition London: Macmillan Farnham&Hotron,1996,P272

¹³ الصمادي، تيسير رضوان، التخاصية والاقتصاد الأردني، الجامعة الأردنية، كلية الإدارة والاقتصاد، عمان، رسالة الماجستير غير منشورة، 1993م، ص: 27.

¹⁴ الإدارة في اللغة: مصدر من الفعل الثلاثي المزيد بالهمزة (أدار)، وتدل على معنى معالجة الأمور ومتابعتها، قال ابن منظور "مداورة الشؤون ومعالجتها والمداورة المعالجة"، ينظر: ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين الأنصاري الإفريقي (ت: 711هـ): لسان العرب، (دار صادر بيروت، الطبعة الثالثة، 1414هـ)، (497/4).

والقيادة في اللغة: مصدر من الفعل الثلاثي المجرد (قاد) وأصله (قود)، والاسم منه القيادة، وتدل القيادة في اللغة على معنى الرئاسة في الجنود وغيرهم، وعلى معنى الطاعة والانقياد والإذعان، وتطلق كلمة القائد في اللغة المرشد والدليل، والهادي، ينظر: الخوارزمي المطرزي، ناصر بن عبد السيد أبي المكارم ابن علي، أبو الفتح، برهان الدين الخوارزمي المَطْرَزِيّ (المتوفى: 610هـ)، المغرب في ترتيب المغرب، (344/4)، وابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، (370/3).

¹⁵ كنعان، نواف، 1995، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط5، (عمان، الأردن، ط5، 1995 م) ص: 98.

The Impact of Privatization on Achieving the Quality of Public Services in The Light of Islamic Management

وتتميز القيادة الإدارية في المنظور الإسلامي بالكفاءة والرقابة، أما الكفاءة فهي سُلْم النجاح، ويتوقف الدور الإيجابي للقيادة الإدارية الناجحة على كفاءة القائد الإداري وسلوكه المستمر في الرقابة المنظمة، أما الكفاءة فتظهر في عدة أمور، أهمها: الوعي التام بالواجبات، والوسائل، والغايات، وقدرته على التأثير في سلوك العاملين¹⁶. وأما الرقابة المستمرة لعمليات الإنتاج، فهي نتيجة استشعار الأمانة والمسؤولية الشرعية والقانونية والاجتماعية، ويترتب عليها عظيم الأثر في الدفع والتحفيز للقيام بالواجبات والتكليفات وتحمل المسؤولية في أعمال الدين والدنيا، وتسهم المراقبة في تحقيق الإتقان وتحسين الإنتاج، والحرص على جودة تقديم الخدمات وتسهيل الحصول عليها.

وللقيادة الإدارية أثر إيجابي وفعال في تحقيق الجودة والكفاءة حيث تعمل القيادة الإدارية على زيادة فرصة وكفاءة الأداء المؤسسي، وفق الاستراتيجيات واللوائح المنظمة¹⁷، والأداء المؤسسي في المنظور الإسلامي يساوي العمل بروح الفريق الواحد، وقد عبرت شركة موتورولا Motorola الأمريكية، عن فائدة العمل كفريق على تحقيق كفاءة الإنتاج، حيث أوضحت أن مصنع الشركة في ماليزيا يعتبر من أفضل مصانعها من حيث الجودة والإبداع والإنتاجية؛ حتى إنه يفوق أمثاله في الولايات المتحدة الأمريكية، وأن العمال في المصنع وعددهم 300 عامل وعاملة قدموا 41000 اقتراح بتحسين العمليات أدت إلى توفير مليوني دولار سنويا، مما جعل الشركة في الوقت الحاضر تختار عمالها على أساس ميولهم الإيجابية نحو العمل كفريق واحد¹⁸.

وتتمكن الخصخصة من زيادة كفاءة استخدام الموارد المتاحة، وتحسين مستوى جودة السلع والخدمات، ورفع مستوى الإنتاجية للشركات والمؤسسات العامة المحولة، في ضوء إجراء تغييرات في أساليب إدارة الشركات والمؤسسات العامة المحولة تعطيها مزيدا من المرونة، والصلاحيات في اتخاذ القرارات، حيث تتميز أساليب إدارة شركات القطاع الخاص بالبساطة والسهولة وأقل قدر من الروتين، فضلا عن سرعة اتخاذ القرارات بما يحقق أهدافها بعيداً عن الجمود والبيروقراطية¹⁹. كما أن نقل ملكية المشاريع إلى القطاع الخاص يؤدي إلى "تحسين أسلوب الإدارة بناء على ما يتضمنه نظام القطاع الخاص من مرونة وحرية أو تشغيله عن طريق عقد خاص أو استئجاره لمدة من الزمن، أو تمويله بقصد تحقيق الأهداف المرجوة منه من الفاعلية والكفاءة، مع تقليل التكلفة، وبهذا يتم تحقيق أولويات التنمية"²⁰.

إضافة إلى أن مسؤولية الإدارة المباشرة أمام حملة الأسهم تحسن من نوعية السلع المنتجة، وتزيد القدرة على المنافسة في الأسواق الخارجية، مما تساعد على تقليص الإنفاق الحكومي، وترفع الأداء الإنتاجي مما يساعد على تنشيط وتنمية الاقتصاد الوطني²¹، كما أن مالك القطاع الخاص دائماً ما يكون متخصصا وعلى

¹⁶ ينظر: نصر، نوال، التجارب الأجنبية في تحسين الأداء المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي، المؤتمر السنوي (العربي الخامس - الدولي الثاني) في الفترة من 15-15 أبريل 2010م، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، (ص: 16).

¹⁷ قفة، محمد. دور الإدارة الاستراتيجية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي-دراسة تطبيقية على الكليات الجامعية الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا. (غزة. فلسطين، 2018م) ص: 63.

¹⁸ ينظر: العمر، فؤاد عبد الله، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي، بحث صادر عن المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، ومنشور ضمن منشورات (مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الأولى، 1419هـ-1999م)، ص: 45.

¹⁹ بري، زين العابدين بن عبد الله، خصخصة المشروعات العامة (منظور اقتصادي)، الرياض، جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، (1426م) ص: 195.

²⁰ التويجري، محمد إبراهيم أحمد، تجربة المملكة العربية السعودية في التحويل (الخصخصة) منهجية التدرج والاشترك والتكامل، ندوة التجارب العربية في الخصخصة (1-5 يوليو) المؤتمر الدولي للعلوم الإدارية، أبو ظبي، (1995م) ص: 8.

²¹ أبو صباح، الخصخصة مفاهيم وقضايا في كتاب الخصخصة والآثار الاجتماعية والاقتصادية على إنسان الخليج، مرجع سابق، ص: 24.

دراية عالية بنشاط الشركة أو المؤسسة مما يمكنه من تقييم أدائها ومن ثم مكافأة أو معاقبة الإدارة، وهو النهج الذي يسهم في رفع كفاءة الشركة والعاملين بها²².

وفي ظل القطاع الخاص تمارس القيادة الإدارية مزيداً من الديمقراطية والممارسة بعيداً عن أجواء البيروقراطية الحكومية، وتكون الخصخصة الوسيلة المناسبة لتحقيق مزيد من الحرية الشخصية وإيجاد الحافز الشخصي على الإنتاج والقضاء على السلبية وعدم الالتزام بالقواعد وتحقيق انضباط في السلوك داخل مجالات العمل²³، ويتسنى بذلك "الوصول إلى قرارات استثمارية أكثر وأفضل، وبذلك يتم تسريع النمو الاقتصادي، مع ولادة عدة طرائق وخيارات في إطار فلسفة التحول إلى الملكية الخاصة"²⁴.

ثانياً: التنمية البشرية واختيار الكفاءات والخبرات: يتمكن القطاع الخاص من تحقيق جودة الإنتاج في اختيار فريق العمل والإدارة على أسس التنمية البشرية والكفاءات والخبرات، ولا يستطيع الإنسان تحقيق الجودة الكاملة إلا بتحقيق التنمية البشرية والتنمية المستدامة، وقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي التنمية البشرية بأنها "تنمية الناس من أجل الناس بواسطة الناس"²⁵، والتنمية المستدامة تعني "التفاعل الإيجابي للإنسان مع مكونات البيئة واستثمارها بما يضمن استمراريتها تبعاً للمبادئ والضوابط الإسلامية"²⁶.

أي أن التنمية البشرية تهدف إلى الإنسان غايةً ووسيلةً، وتشمل الجوانب المعنوية مثل الحرية واكتساب المعرفة وحق التمتع بالجمال واحترام الكرامة الإنسانية والمشاركة الإنسانية²⁷، وتحصيل التنمية البشرية يضمن التنمية المستدامة وكلاهما يساهم في استثمار الموارد البشرية والموارد البيئية في إطار تحقيق الجودة الخدمية في الحاضر والمستقبل.

وتراهن الخصخصة في مسيرتها الاقتصادية على اختيار الكفاءات والخبرات في ضوء قياس المعرفة والمهارة، والمعرفة "مجموعة ما يمتلكه العاملون من المعلومات والأفكار والقوانين والإجراءات المرتبطة بالعمل والتي يتم اكتسابها عن طريق الاستعانة بخبراء ومتخصصين لنقل معرفتهم للعاملين أو عن طريق مشاركتهم بالدورات والمؤتمرات ورشات العمل التي تعقد داخل أو خارج المنظمة"²⁸، بينما المهارة هي: القدرة على أداء مهمة جسدية أو عقلية معينة، وغالباً تكتسب بالتجربة أو بالتمرين في العمل²⁹.

وتعمل مؤسسات القطاع الخاص على الاستفادة من الكوادر البشرية من الإدارة والعاملين في تحقيق جودة الخدمات عن طريق تطبيق استراتيجية تمكين العاملين Empowering employees وهي: "استراتيجية تنظيمية تهدف إلى إعطاء العاملين الصلاحيات والمسؤوليات والحرية في أدائهم للعمل دون تدخل مباشر

²² خصخصة أصول الدولة.. سُمّ قاتل أم دواء مُر؟، مقال منشور بتاريخ 23/ 9/ 2017م، على الرابط: <https://albuthi.com/blog/1181>
²³ شحاتة، إبراهيم، برنامج للغد، تحرير وتطلعات الاقتصاد المصري في عالم متغير، (القاهاة، دار الشروق، 1990م)، ص: 96.
²⁴ الجميل، سيار، العولمة الجديدة والمجال الحيوي للشرق الأوسط. مفاهيم عصر قادم، (بيروت، مركز الدراسات الإستراتيجية والبحوث والتوثيق، 1997م) ص: 539.

²⁵ الأمم المتحدة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تقرير التنمية البشرية لعام 1993، (مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1993م)، ص 3. وقد ورد في تقرير التنمية 2007/ 2008 أن التنمية البشرية تتعلق بالناس.
²⁶ الخرمان، بكر عبد الله، آليات تحقيق الاستدامة البيئية في السنة النبوية، بحث منشور في كتاب أعمال المؤتمر الدولي الخامس عشر لمركز جيل البحث العلمي حول "آليات حماية البيئة"، (طرابلس، لبنان، 2017م)، ص: 204.
²⁷ ينظر: محمد، غربي، الديمقراطية والحكم الراشد رهانات المشاركة السياسية وتحقيق التنمية، جامعة حسبيبة بن بو علي الشلف، الجزائر (2011م) ص 376

²⁸ (بني عامر، قتيبة خليفة، 2017م، دور الكفايات الجوهرية للعاملين في تحسين الأداء المؤسسي في مستشفى الملك عبد الله الجامعي. رسالة ماجستير. جامعة البرموك، (ص: 10).

²⁹ (بني عامر، قتيبة خليفة، 2017م، دور الكفايات الجوهرية للعاملين في تحسين الأداء المؤسسي في مستشفى الملك عبد الله الجامعي، المرجع السابق، (ص: 10).

من الإدارة، وتوفير الموارد وبيئة العمل المناسبة لتأهيلهم مهنيًا وسلوكيًا، فهي تهدف إلى تحرير الطاقات الكامنة لدى الأفراد لإشراكهم في بناء المنظمة باعتبار أن نجاح المنظمة يعتمد على تناغم حاجات الأفراد مع رؤية المنظمة³⁰. وتمكين العاملين يساهم في ثقة الموظف الممكّن بنفسه، وينعكس ذلك على تقديم الولاء والإخلاص للمنظمة، وإظهار الإبداعات والابتكارات التي يمتلكها الموظف الممكّن، واستثمارها لخدمة المنظمة، وإعطاء المزيد من الحرية ورفع القيود عن العاملين، والتميز بينهم من خلال تقديم المكافأة والحوافز للعاملين الأكفاء³¹، وأكدت دراسة أحمد أن امتلاك العاملين لإدارة الذات تمكنهم من تعزيز ودعم أدائهم لتحقيق الإنجاز، والإسهام في رفع مستوى التوقع للأداء الجيد في العمل³².

ثالثًا: روح التنافس بين المؤسسات الخاصة : تتميز المؤسسات الخاصة بروح المنافسة، وتمثل المنافسة "الدافع الرئيس لتحسين إنتاجيتها وخدماتها وتخفيض تكلفتها"³³، حيث تدفع بيئة المنافسة بين المنشآت الإنتاجية إلى "ممارسة العمل والنشاط لتعزيز موقعها الإنتاجي والاعتماد على قدراتها الذاتية لتطوير كفاءتها الإنتاجية وبناء إستراتيجيتها التسويقية وتحديث مساراتها التكنولوجية في عمليات الإنتاج"³⁴، وزيادة الكفاءة الإنتاجية في المنشآت التي يتم خصخصتها وتحسين جودتها ونوعها لتصبح قادرة على تحقيق التنافس مع السلع الأجنبية، وتحسن وتزيد من الصادرات والتقليل من الواردات.⁽³⁵⁾

وترتبط المنافسة بالإبداع؛ وفي ظل التنافس يتحقق الإبداع الإنتاجي كمًا وكيفًا، وذلك لأنه "في ظل المنافسة وقوى السوق تسعى العناصر الاقتصادية الخاصة إلى كسب ميزة تنافسية بالنسبة لبعضهم البعض، والتميز قد يكون من خلال ابتكار أسلوب إنتاج جديد، منتج جديد، تطوير الإنتاج القائم، كما يكون التميز في مرحلة التوزيع، وخدمات ما بعد البيع، أو حتى في مرحلة التحويل"⁽³⁶⁾، و"تستطيع الخصخصة توفير العديد من السلع والخدمات للمواطنين بكفاءة أكبر من الحكومة بسبب المنافسة في السوق الحرة، التي ستؤدي إلى انخفاض الأسعار وتحسين الجودة وإتاحة المزيد من الخيارات أمام المواطن"⁽³⁷⁾. وبذلك فإن الخصخصة تتمكن بكفاءة من تحقيق الجودة الإنتاجية في الكميات والمواصفات، بما يلبي احتياجات العميل، ويسابق تطلعاته، اعتمادًا على الخطط المنظمة والدراسات الميدانية لقياس مدى التوافق بين المواصفات والاحتياجات والتطلعات.

المحور الثاني: دور الخصخصة في تحقيق الجودة في تقديم الخدمات في ضوء الإدارة الإسلامية. الكفاءة في تقديم الخدمات العامة هو البعد الثاني من أبعاد جودة الخدمات، وتعد الخصخصة من الوسائل الفعالة والمتبعة في رفع الأداء وتحسينه، وهي مفيدة للمؤسسات التي تبقى ملكيتها للقطاع العام.⁽³⁸⁾

³⁰ المحاسنة، محمد، والخرشة، عمر، 2015م، الكفايات الجوهرية للقيادات النسائية وأثرها في الأداء المؤسسي، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات الاجتماعية، سلسلة العلوم الإنسانية، (جامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015م)، مج 30 / 1ع.

³¹ ينظر: محمد، صفاء، 2012م، اعتماد التمكين المنظمي لتحقيق استراتيجية التمايز: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمت الجنوبية، بحث محكم منشور في مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، (كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، 2012م) (مج 8 / 22ع).

³² أحمد، جنان، ، إدارة الذات: العلاقة والتأثيرات التفاعلية مع الأداء التنظيمي، دراسة تحليلية لآراء أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الإسلامية الأهلية، (مجلة الإدارة والاقتصاد، 2013م) مج 8 / 2ع.

³³ بري، خصخصة المشروعات العامة (منظور اقتصادي)، مرجع سابق، (ص: 195).

³⁴ عبد القادر، محمد عبد القادر (2002): اتجاهات حديث في التنمية، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، ص: 104.

³⁵ سلمان، عمرو، دعم وتطوير سوق المال في مصر، (المعهد المصري، البنك المركزي المصري، القاهرة، 1992م)، ص: 11.

³⁶ القوي، عبد الله، التخصيصية والتصحيحات الهيكلية في البلاد العربية، (أبو ظبي: صندوق النقد العربي 1988 م)، ص: 12.

³⁷ خصخصة أصول الدولة.. سُمُّ قاتل أم دواء مُر؟، مقال منشور بتاريخ 2017 / 9 / 23م، على الرابط: <https://albuti.com/blog/1181>

³⁸ Kikeri, Sunita, & John, Nellis & Mary, Shirley (1992). Policy views from Country Economics Department the lesson of Experience "eight lesson from Experience", world Bank, p 1-6.

ويتميز القطاع الخاص بالتركيز بدرجة متساوية على الإنتاج والتسويق في وقت واحد، "وتوجيه الجهود إلى الاعتبارات الاقتصادية والتجارية في الإدارة والإنتاج والتسويق، وجعلها تحتل المرتبة الأولى بالنسبة للشركات مما يؤدي إلى رفع كفاءتها".⁽³⁹⁾

ويعمل القطاع الخاص دائما على تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين والارتقاء بمستواها الكمي والنوعي، حيث يمكن للقطاع الخاص توفير خدمات أفضل في قطاعات كثيرة⁽⁴⁰⁾، كما يسعى إلى: تحسين مستوى أداء المنشآت المحولة وتطويره، لتقديم خدماتها للمواطنين بمزيد من الكفاءة من خلال تحرير قرارات الإدارة، وربط العاملين بعائد وأرباح المشروع، وبأسعار تتناسب مع تلك الخدمات نتيجة إدارتها على أسس تجارية.⁽⁴¹⁾

وفي مجال جودة تقديم الخدمات العامة حددت الدراسات صفات يتحلى بها مقدموا الخدمات العامة، ومنها: الرعاية بالموظفين، والأمانة، والمسؤولية، وعدم إخلاف الوعد، والحرص على الإلتقان، الولاء، العدالة، المروءة، احترام الآخرين، وجود المسؤولية المدنية تجاه المجتمع".⁽⁴²⁾

وفي المنظور الإسلامي ومن واقع كتب السياسة الشرعية وغيرها - مما تناول تقديم الخدمات العامة والتعامل مع الجمهور- نلاحظ شديد الاهتمام بالبعد الأخلاقي لدى مقدمي الخدمات العامة، وسنجد من الأخلاق والصفات الواجبة على المسلم ما يضمن تحقيق الكفاءة في الإنتاج والتسويق وتقديم الخدمات إلى مستحقيها، كالأمانة المهنية، والرفق واللين، وتقديم النصح للأفضل، وعدم الامتناع عن أداء الخدمة، وقد "جعل الإسلام للعمل أخلاقاً كثيرة بمثابة النظام الذي استنبط منه الفقهاء قواعد وأصول كثيرة، وبنوا عليها اجتهاداتهم في إطار الضوابط الأصولية المقيدة".⁽⁴³⁾

وبذلك فإن الخصخصة تستطيع تقديم الخدمات العامة في أفضل المواصفات وبأسعار منافسة، كما تراعي طريقة تقديم هذه الخدمات إلى المستفيدين؛ حتى لا تضيق كفاءة المنتجات والأسعار بسبب الروتين الوظيفي من بعض مقدمي الخدمات العامة، وقد دعا رئيس الوزراء البريطاني سنة 1992م إلى ميثاق المواطن لتفعيل دور المواطن في توجيه تقديم الخدمات العامة، مع مساهمته في أفضل السبل لتحسينها⁽⁴⁴⁾، وهذا يتفق مع مبدأ النصح في الإسلام لما له من أثر فعال في اختيار الأفضل، وترشيح الأسهل، وتقديم الأجود.

كما أصدرت مملكة ماليزيا ميثاق المراجع أو الزبون مع الحكومة، ويتكون الميثاق من جزأين؛ الأول: معايير الجودة في الخدمات المقدمة، والثاني: وسيلة العلاج وطرق الشكوى إذا لم تؤد الجهات المختصة الخدمات على الشكل المطلوب⁽⁴⁵⁾، ويهدف الميثاق التأكد من قيام موظفي الخدمات العامة بتقديم الخدمات بالطرائق التي تحقق أكبر راحة وإفادة للعملاء، وهذا الميثاق نوع من المراقبة لطريقة تقديم

³⁹Privatization In Less Developed Countries, G.B:Biddles Ltd.D, Guild Ford And .⁰-Cook, P. And Kirk Patrick, (1988) Kings Lynn, p.19.

⁴⁰ الحراشنة، بسام سالم مقبل :: أثر الخصخصة على الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة آل البيت، الأردن، 2003)، ص: 31.

⁴¹ العكاليك، حمزة سليمان : التخاضبة والاستقرار السياسي في الأردن 1998-2005، جامعة اليرموك، الأردن، أريد، (رسالة ماجستير غير منشورة، 2007م)، ص: 24.

⁴² العمر، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة، مرجع سابق، ص: 49.

⁴³ الرزي، حميد ناصر، مفهوم العمل في الإسلام وأثره في التربية الإسلامية، د.ط، (دائرة الثقافة والإعلام، الشارقة، 1998م)، ص: 160.

⁴⁴ العمر، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة، مرجع سابق، ص: 37.

⁴⁵ ينظر: العمر، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي، مرجع سابق، ص: 27.

The Impact of Privatization on Achieving the Quality of Public Services in The Light of Islamic Management

الخدمة للعميل، مما يسهل المراقبة ويقضي على الفساد ويؤثر إيجاباً في تحقيق الجودة المطلوبة في الخدمات العامة. ولكي تتمكن المؤسسات من تحقيق الجودة في إنتاج الخدمات وتقديمها لابد من مجموعة من التغيرات في النظام الخدمي لجعله أكثر إشباعاً لحاجات الفرد والمجتمع⁽⁴⁶⁾، والاستفادة من الهياكل والنظم الإدارية التي تحدد معالم الجودة العامة بالمفاهيم المعاصرة، وتفعيل الإلكترونيات لتسهيل تبادل القيم والمعلومات والخدمات والسلع والمعرفة.⁽⁴⁷⁾

ويظهر أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة في الخدمات العامة من خلال: "سرعة إنجاز الأعمال باستخدام التقنيات الإدارية، وزيادة كفاءة العاملين، وتحسين أداء العمل وتطويره، وتخفيض تكاليف العمل، وتبسيط إجراءات العمل واختصار الوقت في إنجاز المعاملة، وسهولة إجراء عمليات الاتصال داخل المؤسسة وخارجها، وإنجاز جميع الأعمال بدقة وشفافية."⁽⁴⁸⁾

وكل ذلك من ثوابت القطاع الخاص ومميزاته حيث اهتمامه الشديد بتقديم الخدمة إلى مستحقيها، ومراقبة طرائق تقديمها، ومتابعة العملاء بعد ذلك، مما مكن القطاع الخاص من تحقيق الجودة في تقديم وأداء الخدمات العامة بالصورة المناسبة.

المحور الثالث: دور الخصخصة في تحقيق الجودة في رضا العميل في ضوء الإدارة الإسلامية. رضا العميل عن الخدمات هو البعد الثالث من أبعاد جودة الخدمات، وقد جعلت اللجنة التقنية لتحقيق ISO 9001 (2005)، التركيز على العميل أول معايير جودة الخدمات، حيث اشترطت عدداً من المعايير اللازمة لجودة الخدمات، وهي: التركيز على العميل، والتزام القيادة بدورها، ومشاركة الأفراد، والتحسين المستمر، والحقائق المساهمة في اتخاذ القرار، والعلاقة القائمة على المنفعة المتبادلة مع الموردين، ووضع الخطط المنظمة للعمليات والنظام وهو ما يعرف بمقاربة العمليات ومقاربة النظام⁽⁴⁹⁾. كما أن جودة الخدمات تسعى إلى: التحسين المستمر والتطوير الدائم لجني النتائج طويلة المدى، والعمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة، والمراجعة والاستجابة لمتطلبات العملاء.⁽⁵⁰⁾

وجودة الخدمات في المنظور الإسلامي تقدم رضا الله تعالى على كل أحد، وفي الوقت ذاته تراعي رضا العميل في حصوله على حقوقه وخدماته كاملة، لأن ذلك جزء من الأمانة التي يتحقق بها رضوان الله تعالى، إضافة إلى أن الإسلام أحاط المجتمع بكل تعاملاته بجملة من الحقوق والواجبات المشتركة والمتبادلة؛ والتزام تلك الحقوق والواجبات في المعاملات والخدمات يحقق رضا العميل، ويصل بالمجتمع إلى رضوان الله تعالى، وبذلك يكون تحقيق رضا العميل عن الخدمة وتقديمها حقاً واجبا على المسلمين بذله لصاحبه، لقول الرسول صلى الله عليه وسلم " فأعط كل ذي حق حقه " .⁽⁵¹⁾

⁴⁶ راشد، علي، المعلم الناجح ومهاراته الأساسية، دار الفكر العربي، (القاهرة، الطبعة الأولى، 1993م)، 185/1.
⁴⁷ الإدارة الإلكترونية هي: "القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات، وتقديم الخدمات آلياً في أي مكان وزمان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ، وخفض التكلفة وتوحيد وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بشكل سليم، ينظر: القحطاني، شافع بن سعد، مجالات وتطبيقات ومعوقات الإدارة الإلكترونية في السجون، دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون في المملكة العربية السعودية، ماجستير العلوم الإدارية، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م)، ص: 10.

⁴⁸ الكبيسي، كلثم محمد، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات، التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجامعة الافتراضية الدولية، 2008م)، ص: 40.

⁴⁹ ينظر: ملوك، منصف، أثر إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية، حالة المواصفات، ISO 9001 (200)، ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، (جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر، 2009م- 2010م)، من ص: 32، إلى ص: 42.

⁵⁰ عبد المؤمن، علي معمر، استخدام معايير الجودة الشاملة في تطوير برامج التعليم الجامعي والدراسات العليا في الجامعات الليبية رؤية سوسولوجية تكاملية، د. ن. ص: 12.

⁵¹ أخرجه البخاري في صحيحه، باب من أفطر على أخيه أن يفطر في التطوع، (رقم: 19689، وأخرجه الترمذي في سننه، (رقم: 2413).

ويتوقف رضا العميل عن الخدمة على عدد من المؤشرات، وهي: (توفير الخدمة وكفاءتها/ تكلفة الخدمة وحسن تقديمها/ واستمرار متابعتها وتحسينها)، ويرى العسالي أن جودة الخدمات تتحقق عند "تقديم خدمات أكثر أماناً وأسهل منالاً وأكثر إقناعاً لمقدميها وأكثر إرضاءً للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة.⁽⁵²⁾

وتسعى مؤسسات القطاع الخاص إلى تحقيق رضا العميل وتحصيل الجودة مع المستفيدين من خلال تحقيق أكبر قدر من مؤشرات الجودة العالمية القياسية في تقديم الخدمة للمستفيد: حددت الجهات المعنية بالجودة العالمية المواصفات التي تقاس بها الجودة في تقديم الخدمات ورضا العميل عنها، ومنها: كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة، الثقة في الخدمة والمصادقية، الجوانب الملموسة من التسهيلات المادية، والتجهيزات والأدوات المستخدمة، والأمان والاعتمادية بحيث تقدم الخدمات بأمان ودقة دون مخاطر، وإمكانية الوصول إلى مقدمي الخدمات، والتعاطف مع العملاء وفهم نفسياتهم، والاستجابة الدائمة وتلبية الاحتياجات الجديدة، والمرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة⁽⁵³⁾، ويركز غالب الباحثين على: السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستخدام⁽⁵⁴⁾، كمواصفات قياسية لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات، ولا بد من التركيز على الجوانب الإنسانية والتربوية والأخلاقية التي تقدم بها الخدمات إلى المستفيدين وإلا فإن (السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستخدام) ستسمح بتقديم الخدمات ولكنها في الوقت ذاته لن تحقق المنافسة في تقديمها.

ويؤكد الباحث على تفوق القطاع الخاص في تحقيق رضا العميل لقدرته على (توفير الخدمة وكفاءتها/ تكلفة الخدمة/ وحسن تقديمها/ واستمرار متابعتها وتحسينها)، وتطبيقه المواصفات القياسية لتقديم الخدمات. فالقطاع الخاص "يتميز بتحقيق رفاهة المستهلك من خلال رفع مستوى الكفاءة، بما يؤدي إلى إشباع حاجاته، كما يؤدي إلى تحسين نوعية السلعة، ورخص ثمنها وتقديم خدمة أفضل، وسيادة مبدأ حرية المستهلك حيث تتعدد نوعية السلع ودرجة جودتها، ويصبح في إمكانية المستهلك الاختيار فيما بينها بحرية كاملة"⁽⁵⁵⁾. ويحرص القطاع الخاص على تقليل التكلفة، فهو "يطبق قواعد الحساب الاقتصادي الخاص فهو يوازن بدقة بين التكلفة والعائد، ويحاول تعظيم الربح المحاسبي والاقتصادي في آن واحد، من خلال خفض النفقة وزيادة العائد.⁽⁵⁶⁾

كما أن القطاع الخاص يمنح الأفراد حرية أوسع في الحصول على الخدمات ذات النوعية والجودة الأفضل⁽⁵⁷⁾، ويتميز القطاع الخاص بسهولة تقديم الخدمات وذلك لتحرر القرارات الإدارية الخاصة من الروتين المعهود في الإدارة البيروقراطية الحكومية، "مما يضمن مرونة العمل الإداري وعدم تقيده بموافقات أو اعتمادات أو غيرها من القيود المفروضة بواسطة أجهزة الحكومة"⁽⁵⁸⁾. ويعمل القطاع الخاص على تفعيل المتابعة مع العميل بعد تقديم الخدمات، إذ تقوم سياسة القطاع الخاص على "صياغة وتطبيق

⁵² العسالي، محمد أديب، واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، المؤتمر الوطني للبحث والتطوير الثقافي، (دمشق، سوريا، 2006م)، ص: 11.
⁵³ ينظر: أبو النجا، محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، مرجع سابق، (ص: 111)، وعبد المحسن، توفيق محمد، قياس الجودة والقياس المقارن، مكتبة النهضة المصرية، مصر، 2006م، (ص: 46)، المحياوي، قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات، (دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 2006م)، ص: 94.

⁵⁴ ينظر: الميمان، بدرية بنت صالح، الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات، بحث محكم منشور في اللقاء السنوي الرابع عشر، ناشر: الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية "جستن"، مركز الملك خالد الحضاري، بريدة، القصيم، 1428هـ، (ص: 94).
⁵⁵ عبد الخالق، أحمد، التحول من القطاع العام إلى القطاع الخاص بين النظرية والواقع مع رؤية مستقبلية، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1993م)، ص: 65-66.

⁵⁶ والتز، الآن: التحرر الاقتصادي والتخصيصية نظرة عامه في كتاب التخصيصية والتصحيحات الهيكلية في البلاد العربية، أبو ظبي، صندوق النقد العربي، ص: 49.

⁵⁷ ماهر، أحمد دليل المدير في التخصصية، (مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2002م)، ص: 26.

⁵⁸ ماهر، أحمد، دليل المدير في التخصصية، (المرجع السابق، 2002م)، ص: 26.

إجراءات وقواعد مفصلة ودقيقة تحقق التنافس، وتحدد مسؤوليات الأطراف المشاركة تحديدا واضحا مع جدية المتابعة والإشراف".⁽⁵⁹⁾ وفي ضوء ما سبق يؤكد الباحث أن القطاع الخاص يستطيع بدرجة كبيرة توفير الخدمة بكفاءة، وتكلفة مناسبة، مع حسن تقديمها واستمرار متابعتها والعمل على تطويرها، وبذلك يكون القطاع الخاص أقدر على تحقيق رضا العميل وجودة الخدمات العامة من القطاع العام.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة وقبل سكون القلم على شاطئ الأفكار، يطرز الباحث دراسته بأهم ما توصل إليه عبر هذه الدراسة البحثية، واستخلاصاً لما سبق فإن الخصخصة تعني تحويل الملكية العامة إلى القطاع الخاص، إدارة أو إيجاراً أو مشاركة أو بيعاً وشراء في ما يتبع الدولة أو تنهض به أو تهيمن عليه، في قطاعات النشاط الاقتصادي المختلفة أو مجال الخدمات العامة، وقد تبين لنا أن جودة الخدمات في المنظور المعاصر من أبعاد جوهرية، هي: (كفاءة الإنتاج، وكفاءة الأداء أو التسويق وتقديم الخدمات، ورضا العميل أو المستفيد).

كما تظهر هذه الدراسة جودة الخدمات في الإسلام بانفراد حصري في قصدها رضوان الله تعالى، وعلاوة على ذلك فإن تحقيق الجودة في الإنتاج تعني الكفاءة في المواصفات الإنتاجية الكافية للاحتياجات والمناسبة للتطلعات، وأيضاً أتضح لنا من خلال ما سبق بأن الخصخصة من تحقيق الجودة في الإنتاج من خلال: الإدارة القيادية الناجحة، والتنمية البشرية واختيار الكفاءات والخبرات، والتنافس والإبداع، كما تساهم الخصخصة بصورة كبيرة في تحقيق الجودة في تقديم وأداء الخدمات، بأفضل المواصفات وبأسعار منافسة، كما تراعي طريقة تقديم هذه الخدمات إلى المستفيدين؛ حتى لا تضيق كفاءة المنتجات والأسعار بسبب الروتين الوظيفي من بعض مقدمي الخدمات العامة. ولا بد من التأكيد لما توصل إليه الباحث بأن القطاع الخاص يحقق الجودة في رضا العميل من خلال: تحقيق أكبر قدر من مؤشرات الجودة العالمية القياسية في تقديم الخدمة للمستفيد، والتي تتمثل في (كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة، الثقة في الخدمة والمصدقية، والتسهيلات المادية، والتجهيزات والأدوات المستخدمة، والأمان والاعتمادية، وإمكانية الوصول إلى مقدمي الخدمات، والتعاطف والاستجابة، والمرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة).

المراجع والمصادر.

ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين الأنصاري الإفريقي (ت: 711هـ): لسان العرب، دار صادر - بيروت، الطبعة الثالثة، 1414هـ، (135/3).

أبو النجا، محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008م.

أبو صبحا، سليمان (1996): الخصخصة مفاهيم وقضايا في كتاب الخصخصة والآثار الاجتماعية والاقتصادية على إنسان الخليج، القراءة للجميع للنشر والتوزيع، دبي.

أحمد، جنان، 2013م، إدارة الذات: العلاقة والتأثيرات التفاعلية مع الأداء التنظيمي، دراسة تحليلية لآراء أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الإسلامية الأهلية، مجلة الإدارة والاقتصاد، (مج 8 / 2ع).

إدريس، ثابت عبد الرحمن، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006م.

⁵⁹ العيسوي، ابراهيم، المسار الاقتصادي المصري وسياسات تصحيحه - (بيروت- 1989م)، ص: 236.

- بني عامر، قتيبة خليفة، 2017م، دور الكفايات الجوهرية للعاملين في تحسين الأداء المؤسسي في مستشفى الملك عبد الله الجامعي. رسالة ماجستير. جامعة اليرموك.
- التويجري، محمد إبراهيم أحمد (1995): تجربة المملكة العربية السعودية في التحويل (الخصخصة) منهجية التدرج والاشترك والتكامل، ندوة التجارب العربية في الخصخصة (1-5 يوليو) المؤتمر الدولي للعلوم الإدارية، أبو ظبي.
- ثابت ، محمد عبد الحميد (1425) :ترويج قضايا الخصخصة"تجارب عالمية" , بحث مقدم للمؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي ، مكة المكرمة ، جامعة أم القرى.
- الجميل، سيار (1997): العولمة الجديدة والمجال الحيوي للشرق الأوسط مفاهيم عصر قادم ، بيروت، مركز الدراسات الإستراتيجية والبحوث والتوثيق.
- الحراشة ، بسام سالم مقبل .(2003): اثر الخصخصة على الموارد البشرية في شركات الكهرباء الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، الأردن.
- حويش ، عصام رشيد (1994) : دور الجهاز المصرفي في عمليات التخصيصيه ، بغداد ، جمعية الاقتصاديين العراقيين.
- الخرمان، بكر عبد الله، آليات تحقيق الاستدامة البيئية في السنة النبوية، بحث منشور في المؤتمر الدولي "آليات حماية البيئة" طرابلس، لبنان، 26-27/2017.
- الخطيب ، حسين (1997): الجوانب الاجتماعية والسياسية للتخصيص ، بحث مقدم في ندوة التخصيص المنعقدة خلال الفترة 4- 1/8/1997، معهد الدراسات المصرفية (عمان).
- الخطيب، محمود، كيفية تحقيق الجودة في التعليم العام، مجلة الدعوة، العدد 3098، شبكة الانترنت، 2007م.
- الدوري، عمر علي، والشمري، أحمد ضرار إسماعيل، الخصخصة: بدائل التحول من الملكية العامة إلى الملكية الخاصة، بحث منشور في مجلة المنصور، 2007م، العدد العاشر
- الرزى، حميد ناصر، مفهوم العمل في الإسلام وأثره في التربية الإسلامية، دط، منشورات دائرة الثقافة والإعلام، الشارقة، 1998م.
- سلمان ، عمرو ، (1992)، دعم وتطوير سوق المال في مصر ، المعهد المصرفي ، البنك المركزي المصري ، القاهرة.
- شحاتة، إبراهيم، برنامج للغد، تحرير وتطلعات الاقتصاد المصري في عالم متغير، القاهرة، دار الشروق، 1990م.
- الصمادي ، تيسير رضوان (1993) : التخاصية والاقتصاد الأردني ، الجامعة الأردنية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، عمان (رسالة الماجستير غير منشورة).
- عبد الخالق ، أحمد (1993) : التحول من القطاع العام إلى القطاع الخاص بين النظرية والواقع مع رؤية مستقبلية ، القاهرة : دار النهضة العربية.
- عبد القادر ، محمد عبد القادر (2002): اتجاهات حديث في التنمية ، مصر، الإسكندرية ، الدار الجامعية.
- عبد المؤمن، علي معمر، استخدام معايير الجودة الشاملة في تطوير برامج التعليم الجامعي والدراسات العليا في الجامعات الليبية رؤية سوسولوجية تكاملية، د. ن.
- العسالي، محمد أديب، واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، المؤتمر الوطني للبحث والتطوير الثقافي، دمشق، سوريا، 2006.
- العشماوي ، شكري رجب (2007) : الخصخصة اتحاد العاملين المساهمين تجارب دولية وعربية ، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- العكالك ، حمزة سليمان (2007) : التخاصية والاستقرار السياسي في الأردن 1998-2005 ، جامعة اليرموك ، الأردن ، أربد، (رسالة ماجستير غير منشورة).

The Impact of Privatization on Achieving the Quality of Public Services in The Light of Islamic Management

العمر، فؤاد عبد الله، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي، بحث صادر عن المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، ومنشور ضمن منشورات مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الأولى، 1419هـ - 1999م.

العيسوي، إبراهيم، المسار الاقتصادي المصري وسياسات تصحيحه - بيروت - 1989م والهباب، محمد سمير، برامج التكيف الهيكلي للزراعة في إطار الإصلاحات الاقتصادية، التجارب العربية والدروس المستفادة - مركز دراسات الوحدة العربية.

القحطاني، شائع بن سعد، مجالات وتطبيقات ومعوقات الإدارة الإلكترونية في السجون، دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون في المملكة العربية السعودية، ماجستير العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م.

قفة، محمد. (2018). دور الإدارة الاستراتيجية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي-دراسة تطبيقية على الكليات الجامعية الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا. غزة. فلسطين.

القويز، عبد الله (1988)، التخصيصية والتصحيحات الهيكلية في البلاد العربية، أبو ظبي: صندوق النقد العربي.

الكبيسي، كثم محمد، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات، التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008.

كنعان، نواف، 1995، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط5، عمان، الأردن.

ماهر، أحمد (2002)، دليل المدير في التخصص، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية.

المحاسنة، محمد، والخرشة، عمر، 2015م، الكفايات الجوهرية للقيادات النسائية وأثرها في الأداء المؤسسي، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات الاجتماعية، سلسلة العلوم الإنسانية، (مج3/ ع 1).

محمد، صفاء، 2012م، اعتماد التمكين المنظمي لتحقيق استراتيجية التمايز: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمنت الجنوبية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، (مج8/ ع22).

محمد، غربي، الديمقراطية والحكم الراشد رهانات المشاركة السياسية وتحقيق التنمية، جامعة حسبية بن بو علي الشلف، الجزائر..

ملوك، منصف، أثر إشهاد الجودة على أداء المؤسسات الجزائرية، حالة المواصفات، ISO 9001 (200)، ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر، 2009م- 2010.

الميمان، بدرية بنت صالح، الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات، بحث محكم في اللقاء السنوي الرابع عشر، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية "جستن"، مركز الملك خالد الحضاري، بريدة، القصيم، 1428هـ.

نصر، نوال، 2010م، التجارب الأجنبية في تحسين الأداء المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي، المؤتمر السنوي (العربي الخامس - الدولي الثاني) في الفترة من 15- 15 أبريل 2010م، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة.

والترز، الآن (1989): التحرر الاقتصادي والتخصيصية نظرة عامه في كتاب التخصيصية والتصحيحات الهيكلية في البلاد العربية، أبو ظبي، صندوق النقد العربي.

Cook,P. And Kirk Patrick, (1988) Privatization In Less Developed Countries,G.B:Biddles Ltd.D,Guild Ford And Kings Lynn,

Farnham, David And Sylvia Horton (1996) " Public Service Managerialism A Review And Evaluation " In Meaning The Now Public Servicer. David Farnhom And Sylvia Horton Edition London: Macmillan Farnham&Hotron,1996.

Kikeri, Sunita, & John , Nellis & Mary, Shirley (1992). Policy views from Country Economics Department the lesson of Experience "eight lesson from Experience", world Bank.