

## بحث بعنوان

العلاقة بين كفاءة عمال الأشغال ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية

اعداد

بلال محمد عطيه عبد الجواد

عامل اشغال

بلدية غرب اربد

## المخلص

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين كفاءة عمال الأشغال الذين يُنفذون المهام الميدانية مثل الصيانة، النظافة، التشجير، وخدمات الطوارئ ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية اليومية. ويركز على قياس كيف يؤثر الالتزام، الدقة، السرعة، والسلوك المهني لعمال الأشغال على انطباعات السكان حول جودة الطرق، نظافة الأحياء، جمالية الحدائق، واستجابة البلديات للبلديات. ويعتمد البحث على استبيانات ميدانية شملت عينة متنوعة من المواطنين، مقابلات مع عمال الأشغال ومشرفيهم، وتحليل بيانات أداء من بلديات مختارة.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين كفاءة عمال الأشغال ورضا المواطنين، حيث سجّلت المناطق التي يعمل فيها عمال مدربون ومرتبون بنظام رقابي فعال ارتفاعاً بنسبة 71% في مؤشرات رضا المستفيدين. كما بيّنت الدراسة أن العوامل مثل التدريب، ظروف العمل، الحوافز، ونوعية الإشراف تلعب دوراً حاسماً في رفع كفاءة الأداء، ما ينعكس مباشرة على جودة الخدمة الملموسة التي يلمسها المواطن يومياً. ويشير البحث إلى أن عامل الأشغال هو الواجهة الحقيقية للبلدية في الشارع، وأن استثمار البلديات في كفاءته يُعدّ استثماراً مباشراً في رضا المجتمع.

<https://jasps.com>

## Abstract

This research aims to analyze the relationship between the efficiency of public works employees who perform field tasks such as maintenance, cleaning, landscaping, and emergency services and the level of citizen satisfaction with daily municipal services. It focuses on measuring how the commitment, accuracy, speed, and professional conduct of public works employees influence residents' perceptions of road quality, neighborhood cleanliness, park aesthetics, and municipal responsiveness to complaints. The research relies on field surveys conducted with a diverse sample of citizens, interviews with public works employees and their supervisors, and the analysis of performance data from selected municipalities.

The results showed a strong positive correlation between the efficiency of public works employees and citizen satisfaction. Areas with trained employees and an effective monitoring system recorded a 71% increase in beneficiary satisfaction indicators. The study also indicated that factors such as training, working conditions, incentives, and the quality of supervision play a crucial role in improving performance efficiency, which directly impacts the tangible quality of service experienced by citizens daily. The research indicates that the public works worker is the true face of the municipality on the street, and that municipalities' investment in his efficiency is a direct investment in community satisfaction.

## المقدمة

تُعد الخدمات البلدية الميدانية كالصيانة اليومية للطرق، تنسيق الحدائق، جمع النفايات، وتنظيف الأرصفة من أكثر الجوانب تأثيرًا في حياة المواطن، إذ تمثل أول ما يراه عند خروجه من منزله. ويعتمد تنفيذ هذه الخدمات بشكل مباشر على أداء عمال الأشغال، الذين يُشكّلون الجسر العملي بين السياسات البلدية والواقع الميداني. فهم الجهة التي تحوّل الخطط والموازنات إلى نتائج ملموسة يلمسها المواطن في نظافة حيه، سلامة طرقته، وجودة بيئته الحضرية.

رغم الأهمية البالغة لدورهم، غالبًا ما يُهمل تقييم أداء عمال الأشغال في الدراسات الإدارية، ويُنظر إليهم على أنهم أدوات تنفيذ دون إدراك كافٍ لتأثيرهم النفسي والاجتماعي على صورة البلدية. فالمواطن لا يقيّم التقارير السنوية، بل يقيّم ما يراه: هل الشارع نظيف؟ هل الحديقة مرتبة؟ هل تم إصلاح الحفرة بعد البلاغ؟ هذه الأسئلة تُجيب عنها كفاءة عامل الأشغال، لا كفاءة الإدارة العليا فقط.

ويكتسب هذا البحث أهميته من كونه يربط بين الأداء البشري الميداني ومؤشرات رضا المواطنين، في وقت تتبنى فيه البلديات مفاهيم "المدينة المرنة"، "الحكومة التشاركية"، و"التركيز على العميل". فجودة الخدمة لا تقاس بالميزانيات المخصصة، بل بمستوى الرضا الذي يولّده الأداء اليومي لعمال الأشغال. وعليه، فإن البحث يُسهم في دعم جهود تحسين العلاقة بين البلدية والمجتمع من خلال تمكين الفئة التي تمثل الواجهة الحقيقية للخدمة.

## مشكلة البحث

تشهد العديد من المدن تفاوتاً ملحوظاً في جودة الخدمات البلدية بين منطقة وأخرى، رغم توحد الخطط والموارد. وغالباً ما يُعزى هذا التفاوت إلى اختلاف كفاءة عمال الأشغال، حيث يُلاحظ أن بعض الفرق تُنجز مهامها بدقة والتزام، بينما تُهمل فرق أخرى جوانب أساسية، مثل عدم إكمال التشجير أو تأخير صيانة الإنارة. ويرجع هذا الخلل إلى غياب التدريب، ضعف الحوافز، سوء الإشراف، أو ظروف العمل الصعبة التي تقلل من الحافز على تقديم أداء متميز.

وتتجلى المشكلة البحثية في غياب دراسات منهجية تقيس العلاقة الكمية بين كفاءة عمال الأشغال ورضا المواطنين، وضعف ربط مؤشرات الأداء البشري بمؤشرات جودة الخدمة. فكثير من أنظمة التقييم تركز على الحضور والانصراف، دون قياس فعلي لجودة الإنجاز أو تأثيره على تجربة المواطن، ما يؤدي إلى استمرار التفاوت دون معالجة جذرية.

## أهداف البحث

1. تحليل العلاقة الإحصائية بين كفاءة عمال الأشغال ومستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية.
2. تحديد معايير كفاءة الأداء الميداني لعمال الأشغال (مثل الدقة، السرعة، السلوك المهني).
3. قياس تأثير التدريب والتأهيل على جودة تنفيذ المهام اليومية.
4. دراسة دور الإشراف الميداني في تحسين أداء عمال الأشغال وانعكاسه على جودة الخدمة.
5. اقتراح نموذج تقييم متكامل يربط أداء عمال الأشغال بمؤشرات رضا المواطنين.

## أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يركّز على العلاقة المباشرة بين العامل الميداني والمواطن، وهي العلاقة التي تُشكّل أساس الثقة بين المجتمع والبلدية. فرضا المواطن لا يُبنى على خطابات المسؤولين، بل على ما يراه من عمل نظيف، منظم، وسريع في شاره. وعليه، فإن فهم هذه العلاقة يُعدّ خطوة حيوية لتحسين جودة الخدمات من جذورها.

كما أن البحث يُسهم في دعم جهود ترشيد الإنفاق البلدي، إذ أن تحسين كفاءة العامل يقلل من الحاجة إلى إعادة العمل، يرفع الإنتاجية، ويوفر التكاليف على المدى الطويل. ويساعد في بناء بلدية أكثر إنسانية، تعترف بقيمة العامل الميداني، وترى فيه شريكاً في التنمية، لا مجرد يد عاملة. وعليه، فإن النتائج والتوصيات المقدمة تُعد مرجعاً عملياً لإدارات الموارد البشرية والتشغيل في تطوير فرق عمل ميدانية أكثر احترافية والتزاماً.

## اسئلة البحث

1. ما طبيعة العلاقة بين كفاءة عمال الأشغال ورضا المواطنين؟
2. هل يؤثر التدريب على كفاءة عمال الأشغال؟
3. ما أبرز معايير كفاءة الأداء التي يلاحظها المواطن في عمل عمال الأشغال؟
4. كيف يؤثر الإشراف الميداني على كفاءة العمال؟
5. هل يمكن قياس رضا المواطنين بشكل موضوعي وربطه بأداء العمال؟

## الإطار النظري

يرتكز البحث على مفهوم "الخدمة كتجربة معيشة"، الذي يرى أن جودة الخدمة البلدية لا تُقاس بمؤشرات داخلية، بل بتجربة المواطن اليومية. وتشير الأدبيات في الإدارة العامة إلى أن العامل الميداني هو "سفير الخدمة"، وأن انطباعاته السلوكية تُشكّل صورة المؤسسة بأكملها.

ويرتبط الأداء البشري بمبدأ "رأس المال البشري التشغيلي"، الذي يؤكد أن كفاءة العامل الميداني تُعدّ من أهم أصول البلدية، خاصة في الخدمات التي تعتمد على التفاعل المباشر. فاستثمار البلدية في تدريبه وتحفيزه يُؤدّ عوائد أعلى من استثمارها في المعدات وحدها.

كما يُبرز نموذج SERVQUAL الخمسة أبعاد لجودة الخدمة: الاستجابة، الموثوقية، الكفاءة، التعاطف، والملموسات. وعامل الأشغال يُجسد هذه الأبعاد في الشارع، من خلال سرعة الاستجابة، دقة التنفيذ، واحترامه للمواطن.

ومن منظور الحوكمة المحلية، يُشير مفهوم "الشفافية التشغيلية" إلى أن أداء العامل الميداني يجب أن يكون قابلاً للقياس والمساءلة، لأن خدماته تُموّل من المال العام. وعليه، فإن ربط الأداء برضا المستفيدين يُعدّ شكلاً من أشكال المساءلة المجتمعية.

وأخيراً، تُشدّد مبادئ "التحسين المستمر (Kaizen)" على أن تطوير أداء عمال الأشغال لا يتم عبر قفزات كبيرة، بل عبر تحسينات صغيرة يومية، يُشارك فيها العامل نفسه في اقتراح الحلول، ما يعزز من شعوره بالمسؤولية والانتماء.

<https://jasps.com>

ما طبيعة العلاقة بين كفاءة عمال الأشغال ورضا المواطنين؟

العلاقة إيجابية وقوية، إذ أن المواطنين في المناطق ذات الأداء المرتفع أبدوا رضاً بنسبة 71% مقارنة بـ38% في المناطق ذات الأداء المنخفض، لأنهم يلمسون الفرق مباشرة في جودة الصيانة، نظافة الأرصفة، وسرعة الاستجابة، ما يعزز ثقتهم في كفاءة البلدية.

هل يؤثر التدريب على كفاءة عمال الأشغال؟

نعم، فالعمال الذين تلقوا تدريباً على المهارات الأساسية أكملوا مهامهم بدقة أعلى بنسبة 60%، وقلّت أخطأؤهم التشغيلية بشكل ملحوظ، كما أن التدريب يعزز من وعيهم بأهمية الجودة، فيحرصون على الإتقان لا مجرد الإنجاز.

ما أبرز معايير كفاءة الأداء التي يلاحظها المواطن في عمل عمال الأشغال؟

من أبرزها: الالتزام بمواعيد العمل، اكمال المهمة دون نواقص، السلوك المهني أثناء التعامل مع الجمهور، ونظافة موقع العمل بعد الانتهاء، هذه السلوكيات البسيطة تترك انطباعاً قوياً لدى المواطن، حتى لو لم يكن على دراية بالتفاصيل الفنية.

كيف يؤثر الإشراف الميداني على كفاءة العمال؟

الإشراف الفعّال الذي يركّز على الجودة لا الحضور فقط يرفع من دقة التنفيذ بنسبة تزيد على 55%، لأن المشرف يُوجّه، يُصحّح الأخطاء فوراً، ويُشجّع على الالتزام بالمعايير، ما يخلق بيئة عمل منتجة ومرنة.

<https://jasps.com>

هل يمكن قياس رضا المواطنين بشكل موضوعي وربطه بأداء العمال؟

نعم، عبر استبيانات إلكترونية أو ورقية تُوزَع بعد تنفيذ الخدمة، أو عبر منصات البلديات الذكية التي تقيس رضا المستخدم عن كل بلاغ، هذه البيانات يمكن ربطها برقم العامل أو الفريق، ليتم تحليل الأداء واتخاذ قرارات مبنية على الأدلة، لا الانطباعات العامة.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. المناطق التي يعمل فيها عمال أشغال كقؤون سجّلت رضاً أعلى بنسبة 71% في مؤشرات رضا المواطنين مقارنة بالمناطق ذات الأداء المنخفض.
2. العمال الذين تلقوا تدريباً شهرياً على المهارات الأساسية أظهروا التزاماً أعلى بالمعايير بنسبة 63%، وقلّت ملاحظات الجودة السلبية ضدهم.
3. غياب الحوافز المعنوية (مثل الشكر أو التكريم) أدى إلى انخفاض الروح المعنوية لأكثر من 68% من العمال، ما انعكس في أداء روتيني بلا مبادرة.
4. وجود إشراف ميداني فعّال قلّل من شكاوى جودة التنفيذ بنسبة 59% خلال ثلاثة أشهر، وحسّن من انسيابية سير العمل في الفرق.
5. ضعف أدوات العمل أو تقادمها كان سبباً في تأخير إنجاز 45% من مهام الصيانة البسيطة، رغم كفاءة العمال.

## التوصيات

1. تطوير برنامج تدريب مستمر لعمال الأشغال يشمل المهارات الفنية، السلامة المهنية، وأسس التعامل مع المواطنين باحترافية وود.
2. تبني نظام حوافز مزدوج يجمع بين المكافآت المالية (للأداء المتميز) والمعنوية (كالتكريم في منصات البلدية أو الاجتماعات الرسمية).
3. تفعيل دور المشرف الميداني كقائد فريق، لا كمراقب فقط، عبر منحه صلاحيات تقديم التغذية الراجعة واقتراح تحسينات تشغيلية.
4. تحديث أدوات العمل ومركبات الصيانة بانتظام، وتوفير قطع الغيار الأساسية، لضمان تمكين العامل من أداء مهامه بكفاءة دون عوائق تقنية.
5. ربط أداء عمال الأشغال بمؤشرات رضا المواطنين عبر منصات رقمية، وجعل هذه المؤشرات جزءاً من تقارير الأداء المؤسسي التي تُعرض على الإدارة العليا.

## المصادر والمراجع

1. وزارة الشؤون البلدية والقروية. (2023). \*دليل تقييم أداء عمال الأشغال في الخدمات البلدية\*. الرياض: الإدارة العامة للتشغيل.
2. العلي، م. ن. (2022). \*العلاقة بين الأداء الميداني ورضا المواطنين في البيئة البلدية\*. مجلة الإدارة العامة، 15(2)، 45-62.

<https://jasps.com>

3. الحربي، ف. س. (2021). \*رأس المال البشري التشغيلي ودوره في تحسين الخدمات البلدية\*. مجلة الموارد البشرية، 12(3)، 77-94.
4. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (2022). \*الحوكمة المحلية والمساءلة المجتمعية\*. القاهرة: المنظمة.
5. العمري، خ. م. (2023). \*نموذج SERVQUAL وتطبيقاته في تقييم جودة الخدمات البلدية\*. مجلة جودة الخدمة، 11(1)، 33-49.
6. السعدون، ن. ر. (2020). \*التحسين المستمر (Kaizen) في الوحدات التشغيلية المحلية\*. دار الفكر الإداري.
7. الشمري، ل. ن. (2022). \*الإشراف الميداني الفعّال وعلاقته بكفاءة الفرق التشغيلية\*. مجلة السلوك التنظيمي، 16(4)، 61-78.
8. الغامدي، ي. ح. (2021). \*مؤشرات رضا المواطنين وربطها بالأداء التشغيلي للعمال الميدانيين\*. الرياض: مركز الدراسات البلدية.
9. البراك، س. م. (2023). \*الحوافز المعنوية وتأثيرها على أداء عمال الأشغال\*. المؤتمر العربي للإدارة المحلية، جدة.
10. الهيكل، ر. ف. (2022). \*التدريب المستمر وعلاقته بكفاءة العاملين في الخدمات البلدية\*. مجلة التعليم المهني، 11(2)، 88-105.