

## بحث بعنوان

"مدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى من وجهة نظر متلقي

الخدمة": دراسة ميدانية

إعداد:

المهندسة: أحلام حسن موسى شديفات

وزارة الإدارة المحلية - بلدية المفرق الكبرى

## الملخص

هدفت هذه الدراسة الحالية إلى معرفة مدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ، وتكونت عينة الدراسة من 100 متلقي خدمة بلدية المفرق الكبرى، وتم إعداد استبانة لقياس الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق، وأوصت الدراسة بعدة توصيات لتحسين الخدمات التي تقدمها البلدية زيادة عمال النظافة وصيانة وتحديد الحاويات الخاصة بالنفايات ، والاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال رضا متلقي الخدمة.

**الكلمات المفتاحية:** بلدية المفرق الكبرى، رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمه البلدية.

---

<https://jaspss.com>**Abstract**

This current study aimed to know the extent of service recipients' satisfaction with the services provided by the Greater Mafraq Municipality. The study used the descriptive survey method, and the study sample consisted of 100 service recipients from the Greater Mafraq Municipality. A questionnaire was prepared to measure the services provided by the Mafraq Municipality. The study recommended several recommendations to improve the services provided by the municipality, such as increasing the number of cleaning workers, maintaining and specifying waste containers, and benefiting from the experiences of advanced countries in the field of service recipient satisfaction.

**Keywords:** Greater Mafraq Municipality, service recipient satisfaction with the services provided by the municipality.

تعاني المنظمات الحكومية وشبه الحكومية من عدة مشاكل تمثل عائقاً أما م تطورها، كما تواجه العديد من التحديات الداخلية والخارجية، والتي تفرض عليها القيام بمجهودات معتبرة وفي جوانب عدة، لتحقيق الانسجام الداخلي فيها والتكيف مع متطلبات المحيط الاقتصادي والاجتماعي، وضمان بقاءها واستمرارية نشاطها مرهون بسعي هذه المنظمات لتطوير و تحسين أداءها في مختلف المجالات ، بما يضمن تحقيق أداء متميز لها، من خلال ما تقدمه من أنشطة مرتبطة بخدمات ذات جودة عالية، تتم وفقاً للمعايير الدولية .فالأداء المتميز للمنظمات الحكومية وشبه الحكومية يتحقق باعتماد عدة سياسات واستراتيجيات حديثة، تساهم في تطوير الأداء المؤسسي فيها، وتحقيق التميز والتفوق. (عبد الرزاق، 2005) حيث يمتاز العمل البلدي بأهمية كبرى وذلك لارتباطه الوثيق باحتياجات المواطن والمقيم؛ ما يعني ضرورة حاجته الدائمة للتطوير والارتقاء به وتعزيز دوره في تحقيق التنمية الشاملة وتلبية تطلعات المستفيدين من خدماته، ومواكبة ما يشهده الوطن من تطور ونماء، وما يحظى به القطاع البلدي تحديداً من أهمية كونه الأكثر تماس مع المواطن، بحثاً على الحصول على خدمات أفضل وأجود ، ويجب على البلديات رفع شعار إن نجاحنا في تقديم الخدمات هو مدى رضا المواطن عنها ، وكلما ارتفع مؤشر رضاه فنحن قد نجحنا إلى حد ما في مواكبة تطلعاته وتحقيق خدمة بلدية متميزة، رغم تقديم البلديات هذا الكم من الخدمات تبقى محل انتقاد من كافة شرائح المجتمع؛ نظراً لضخامة عدد الخدمات التي تقدمها وارتباطها المباشر بحياة المواطن.

توفر البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية نوعين من الخدمات المباشرة للمواطنين نشاطات من غير مقابل مباشر مثل إزالة النفايات والنظافة، فتح الشوارع وإنارتها....الخ)، والنوع الآخر مقابل الدفع المباشر مثل استخراج المخططات المختلفة والتراخيص وغيرها، وقد تقوم البلديات بصفتها المشرفة على

التحصيل أن تحصل أموال لغيرها مثل مخالفات السير. ومن أجل تحقيق جودة هذه الأنشطة، مثل وقت تقديم الخدمة وسير العمل وحل طلبات المتعاملين من أول مرة، وتسهيل وتنسيق سير طلبات متلقي الخدمة وللتسهيل على المراجعين في البلديات. أبو ركاب (2012) والأخرس (2017).

### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

استناداً إلى تتبع اغلب قرارات بلدية المفروق وما نتج عنه من انعكاسات سلبية على المستويين الإداري والمالي وأثره على انجازات البلدية فان الناظر يلاحظ انشغال البلدية بأهداف غير الأهداف الرئيسية الذي وضعت من اجلها من تنمية ورفع مستوى الحياة في المجتمع وتحقيق الرفاهية . بل على العكس نلاحظ تدني الخدمات التي تقدم للمواطنين، رغم تدخل الدولة المستمر لحل هذه المشاكل إلا أنها كانت حلولاً آنية.

وإشارة إلى أن جميع الحلول أصبحت غير مجدية أمام المشاكل العديدة المتمثلة بشح الموارد المالية وتدني الخدمات نتيجة التقاعس وعجز البلديات عن تقديم الخدمات الضرورية والملحة للمواطنين وصغر حجم بعض الوحدات المحلية ( البلديات ) والتضخم بإعداد الموظفين العاطلين عن العمل والمعنيين نتيجة الوعود الانتخابية حيث أصبح هناك بطالة مقنعة في معظم البلديات وضعف مؤهلات العاملين الإدارية والمالية والفنية وتدني الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل ملموس في معظم البلديات. فا جاءت هذه

الدراسة للإجابة عن السؤال التالي

تحدد مشكلة الدراسة بالإجابة عن السؤال الآتي:

- ما مدى رضا المواطنين متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية المفروق الكبرى؟

## أهداف الدراسة:

يتحدد أهداف الدراسة بما يلي:

- الكشف عن مدى رضا المواطنين ومتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى.
- التعرف على المعوقات التي تواجه المواطنين ومتلقى الخدمة في محافظة المفرق
- معرفة طرق تطوير الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تطوير الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى.

## أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال:

- 1- ترجع أهمية الدراسة من خلال أهمية الموضوع الذي يتناوله، كونه يتناول التعرف على رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها البلديات.
- 2- وكذلك من خلال توفير قاعدة بيانات دقيقة عن رضا المواطن عن جميع خدمات البلدية من أجل أن نتمكن من فهم الوضع الحالي واحتياجات المستقبل الملحة.
- 3- تعتبر إضافة علمية للمكتبة المحلية والعربية عن جودة خدمات التي تقدمها البلديات ورضا المواطن عنها.
- 4- تعتبر نواة لإجراء المزيد من الدراسات على بلديات أخرى في الأردن.
- 5- تقدم رؤيا ومرجعية لبلدية المفرق الكبرى عن مدى رضا المواطن عن خدماتها.

## منهجية الدراسة :

استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي المسحي ، وهو المنهج المناسب للدراسة ، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وكذلك تطبيق أداة الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة، من أجل جمع البيانات ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج التي تسهم في تقديم مجموعة من التوصيات، ووضع الخطط المستقبلية التي تسهم في حل مشكلة الدراسة.

## مصطلحات الدراسة:

**بلدية المفرق الكبرى:** هي أحد البلديات الفئة الأولى في المملكة الأردنية الهاشمية حيث تقدم مجموعة من الخدمات للمناطق التابعة لها.

**رضا متلقي الخدمة عن الخدمات:** بأنه الشعور العارم بالسعادة والارتياح لأداء معاملتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه العميل، ومقدار ما يحصل عليه من خدمات بسهولة وسرعة .

## محددات الدراسة:

تحدد الدراسة بما يلي:

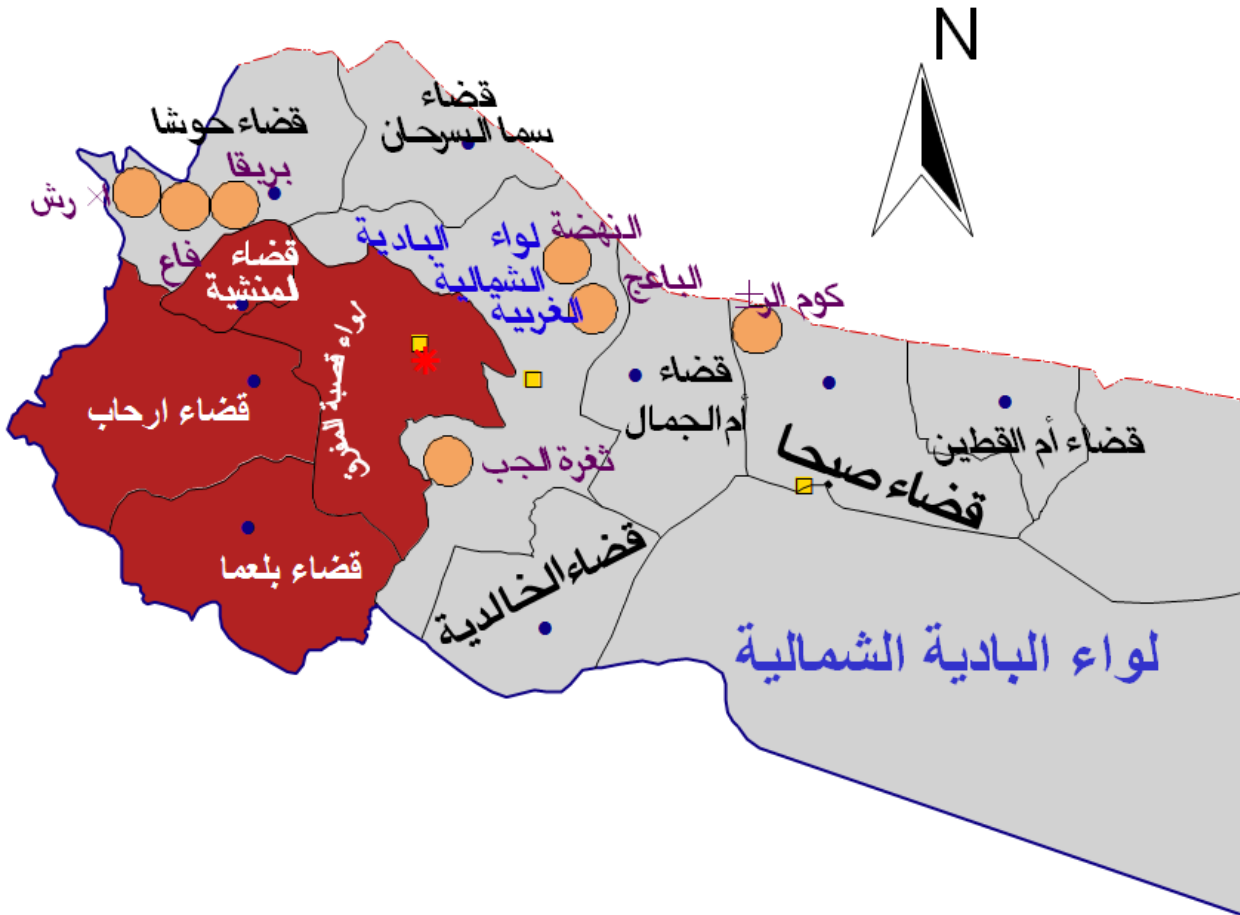
- **الحدود البشرية :** تم اختيار عينة من المراجعين لبلدية المفرق الكبرى.
- **الحدود المكانية :** تم تطبيق الدراسة على بلدية المفرق الكبرى في المملكة الأردنية الهاشمية
- **الحدود الزمانية :** تم تطبيق الدراسة سنة 2023
- **الحدود الموضوعية:** رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها البلديات في محافظة المفرق

**أولاً: الإطار النظري :****المقدمة****نبذة عن المحافظة**

تقع محافظة المفرق في الشمال الشرقي من المملكة ويحدها العراق من الشرق وسوريا من الشمال والسعودية من الجنوب والشرق. وتبلغ مساحتها (26551) كم<sup>2</sup>، وترتفع أعلى منطقة فيها عن سطح البحر ما يقارب 915م في رحاب، وتشكل ما نسبته 29.6 % من مجموع مساحة المملكة وتعتبر ثاني محافظات المملكة بعد محافظة معان من حيث المساحة، وتشكل منطقة البادية الشمالية الغالبية العظمى منها.

سميت مدينة المفرق في السابق (الغدين) ثم سميت فيما بعد المفرق لوقوعها على مفترق طرق دولية، حيث تربط المملكة مع الجمهورية العراقية من خلال مركز حدود الكرامة والذي يبعد عن مركز المحافظة 285 كم بالإضافة إلى وجود مركز حدود جابر والذي يربط المملكة مع الجمهورية السورية والذي يبعد عن مركز المحافظة حوالي 20 كم.

تم استحداث المحافظة بتاريخ 1985/11/14م وتضم أربعة ألوية و(10) أفضية و كذلك يبلغ عدد المجالس البلدية بمحافظة المفرق ( 18 ) بلدية وتضم ( 51 ) منطقة , ويتوزع خلالها 196 تجمعاً سكانياً ومجلسين للخدمات المشتركة



#### الموقع الجغرافي

- تقع محافظة المفرق في الشمال الشرقي من المملكة ويحدها العراق من الشرق وسوريا من الشمال والسعودية من الجنوب والشرق.
- تضم محافظة المفرق (4) ألوية وهي (لواء قصبه المفرق , لواء البادية الشمالية, واء البادية الشمالية الغربية , لواء الرويشد) و(10) أقضية و (18) بلدية و (51) منطقة.

- عدد سكان المحافظة : (549948) نسمة .
- مساحة المحافظة : (26550.6) كم<sup>2</sup>.
- الكثافة السكانية: (20.7) نسمة/كم<sup>2</sup>.
- معدل البطالة لعام 2016 : (19.5).

#### الميزات النسبة لمحافظة المفرق

- تقع المحافظة على مفترق طرق دولية تربط المملكة مع كلٍ من (سوريا ، العراق ، السعودية).
- يتوفر فيها الكثير من المواقع الأثرية والسياحية ومن أبرزها الفدين ورحاب وأم الجمال وسد برقع في الرويشد ومنطقة جاوا في دير الكهف وغيرها من المواقع.
- مرور الخط الحديدي الحجازي من خلال أراضيها.

#### المبادرات الملكية السامية

- مشاريع أسكان الأسر العفيفة في محافظة المفرق و مناطق البادية.
- مبادرة سكن كريم لعيش كريم.
- دعم قطاع التعليم و الصحة و الشباب و بناء مدارس و غرف صفية و تعليمية و إنشاء مراكز شبابية.
- إقامة المشاريع التنموية.

## تحديات وفرص

### الفرص

- استثمارات في مجال السياحة ( استراحات, فنادق, مطاعم, حرف تقليدية ) لتزيد من الجذب السياحي وتوفر فرص عمل متنوعة.
- استثمارات في مجال الموارد الطبيعية مثل المحاجر والتف البركاني والبوزلان مما يؤكد على دور الصناعة الأستخراجية في التنمية .
- استثمارات في مجال الزراعة باستخدام الآبار الارتوازية ومياه السدود وتوجيه النشاط الزراعي للمحاصيل الملائمة للمنطقة مما يزيد العائد من استغلال الأراضي الزراعية الجيدة

### التحديات

- عدم وجود خطة متكاملة للتطوير السياحي والخدمات السياحية .
- التوسع العشوائي على الأراضي الزراعية وشيوع الملكية الذي يؤدي الى تفتتها نتيجة عدم استغلالها بالقدرة الإنتاجية الممكنة .
- عدم وجود خطة لتنمية الصناعات الاستخراجية في المنطقة والاستفادة منها



## الهيكل التنظيمي والإداري للبلدية

- البلدية هي دائرة حكومية تقوم بتطوير المدن والقرى المحيطة بها وإنارة الطرق وتجميل الشوارع بالأشجار واللوحات الإرشادية وتنفيذ المخططات للمواطنين وتنظيم الأسواق وتقوم بتصريف مياه الأمطار والمحافظة على نظافة المدينة وتقوم الدولة بتخصيص ميزانية ضخمة للبلدية من أجل التطور وتحسين مظاهر المدن.
- رئيس البلدية هو المسؤول الأول في البلدية وله صلاحيات شاسعة من حيث تنفيذ المشاريع والتوظيف وشراء السيارات اللازمة له ولموظفي البلدية والمعدات الثقيلة وبناء المباني المملوكة للبلدية ويستطيع أن يفوض بعض صلاحياته لنائبه أو مساعده.
- القسم الفني وهو مسؤول عن تخطيط المدن والمباني والمشاريع الحكومية وإعطاء التراخيص اللازمة لذلك.
- قسم صحة البيئة ويرأسه عادة طبيب بيطري أو مراقب صحي مهمة هذا القسم منح الصحة لفتح المحلات التجارية والخاصة.
- بالأطعمة وما في حكمها ومتابعة نظافة المدينة ومراقبة الأسواق والمحلات التي لها علاقة بالصحة العامة وتحرير المخالفات للمخالفين من أصحاب المحلات التجارية.
- قسم مراقبة الأراضي والتعدييات هو قسم مسؤول عن مراقبة الأراضي الحكومية والبيضاء ومنع التعدي عليها أو البناء فيها دون صك ملكية أو رخصة بناء من البلدية.
- قسم الشؤون المالية وهو المسؤول عن المصروفات والإيرادات من الميزانية التي خصصت للبلدية ويقوم بتأمين المعدات اللازمة للأقسام الأخرى في البلدية.

<https://jaspps.com>

• قسم الاستثمارات هو قسم مسؤول عن الاستثمارات البلدية ومنح الأراضي والمخططات وتخصيص أراضي للجهات الحكومية الأخرى وغيرها.

• قسم شؤون الموظفين وهو مسؤول عن كل الموظفين من حيث رواتبهم وإجازاتهم وحقوقهم كما يتولى منصب مدير شؤون الموظفين في العادة مساعد رئيس البلدية

• **الهدف من إجراء رضا متلقي الخدمة في البلديات**

- تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل
- تعامل القيادة مع جميع الفئات المعنية ( المتعاملين العاملين ،الشركاء ،الموردين، المجتمع والتأكيد على الالتزام بتحقيق رضاهم وتعاونهم .
- تحفيز ودعم وتقدير الموارد البشرية العاملة في البلدية.
- الاستفادة من تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في أداء العاملين في البلديات.
- تحسين أداء العمليات بطرق إبداعية لضمان رضا المتعاملين والمعنيين.
- رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها البلديات في محافظة المفرق
- تقييم أداء العاملين في البلدية والعمل على تطويره.

**جودة الخدمات التي تقدمها البلديات تقسم إلى:**

- خدمات مادية وتشمل الخدمات الميدانية والمكتبية.
- خدمات معنوية : تشمل طرق التعامل مع الشكاوي والمقترحات.

**أبعاد رضا متلقي الخدمة تشمل على:**

- الاعتمادية : تقديم الخدمات بشكل متطور .

– الاستجابة : سرعة الاستجابة من متلقي الخدمة.

– القدرة والمهارة في أداء الخدمة.

– سهولة الوصول إلى الخدمات التي تقدم.

– التعامل مع متلقي الخدمة بشكل إيجابي.

### ثانياً: الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتبة من الأحدث إلى الأقدم

### دراسة المصالحة 2023:

هدفت التعرف على مبادئ المشاركة المجتمعية في تطوير العمل البلدي، معرفة دور البلديات في تعزيز المشاركة المجتمعية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، والكشف عن أبرز المعوقات ، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ تقوم المشاركة المجتمعية بين البلديات والمجتمع المحلي على مجموعة مبادئ؛ المشاركة المجتمعية من خلال تحديد الاحتياجات والمطالب، و المشاركة في تنفيذ الخطط في البلديات، وكذلك المشاركة في التخطيط، وكذلك توصلت الدراسة إلى يأتي دور البلديات في تعزيز المشاركة المجتمعية من خلال؛ زيادة تفعيل دور البلديات في المشاركة الفعالة في حلقات النقاش والعمل على رفع مستوى الرضا السكان من خلال تنفيذ التوصيات التي تم الوصول إليها من خلال حلقات النقاش للارتقاء بجودة الخدمات بالإضافة إلى التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لمعالجة ملاحظات السكان حول الخدمات البلدية والرقابة الفاعلة على القطاعات المنفذة للخدمات ورفع درجة التنسيق مع المجالس البلدية لتحقيق تطلعات السكان، وأوصت الدراسة بضرورة يجب على البلديات باختلاف تصنيفها أن تعمل على استحداث وحده خاصة بالمشاركة

المجتمعية للبلديات، وتكون مرتبطة برئيس البلدية، وكذلك يجب على وزارة الإدارة المحلية عمل خطة إستراتيجية للبلديات من أجل تنمية دورها التشاركي مع المجتمع المحلي.

### دراسة الشرفا والسكيك 2018 :

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية الأداء البيئي في بلدية غزة ، رؤى من متلقي الخدمات وجوده الخدمات البيئية والصحية التي تقدمها بلدية غزة . استخدمت الدراسة طريقة أخذ العينات العشوائية . تكونت العينة من 500 مواطن من سكان المدينة . كانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان وزع على المبحوثين مع مراعاة التوزيع الجغرافي للمدينة بحيث غطت العينة جميع أحياء مدينة غزة . ، حيث أظهرت النتائج عدم رضا جموع المبحوثين عن الخدمات المتعلقة بالنظافة ، وتوافر المساحات الخضراء والحدائق ، ونوعية مياه الصرف الصحي . الشبكات ، ومستوى الوعي والتوجيه تجاه البيئة . من ناحية أخرى ، أعرب المشاركون عن رضاهم عن خدمات مثل ؛ إزالة النفايات المنزلية وتشجير الشوارع وكفاءة نظام تلقي الشكاوى . التوصيات: أكدت الدراسة على ضرورة تحسين الخدمات التي تقدمها بلدية غزة من خلال زيادة عدد عمال النظافة.

### دراسة الهلسة 2015:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية عن جودة الخدمات المقدمة لهم، و استخدم المنهج الوصفي و أسلوب المسح الميداني، لملاءمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة، و قد استخدم الباحثان أداة الاستبانة لجمع البيانات التي تجيب عن سؤال الدراسة و فرضيتها، و قد وزعت الاستبانة على عينة عشوائية من متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في بلديات (نابلس، البيرة، ، بيت ساحور، ححول)، حيث وزعت 250 استبانة، أُعيد منها

<https://jaspps.com>

216 استبانته. استخدم الباحثين البرنامج الإحصائي SPSS من أجل بيان الفوارق و التباين بين الأحداث المدروسة باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري و تحليل التباين الأحادي، و توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها: أن متلقي الخدمة ارضون عن معاملة الموظفين لهم حيث تتسم هذه المعاملة بالاحترام و التقدير. و أن وسائل الراحة متوفرة في أثناء انتظار متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات. كما يوجد عدم التزام بتواجد بعض موظفي مراكز خدمات الجمهور في أماكن عملهم أثناء الدوام الرسمي، و تبين وجود معوقات في وسائل الاتصال و التواصل بين إدارة هذه المراكز موظفيها و الموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة. أوصت الدراسة بمجموعة توصيات كان أهمها : ضرورة البحث عن السبب في تأخر الإنجاز و حل المشكلات و وضع الآليات المناسبة للتغلب عليها. و عمل لقاءات جماهيرية و استخدام وسائل الإعلام المحلية لتوضيح الخدمات المقدمة من قبل مراكز الخدمات في البلديات الفلسطينية و كيفية تقديم الطلب للحصول عليها، و على الوثائق المطلوبة و بخاصة عبر الشبكة العنكبوتية و مراعاة عدم ترك موظفي خدمات الجمهور لاماكن عملهم في أثناء الدوام الرسمي أو إيجاد بديل لهم في حالة خروجهم أو تكليفهم بمهام خارج المركز، و ذلك من أجل عدم تعطيل معاملات متلقي الخدمات في المركز. و يجب تحسين وسائل الاتصال و التواصل بين إدارة و موظفي هذه المراكز و الموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة.

### دراسة الغدير وآخرون 2011 :

بعنوان: "جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك" دراسة ميدانية من وجه نظر المستفيدين ".هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الجودة المتوقع ومستوى الجودة المدركة من قبل المستفيدين من مكتبة أمانة عمان الكبرى، وتحديد الفجوات بين المستويين ومقارنتهما لكل بعد من إبعاد جودة الخدمة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت مقياس Servqual لقياس

<https://jaspps.com>

الفجوة بين توقعات المستفيدين من جودة الخدمة قبل استخدامهم لها وإدراكهم لها بعد الحصول عليها، من خلال الأبعاد الخمسة الرئيسية التي تكون جودة الخدمة، وهي (الملموسة، الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف)، حيث تم اختيار عينة ملائمة تتألف من 350 شخص ، وتوصلت الدراسة إلى أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبيا كل بعد من إبعاد الجودة مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير قاعدة معلومات عن المستفيدين من خدمة المكتبة وذلك من خلال بطاقات تضمن المعلومات الديموغرافية والشخصية ومعلومات عن المستفيدين.

التعقيب على الدراسات السابقة : تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها ، العمل على معرفة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها البلديات ، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات ، جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها ، اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على محافظة المفرق - واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها :

كما تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة جميعها باستخدامها المنهج الوصفي وتمثلت عينات الدراسات السابقة تشابه في الفئات المستهدفة ، واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في كتابة أدبها النظري، وفي بناء أدواتها، واستخلاص نتائجها، والاستفادة منها كمرجع ، واختيار المنهج العلمي المناسب ، الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية . وتميزت هذه الدراسة من خلال - :شريحة الدراسة وهم متلقي الخدمة في بلدية المفرق الكبرى - .وتعتبر على حد علم الباحثة أول دراسة تطبق على بلديات محافظة المفرق.

**الطريقة والإجراءات :****منهجية الدراسة:**

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وهو المنهج المناسب للدراسة ، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وكذلك تطبيق أداة الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة، من أجل جمع البيانات ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج التي تسهم في تقديم مجموعة من التوصيات، ووضع الخطط المستقبلية التي تسهم في حل مشكلة الدراسة.

**مجتمع الدراسة:**

تكون مجتمع الدراسة من متلقي الخدمة والمراجعين لبلدية المفرق الكبرى والمقيمين فيها.

**عينة الدراسة :**

أجريت الدراسة على عينة من متلقي الخدمة لبلدية المفرق الكبرى، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار ما نسبته 5% من العدد الكلي لمجتمع الدراسة من مراجعين بلدية المفرق بين ، وبلغ حجم عينة الدراسة (100) مراجع ومراجعة،

**عينة الدراسة.**

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	80	80.2%
أنثى	20	20.8%
المجموع	100	100%

بالنظر إلى الجدول رقم (1) يتضح ما يلي: أن نسبة الذكور الذين استجابوا للاستبانة بلغت (80.2%) من حجم العينة مما يعني أن الغالبية العظمى من العملاء المتعاملين مع البلدية هم من الذكور والباقي بنسبة (20.8%) من الإناث.

#### أداة الدراسة :

صممت الأداة الدراسة من استبانة تكونت الاستبانة من جزئيين ، الجزء الأول المعلومات الشخصية لعينة الدراسة ، والجزء الثاني لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير أداة الدراسة، بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة، حيث تكونت الاستبانة من أربع مجالات و (15) مؤشر لقياس رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى.

الرقم	المجال الأول : مجال تقديم الخدمات
1	وضوح التعليمات والإجراءات لتقديم الخدمة
2	وضوح الوثائق لإتمام انجاز الخدمة
3	مرونة وبساطة الإجراءات لتقديم الخدمة وتسلسل خطواتها
4	الوقت المستغرق لانجاز الخدمة المقدمة مناسب في الغالب
5	تقديم الخدمة واتخاذ القرارات وفقاً للتعليمات والإجراءات المعلنة في البلدية
	<b>المجال الثاني : الرضاء عن أداء الموظفين</b>
6	سهولة الوصول إلى الموظفين المعنيين وتواجدهم في أماكن عملهم
7	نزاهة الموظفين وتأديتهم لمهامهم بإخلاص
8	إلمام الموظفين بالقوانين والأنظمة وتعليمات وإجراءات العمل ذات العلاقة بإجراءات البلدية

9	امتلاك الموظفين للصلاحيات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمة
10	امتلاك الموظفين للباقة والكياسة بالتعامل مع متلقي الخدمة
	<b>المجال الثالث التعامل مع الشكاوي والمقترحات</b>
11	الإعلام بقرائن استقبال الاقتراحات والشكاوي والتظلمات
12	الإعلام بنتيجة متابعة الاقتراحات المقدمة من قبلك (الإعلام فقط في حال تقديم مقترح)
13	ملاءمة الإجراءات المتخذة من قبل المؤسسة للتعامل مع الشكاوي والتظلمات المقدمة من قبلك
14	الإعلام بنتيجة متابعة الشكاوي والتظلمات المقدمة من قبلك (الإجابة فقط في حال تقديم شكوى او تظلم)
15	الإعلام بالإجراءات المقدمة من قبل قسم المتابعة والتقييم لمتابعة القضايا
	<b>المجال الرابع : الرضاء عن الخدمات الخاصة ببلدية المفرق</b>
16	مستوى الرضاء عن خدمات النظافة
17	مستوى الرضاء عن خدمات الطرق
18	مستوى الرضاء لاعن خدمات الإنارة
19	مستوى الرضاء عن توفر الحدائق والمنتزهات
20	مستوى الرضاء عن مراقبة الأسواق والمنشآت

## صدق أداة الدراسة:

- تحديد الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى ومؤشرات قياسها
- صياغة وبناء فقرات المقياس من قبل الباحثة لقياس الخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى لدى متلقي الخدمات.

## الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولى على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (11) محكم من أعضاء والمختصين في العلاقات العامة أجل الاطلاع على فقرات أداة الدراسة، وذلك بسبب إبداء آرائهم من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمجال التي وضعت فيه، ودقة السلامة اللغوية، ودرجة ملائمتها للمجال الذي وضعت فيه، وحذف غير المناسب والمكرر من الفقرات واقتراح فقرات أخرى، وأي ملاحظات أخرى، وتم اعتماد اتفاق رأي (10) محكمين، حيث تم الاتفاق على حذف فقرتين ، وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (20) فقرة.

## ثبات أداة الدراسة:

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية من داخل عينة الدراسة وتم تطبيقها على (25) من المراجعين لبلدية المفرق الكبرى ، لحساب ثبات الأداة، وتم حساب معامل الاتساق الداخلي لها من خلال استخدام معادلة كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة، حيث بلغت (0.89) وهي نسبة ممتازة لإجراء مثل هذه الدراسات.

## عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :

فيما يلي عرض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

<https://jaspps.com>

نتائج سؤال الدراسة والذي نص على ما مدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية

المفرق الكبرى؟

للإجابة على السؤال السابق ، وللتعرف على دور نظم المعلومات الجغرافية في تطوير عمل البلديات في

محافظة المفرق من وجهة نظر أفراد العينة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل

فقرة على حدة والدرجة الكلية لأداة الدراسة، والجدول أدناه يوضح ذلك :

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
1	كبيرة	0.88	4.54	وضوح تعليمات وإجراءات تقديم الخدمة والوثائق المطلوبة لإتمام إنجاز الخدمة	4
2	كبيرة	0.81	4.52	مرونة وبساطة إجراءات تقديم الخدمة وتسلسل خطواتها	2
3	كبيرة	0.72	4.22	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة لك مناسب في الغالب	3
4	كبيرة	0.89	4.19	تقديم الخدمة واتخاذ القرارات وفقاً للتعليمات والإجراءات المعلنة في البلدية	1
	كبيرة	0.79	4.30	الرضا عن إجراء الخدمات المكتبية	
5	كبيرة	0.87	4.65	سهولة الوصول إلى الموظفين المعنيين، وتواجدهم في أماكن عملهم	8
6	كبيرة	0.82	4.58	نزاهة الموظفين وتأديتهم لمهامهم بإخلاص وأمانة	5
7	كبيرة	0.89	4.44	إلمام الموظفين بالقوانين والأنظمة وتعليمات وإجراءات العمل ذات العلاقة بإجراءات البلدية	6
8	كبيرة	0.79	4.35	امتلاك الموظفين للصلاحيات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمة	7
	كبيرة	0.91	4.56	الرضا عن أداء الموظفين	
9	كبيرة	0.88	3.61	الإعلام بقنوات استقبال الاقتراحات والشكاوى والتظلمات	10
10	كبيرة	0.87	3.58	إعلامك بنتيجة متابعة الاقتراحات المقدمة من قبلك (الإجابة فقط في حال تقديم اقتراح)	11
11	كبيرة	0.81	3.46	إعلامك بنتيجة متابعة الشكاوى والتظلمات المقدمة من قبلك (الإجابة فقط في حال تقديم شكوى أو تظلم)	12
12	كبيرة	0.79	3.33	ملاءمة الإجراءات المتخذة من قبل المؤسسة للتعامل مع الشكاوى والتظلمات المقدمة من قبلك (الإجابة فقط في حال تقديم شكوى أو تظلم)	9
	متوسطة	0.84	3.54	الرضا عن التعامل مع المقترحات والشكاوى	
13	متوسطة	0.88	3.01	مستوى الرضا عن خدمات النظافة	14
14	متوسطة	0.84	2.92	مستوى الرضا عن خدمات عن الطرق	15
15	متوسطة	0.86	2.7	مستوى الرضا عن توفر الحدائق والمتنزهات	16
16	متوسطة	0.82	2.66	مستوى الرضا عن مراقبة الأسواق والمنشآت	13
	متوسطة	0.84	2.88	الرضا عن الخدمات الميدانية	
	كبيرة	0.72	3.83	الدرجة الكلية	

**النتائج:**

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

- إن مدى رضا متلقي الخدمة بشكل عام للخدمات التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى جاءت بدرجة كبيرة بلغت (3.83) وهي بدرجة مرضية نوعاً ما.

- أما فيما يتعلق بالمجالات فجاءت ترتيبها كما يلي:

1. جاء مجال الرضا عن أداء الموظفين بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.56) وانحراف معياري (0.91) وهي بدرجة مرتفعة وهذا يؤكد مهارة العاملين في بلدية الكبرى وقدرتهم على التعامل مع متلقي الخدمة.

2. فيما جاء مجال إجراء الخدمات المكتبية بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.30) وانحراف معياري (0.79) وهي بدرجة مرتفعة وهذا يؤكد تطور الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية المفرق الكبرى.

3. فيما جاء مجال الرضا عن التعامل مع المقترحات والشكاوي بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري (0.84) وبدرجة متوسطة.

4. وجاء في المركز الأخير الرضا عن الخدمات الميدانية بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (0.72) وبدرجة متوسطة، ويعزى الباحث ذلك بسبب زيادة عدد السكان بشكل كبير وعدم القدرة المالية لبلدية المفرق الكبرى.

**التوصيات:**

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة تحسين الخدمات التي تقدمها البلدية من خلال زيادة عدد عمال النظافة العمل وكذلك صيانة وتجديد حاويات النفايات الموجودة ضمن مناطق حدود بلدية المفرق الكبرى.
- على بلدية المفرق الكبرى الاهتمام بالخدمات الميدانية وتطويرها.
- يتوجب على بلدية المفرق الكبرى متابعة المقترحات والشكاوي الصادرة من متلقي الخدمة بشكل أكبر الاستفادة من تجارب دول العالم المتقدم في مجال رضا متلقي الخدمة.
- على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

**المراجع**

- الغدير، حمد؛ وحداد، شفيق؛ وجودة، محفوظ 2011 . جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك "دراسة ميدانية من وجه نظر المستفيدين، دراسات، العلوم الإدارية، 38 / 2 525-545.
- الأخرس، عبد الحليم نصار. 2017 : إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة
- أبو ركاب، رنا سلمان. 2012 : تقييم نظم المعلومات المحاسبية في البلديات في قطاع غزة دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مصالحة، نديم 2023 . دور المشاركة المجتمعية في تطوير العمل البلدي في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مجلة إلكترونية 8/2.

<https://jaspps.com>

- هلسة، محمد. 2015 قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة، 6 / 3 ، 125-135.
- عبد الرزاق، أحمد حسين 2005 . العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي والمجال الطبي، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية) 1/15/1 -67-83.