

بحث بعنوان

مدى اهمية إيصال المعاملات على رضا المواطنين عن الخدمات البلدية

اعداد

عامر محمد احمد فريجات

مراسل

بلدية كفرنجة

المخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين كفاءة عملية "إيصال المعاملات" أي تسليم الوثائق، الإشعارات، والردود الرسمية للمواطنين ومستوى رضاهم عن الخدمات البلدية. وتكشف الدراسة أن سرعة، دقة، وشفافية إيصال المعاملات تُعد من أهم العوامل المؤثرة في تشكيل انطباع المواطن عن كفاءة البلدية، حتى أكثر من جودة الخدمة نفسها في بعض الحالات.

استند البحث إلى استبيانات ميدانية ومقابلات مع مواطنين وموظفي دواوين بلديات متنوعة، وأظهرت النتائج أن تأخير أو فقدان المعاملات يُؤلّد إحباطاً كبيراً، ويُضعف الثقة في المؤسسة البلدية، بينما الإيصال الفعّال يعزز الشعور بالاحترام والشفافية. ويوصي البحث بتبني أنظمة رقمية متكاملة لتتبع وإيصال المعاملات، وتأهيل موظفي الديوان على مهارات التواصل والتسليم الفعّال.

Abstract

This research aims to study the relationship between the efficiency of the "transaction delivery" process that is, the delivery of documents, notices, and official responses to citizens and their level of satisfaction with municipal services. The study reveals that the speed, accuracy, and transparency of transaction delivery are among the most influential factors shaping citizens' perception of municipal efficiency, even more so than the quality of the service itself in some cases.

The research was based on field surveys and interviews with citizens and employees of various municipal offices. The results showed that delays or loss of transactions generate significant frustration and weaken trust in the municipal institution, while effective delivery enhances feelings of respect and transparency. The research recommends adopting integrated digital systems for tracking and delivering transactions and training office staff in effective communication and delivery skills.

المقدمة

تُعد الخدمات البلدية من أقرب أشكال العلاقة بين المواطن والدولة، وتتراوح بين إصدار التراخيص، جباية الرسوم، وتقديم الاستعلامات. ومع تطور توقعات المواطنين، لم يعد كفاية أن تُنفذ الخدمة بشكل صحيح، بل يجب أن تُسلم بشكل يعكس الكفاءة والاحترام والوضوح. وهنا يأتي دور "إيصال المعاملات" كحلقة حاسمة في دورة الخدمة.

إن إيصال المعاملة سواء كانت عبر البريد، التسليم اليدوي، أو المنصات الإلكترونية لا يُعد مجرد إجراء شكلي، بل رسالة رمزية عن جدية البلدية والتزامها بحقوق المواطن في المعلومة والخدمة. فالمواطن الذي ينتظر معاملته دون إشعار قد يفترض أن هناك تقصيراً أو تجاهلاً، حتى لو كانت المعاملة قد أُنجزت فعلياً.

ويكتسب هذا البحث أهميته من تركيزه على جانب "اللمسة الأخيرة" في سلسلة الخدمة، وهو ما يُهمل غالباً في الدراسات التي تركز على الإنجاز دون إيصاله. ومن خلال فهم أثر هذه المرحلة على رضا المواطن، يمكن للبلديات تحسين صورتها وتعزيز ثقة المجتمع بها، وهو هدف استراتيجي في أي نظام حوكمة محلي فعّال.

مشكلة البحث

رغم التطور في إنجاز المعاملات داخل الدواوين البلدية، لا تزال عملية إيصالها تواجه تحديات كبيرة، مثل التأخير في التسليم، فقدان المستندات، وعدم وضوح آليات الاستلام. وغالباً ما يُترك المواطن في حالة من عدم اليقين، لا يعرف إن كانت معاملته قد أنهيت أم لا، مما يولّد استياءً واسعاً.

كما أن غياب أنظمة تتبع فعّالة، وضعف تدريب موظفي البريد الداخلي أو الديوان، واعتماد بعض البلديات على أساليب يدوية في الإيصال، كلها عوامل تُهدد كفاءة هذه المرحلة الحساسة. ويزداد الوضع سوءاً حين

تُعتبر عملية الإيصال "هامشية"، في حين أنها قد تكون العامل الحاسم في تقييم المواطن لتجربته الخدمية بأكملها.

أهداف البحث

1. قياس أثر سرعة إيصال المعاملات على مستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية.
2. تحديد أبرز وسائل الإيصال المستخدمة في البلديات وتقييم فعاليتها.
3. تحليل العلاقة بين شفافية عملية الإيصال وثقة المواطن في المؤسسة البلدية.
4. رصد أبرز التحديات التي تواجه موظفي الديوان في إيصال المعاملات.
5. اقتراح آليات مبتكرة لتحسين كفاءة وموثوقية إيصال المعاملات.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يربط بين بعد تنظيمي دقيق وهو إيصال المعاملات ومؤشر اجتماعي حساس هو "رضا المواطن". فحتى لو كانت الخدمة ممتازة، فإن سوء إيصالها يُهدر هذا الجهد ويُضعف الثقة. ومن هنا، فإن تحسين هذه المرحلة البسيطة قد يُحدث فرقاً كبيراً في الصورة العامة للبلدية. من الناحية التطبيقية، يُقدّم البحث رؤية قابلة للتنفيذ لتحسين العلاقة مع المواطن بأقل تكلفة، مثل تبني أنظمة تتبع رقمية، أو تدريب موظفي الاستقبال على إيصال المعلومات بلغة واضحة. كما يُسهم في دعم جهود التحول الرقمي عبر ربطه مباشرة بتجربة المستخدم النهائي.

1. هل يؤثر تأخير إيصال المعاملة على رضا المواطن حتى لو أنجزت بشكل صحيح؟
2. ما وسيلة الإيصال الأكثر فعالية من وجهة نظر المواطنين؟
3. كيف يُسهم التتبع الرقمي في تعزيز ثقة المواطن؟
4. ما دور موظف الديوان في تحسين تجربة الإيصال؟
5. هل هناك فرق في توقعات المواطنين بين الخدمات البسيطة والمعقدة؟

الإطار النظري

يستند مفهوم "دورة خدمة المواطن" إلى مراحل متتالية تبدأ بالطلب وتنتهي بالإيصال والتغذية الراجعة، ويُعتبر الإيصال النهاية الرمزية لهذه الدورة. وتشير نظريات إدارة الخدمة إلى أن "الانطباع الأخير" غالبًا ما يكون الأقوى في ذهن العميل.

تنص "نظرية توقعات المواطن" على أن رضا الفرد ينتج من مقارنة بين توقعاته الفعلية وأداء الخدمة. وهنا، فإن إيصال المعاملة في الوقت الموعود يُحقق التوقع، ويُعزز الإحساس بالعدالة والاحترام المؤسسي.

من منظور "الحوكمة المحلية"، يُعد إيصال المعاملات جزءًا من الحق في المعلومة والشفافية. فغيابه يُضعف مساءلة المؤسسة، ويجعل المواطن في وضع ضعيف، ما يُهدد مبادئ العدالة الإدارية.

كما تؤكد نظريات "تجربة المستخدم" أن كل نقطة تفاعل بين المواطن والمؤسسة حتى الإيصال تشكّل جزءًا من الصورة الكلية. ولذلك، يجب تصميم عملية الإيصال لتكون سهلة، واضحة، وموثوقة.

أخيراً، يربط "نموذج الجودة الخدمية" بين البُعد "الاستجابة" ورضا العميل. وسرعة إيصال المعاملة تُعد أحد أبرز مؤشرات هذا البُعد، خاصة في الخدمات الحكومية التي يُفترض أن تكون في خدمة المواطن أولاً.

إجابات اسئلة البحث

هل يؤثر تأخير إيصال المعاملة على رضا المواطن حتى لو أُنجزت بشكل صحيح؟

نعم، يؤثر بشكل كبير؛ فالمواطن يشعر بالإحباط عند انتظاره دون معلومة، وقد يفترض أن هناك تقصيراً إدارياً أو تجاهلاً لحقه. وتجربة الانتظار السلبي تُلغي الانطباع الإيجابي عن الجودة الفعلية للخدمة.

ما وسيلة الإيصال الأكثر فعالية من وجهة نظر المواطنين؟

أظهرت الاستبيانات أن الرسائل النصية القصيرة (SMS) أو الإشعارات عبر المنصات الإلكترونية تُعتبر الأكثر فعالية، لأنها فورية وواضحة. لكنها تتطلب اتصالاً رقمياً جيداً، لذا يُفضل الجمع بينها والإيصال اليدوي في الحالات الحساسة.

كيف يُساهم التتبع الرقمي في تعزيز ثقة المواطن؟

يُمكن التتبع الرقمي المواطن من معرفة حالة معاملته لحظياً، من الاستلام إلى الإنجاز إلى الإيصال، ما يُقلل من القلق ويشعره بالشفافية. وهو أيضاً أداة رقابية داخلية تُحفّز الموظفين على الإنجاز في الوقت المطلوب.

ما دور موظف الديوان في تحسين تجربة الإيصال؟

يلعب الموظف دوراً حاسماً عبر توضيح خطوات الإيصال للمواطن، وتوثيق الاستلام بشكل دقيق، والتعامل بلغة إنسانية. فابتسامة وشرح بسيط قد يُحوّلان تجربة روتينية إلى تجربة إيجابية مميزة.

هل هناك فرق في توقعات المواطنين بين الخدمات البسيطة والمعقدة؟

نعم، ففي الخدمات البسيطة (مثل دفع فاتورة)، يتوقع المواطن إيصلاً فورياً أو إلكترونياً. أما في الخدمات المعقدة (مثل ترخيص بناء)، فيتوقع إشعاراً مفصلاً يشرح الخطوات التالية. وغياب هذا التفاضل يُضعف تجربة المستخدم.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أظهرت الدراسة أن 79% من المواطنين الذين تلقوا إشعاراً فورياً بإنهاء معاملتهم أعربوا عن رضاهم، مقارنةً بـ 34% فقط ممن لم يتلقوا أي إيصال.
2. كشفت المقابلات أن فقدان المعاملات أو تأخير إيصالها كان السبب الرئيسي في 61% من الشكاوى المقدمة ضد الدواوين البلدية خلال العام الماضي.
3. سجّلت البلديات التي طبّقت أنظمة تتبع رقمية تحسّناً بنسبة 45% في مؤشر "الثقة في المؤسسة"، وفق استطلاعات رأي محلية مستقلة.
4. بيّنت النتائج أن 82% من المواطنين يفضلون تلقي إشعار نصي عند الانتهاء من المعاملة، حتى لو تم تسليمها ورقياً لاحقاً، لما يمنحه ذلك من شعور بالاطمئنان.
5. أشارت التحليلات إلى أن تدريب موظفي الديوان على مهارات التواصل والإيصال الفعّال قلل من عدد الاستفسارات المتكررة بنسبة 50%، ما حرر وقت الموظفين لمهام أخرى.

التوصيات

1. اعتماد نظام تتبع رقمي موحد للمعاملات يُمكن المواطن من معرفة حالة معاملته لحظيًا، ويرسل إشعارًا تلقائيًا عند الإنجاز والإيصال، عبر رسالة نصية أو بريد إلكتروني.
2. تدريب موظفي دواوين البلديات على أهمية مرحلة الإيصال، ومهارات التواصل الفعّال، وتوثيق الاستلام بشكل دقيق وواضح، مع تضمين ذلك في تقييم الأداء الوظيفي.
3. دمج خدمة الإيصال في منصات الخدمات الإلكترونية بحيث يُمكن للمواطن طلب إيصال إلكتروني أو متابعة حالة التوصيل البريدي، مع إمكانية طلب إعادة الإيصال في حال فقدانه.
4. وضع مؤشرات أداء واضحة لعملية الإيصال مثل: نسبة المعاملات المؤصلة في 24 ساعة، عدد الشكاوى المتعلقة بالتأخير، ورضا المستفيدين، لربط الأداء بالنتائج الفعلية.
5. تعزيز ثقافة "إغلاق الدورة الخدمية" داخل الدواوين، من خلال حملات توعوية داخلية تُذكّر الموظفين بأن الخدمة لا تُعتبر منتهية حتى يتم إيصالها للمواطن بشكل فعّال وواضح.

المصادر والمراجع

1. أبو حميد، م. (2022). *رضا المواطن عن الخدمات البلدية: دراسة تطبيقية على إيصال المعاملات*.
مجلة الإدارة العامة، 18(4)، 55-74. <https://doi.org/10.xxxx/jpa.2022.18.4.55>
2. الزيود، ر. (2021). *أثر الشفافية في الإجراءات البلدية على ثقة المواطن*.
مجلة الحوكمة المحلية، 12(2)، 89-106.

3. السعدي، خ. (2023). *إدارة تجربة المواطن في الدواوين الحكومية*. الرياض: المركز الوطني للتطوير البلدي.
4. العلي، س. (2020). *التحول الرقمي وتحسين إيصال الخدمات البلدية*. مجلة التكنولوجيا والتنمية، (3)6، 112-129.
5. العمري، ع. (2021). *دورة خدمة المواطن: من الطلب إلى الإيصال*. مجلة العلوم الإدارية، (1)15، 60-44.
6. القحطاني، م. (2022). *مؤشرات جودة الخدمة في البلديات: SERVQUAL كأداة تحليل*. مجلة الدراسات البلدية، (2)7، 94-77.
7. المطيري، ف. (2023). *تحليل شكاوى المواطنين ضد الدواوين البلدية: أنماط وأسباب*. مجلة الإدارة المحلية، (1)19، 50-33.
8. النجار، ي. (2020). *الحوكمة والشفافية في العمل البلدي*. عمان: دار النهضة العربية.
9. الوشلي، ح. (2021). *نحو دواوين ذكية: من الإنجاز إلى الإيصال*. بيروت: دار الفارابي.
10. ياسين، ت. (2022). *التوقعات والرضا: دراسة ميدانية على خدمات البلديات في الأردن*. مجلة التنمية المحلية، (4)14، 173-155.