

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة أنموذجاً

حسين أمين حسين قلالة

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1441 هـ - 2020 م

رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية
البيرة أنموذجاً

إعداد

حسين أمين حسين قلالوة

بكالوريوس ادارة اعمال

إشراف: د. عبد الرحمن التميمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية
الموارد البشرية- معهد التنمية المستدامة/ جامعة القدس

1441هـ - 2020م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة رسالة

رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة أنموذجاً

اسم الطالب: حسين أمين حسين قلالوة

الرقم الجامعي: 21520327

المشرف: الدكتور عبد الرحمن التميمي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 12/8/2020 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: التوقيع: د. عبد الرحمن التميمي

2. ممتحناً داخلياً: التوقيع: د. اياد لافي

3. ممتحناً خارجياً: التوقيع: د. صبحي سمحان .

القدس - فلسطين

1441هـ - 2020م

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

- إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بذكرك ولا تطيب اللحظات إلا بطاعتك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك.
- إلى المبعوث رحمة للعالمين ومن بلغ الرسالة وأدى الأمانة، إلى سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم).
- إلى من يسعد قلبي بلقياها، إلى الحنان الذي ملأ علينا الدنيا ولا ينتهي، إلى أمي الغالية.
- إلى رمز التضحية والفخر ورمز الكفاح والعطاء، إلى أبي الغالي.
- إلى القريبين من روحي، الذين شاركوني حياتي وكانوا سببا في عزتي وإصراري، إلى إخوتي .
- إلى رفيقة دربي ومشاركتي أفراحي وهمومي، إلى زوجتي الغالية.

الباحث

إقرار

أقر أنا معدّ الرسالة بأنها قدمت إلى جامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع :

حسين أمين حسين قلالوة

التاريخ: 2020/8/12.

شكر وعرّفان

الشكر لله عز وجل الذي ساعدني على إخراج بحثي هذا بالصورة المتواضعة التي بين أيديكم، كما يطيب لي أن أشكر جامعة القدس التي منحتني هذه الفرصة للحصول على درجة الماجستير فيها وهيأت لي الإمكانيات اللازمة، كما يسرني ويثلج صدري أن أتقدم بالشكر والعرّفان من أستاذي الجليل الدكتور عبد الرحمن التميمي الذي أشرف على هذا البحث، وكان توجيهه ومساعدته مَعِيناً لا ينضب، ومتابعته المتصلة دافعاً قوياً لهذا العمل، وهو الذي لم يبخل حتى بوقته الخاص. والشكر موصول لإدارة بلدية البيرة لموافقتها على إجراء الدراسة التطبيقية.

كما أتقدم بجزيل الشكر من أساتذتي أعضاء لجنة النقاش الموقرين لما تكبدوه من عناء في قراءة رسالتي المتواضعة وإغنائها بمقترحاتهم القيمة.

ولن أنسى أن أتقدم بفائق الشكر والتقدير والعرّفان من كل من أشعل شمعة في دروب علمنا ومن وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا.. الأساتذة الكرام.

الباحث

مصطلحات الدراسة

البلديات: حسب المادة الثانية من القانون الفلسطيني لعام 1994: هي هيئة محلية لها شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي تحدد وظائفها وسلطاتها وتعين حدودها بمقتضى أحكام القانون. (قانون البلديات، 1994)

جودة الخدمات:

"تعرف بأنها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أو التي يتوقعها المستفيدون أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا المستفيد أو عدم رضاه". (الدرادكة، 2006: 18)

ويعرفها بايدرو (Baidro): بأنها "مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية كاحتياجات متلقي الخدمة". (عبد المحسن، 2005: 40)

ويرى الباحث أن التعريف الإجرائي لجودة الخدمة هو "مقياس لتلبية رغبات المستفيدين من الخدمة المقدمة لهم"، ويمكن تحديدها ميدانيا بالنسبة أو المستوى التي يمكن الحصول عليها الإدارة المحلية: هي "الوحدات الإدارية المحلية التي تتمتع بشخصية اعتبارية وتمثلها مجالس منتخبة من المجتمع المحلي لإدارة مصالحها المحلية تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية. (محمد، 2002، 195)

الحكم المحلي: هو نظام يتم بموجبه ممارسة الحكم ذاتياً في منطقة جغرافية محددة ضمن الدولة من خلال مشاركة سكان تلك المنطقة في إدارة شؤونهم ضمن استقلالية يضمنها دستور الدولة الأساسية وقوانينها. (جامعة القدس المفتوحة، 1998، 18)

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة أنموذجاً، وذلك في ضوء دراسة المتغيرات المستقلة وتأثيرها على المتغير التابع الذي يقيس رضا المنتفعين عن جودة خدمات بلدية البيرة. ولهذا الغرض استخدم الباحث المنهج الوصفي، كونه المنهج المناسب لهذه الدراسة، بحيث تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المنتفعين من خدمات بلدية البيرة، على أن تكون أداة الدراسة استبانة مكونة من (38) فقرة، وقد تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة واسترجع منها 311 استبانة، ولحساب معامل الثبات استخدم الباحث معادلة (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) وبلغت قيمة معامل (الاتساق الداخلي) للمقياس ككل (0.97).

وبناء على تحليل نتائج الاستبانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية تبين أن (العناصر الملموسة) قد حازت أقل معامل اختلاف، في حين حصلت (سرعة الاستجابة) على أعلى معامل اختلاف. كما أنه تم رفض الفرضية القائلة (لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$) لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة أنموذجاً). ونقبل بالفرض البديل على أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية وذلك على جميع المجالات وعلى المجال الكلي باستثناء مجال الأمان.

وبناء على نتائج الدراسة والاستنتاجات خرجت الدراسة بالتوصيات الآتية:

ضرورة أن توفر إدارة البلدية العدد والنوع الكافي من الموظفين للعمل على تحسين جودة الخدمات، وأن يحرص الموظفون على الدقة في المعاملات وتجنب الأخطاء، وتعزيز مبدأ الاهتمام بالمواطن عند زيارته البلدية وجعله يشعر بأنه معروف لدى الموظفين.

Satisfaction of beneficiaries on the quality of municipal services in Ramallah and Al-Bireh governorate: Al-Bireh Municipality is a model

Prepared by: Husain Ameen Husain Qalalwa

Supervised by: Dr. Abdul Rahman Tamimi

Abstract

The current study aimed to identify the satisfaction of the beneficiaries about the quality of municipal services in Ramallah and Al-Bireh: Al-Bireh Municipality is a model, in light of the study of independent variables that include, and the impact of these variables on The variable that measures the satisfaction of the beneficiaries of the quality of the services of the municipality of beer, and for this purpose the researcher used the descriptive analytical method, it is the appropriate method for this study, so that the study community of all the beneficiaries of the services of the municipality of Beer, provided that the study tool is a questionnaire consisting of (38) paragraphs, The questionnaires were distributed to the study community and retrieved 311 questionnaires, according to their stability factor, where the researcher used the Cronbach Alpha equation and the value of the coefficient (internal consistency) of the scale as a whole (0.97).

Based on the analysis of the results of the surveys using the spss, it was found that (tangible elements) had the lowest coefficient of variation, while (response speed) had the highest coefficient of variation.

The hypothesis that "there are no statistically significant differences at the level of statistical significance ($\leq \alpha 0.05$) was rejected to satisfy the beneficiaries of the quality of municipal services in Ramallah and Al-Bireh governorate, the municipality of Al-Bireh as a model. We accept the alternative assumption that

there are statistically significant differences on all areas and on the total area except the area of safety.

Based on the results of the study and the conclusions, the study made the following recommendations:

The municipal administration should provide sufficient number and type of staff to work to improve the quality of services and the need for employees to be careful and prevent errors in transactions. To promote the principle of concern for the citizen when he visits the municipality and make him feel known to the employees.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تُعتبر مؤسسات الحكم المحلي عصباً رئيساً في البنية العامة للدول الحديثة، فبالإضافة إلى كونها ركيزة أساسية لممارسة العملية السياسية على الصعيد المحلي، تقع عليها مسؤوليات وأعباء إدارية وخدمية رئيسة تطل مختلف مجالات الحياة المجتمعية. لذا، فإن فعالية هذه المؤسسات ونجاحاتها في أداء دورها السياسي والقيام بمهامها المختلفة تُعتبران من المؤشرات ذات الدلالة المهمة على نوعية وحيوية النظام السياسي داخل الدولة وعلى قوى المجتمع التفعيلية وقدراته التنظيمية وإمكاناته التنموية. (الجرباوي، 1992)

عانت البلديات الفلسطينية طوال سنوات الاحتلال الإسرائيلي من محاولات عديدة لتدمير بنيتها التحتية، وطمس معالمها من خلال وضعها تحت هيمنة ما سمي الإدارة المدنية، التي صادرت حقها في اتخاذ معظم القرارات المصيرية، وفرضت عليها استخدام برامج معينة تتبع نظاماً مركزياً يتحكم في كل ما يتعلق بهذه البرامج؛ مما أدى إلى إضعاف البلديات وجعلها عاجزة عن تقديم خدماتها للجمهور. لكن تلك المعاناة لم تنته كلياً بمجيء السلطة الوطنية الفلسطينية في العام ١٩٩٤، على الرغم من وضع البلديات في دائرة الاهتمام، إيماناً من السلطة بالدور المهم الذي تلعبه في التطوير المستقبلي للمناطق التي تخضع لسيطرتها (هلسة وعبد القادر، 2015).

ومن مظاهر هذا الاهتمام أن السلطة وضعت البلديات تحت إشراف وزارة الحكم المحلي التي عملت جاهدة على تحسين أوضاع البلديات وتطويرها، واعتماد النظم والقوانين التي تضبط عمل البلديات وتسهل تقديم الخدمة. وتمكنت من إبرام اتفاقيات مع البنك الدولي والدول المانحة، كان أهمها تزويد

البلديات بالتكنولوجيا المتوفرة من أجهزة حاسوب وشبكات اتصال وقواعد بيانات، بالإضافة إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة التي من المتوقع أن توفر للبلديات فرصاً هائلة ومزايا وإمكانيات عديدة ومتنوعة تحسن من قدرتها على إدارة أنظمة الدخل لديها بكفاءة، مثل إدارة نظام الجباية والتحصيل ونظام الضرائب وتراخيص الأبنية والتراخيص التجارية والحرف والصناعات وغيرها. (غنيم، 2004)

تعتبر الخدمات الحكومية البيروقراطية المعقدة من أبرز التحديات التي تواجه المواطنين وهيئات الحكم المحلي في الضفة الغربية. حيث يمضي المواطنون أياماً طويلة في التنقل بين أقسام البلدية المختلفة، ويعانون من ساعات الانتظار الطويلة، إضافة إلى ضرورة عودتهم مرات عدة للاستفسار عن طلباتهم. كما يقدم موظفو البلدية أجوبة متضاربة للمواطنين على استفساراتهم (مؤسسة مجتمعات عالمية، 2014).

لذلك أنشئت مراكز خدمة الجمهور في البلديات لخدمة المواطنين، إذ يضم مركز خدمة الجمهور مختلف الأقسام التابعة للبلدية في مكان واحد، بحيث يتمكن المواطنون من الحصول على مختلف الخدمات التي تقدمها البلدية دون الحاجة إلى التنقل بين الدوائر والأقسام المختلفة، إضافة إلى حصول المواطنين على خدماتهم بمهنية وشفافية عالية بسبب مؤسسة التواصل بين المواطنين وطاقم البلدية. لا يمكن التعامل مع هذه المراكز على أنها بمثابة مراكز مجهزة بمختلف الأنظمة والمعدات الحديثة التي من شأنها تقديم وإدارة المعلومات المقدمة بطريقة آلية، إضافة إلى منشآت فقط، فمؤسسة مجتمعات عالمية تقوم أيضاً بدعم بلدياتها الشريكة لتنظيم وترشيد إجراءاتها الداخلية قبيل افتتاح مركز خدمة الجمهور، من أجل ضمان فعالية أعلى واستثمار أدق للوقت المبذول في متابعة المعاملات والخدمات (مؤسسة مجتمعات عالمية، 2014).

ومن مظاهر اهتمامها أيضاً أنها قامت باعتماد هياكل تنظيمية مرنة لبعض البلديات الفلسطينية ساعدت على نشوء إدارات وأقسام متخصصة في النظم والمعلومات لتكون مسؤولة عن النظام بدلاً من كونها وظيفة محصورة في قسم الجباية في العهد السابق (مؤسسة مجتمعات عالمية، 2014).

1.2 مشكلة الدراسة

من أجل تحديد مشكلة البحث وتحديد فرضيات الدراسة، وتحديد المجتمع والعينة، أجرى الباحث دراسة استطلاعية، ونظراً لطبيعة عمل الباحث في بلدية البيرة، راجع الباحث بيانات البلدية المنشورة واطلع على الأبحاث المتعلقة بالبلديات والكتب ذات العلاقة وتبين من خلالها ضرورة الاهتمام بالخدمات التي تقدمها البلدية. ومن هنا، اهتم الباحث بدراسة هذا الموضوع بشكل معمق من خلال دراسة جودة الخدمات المقدمة من بلدية البيرة، ودراسة جودة الخدمات من وجهة نظر المراجعين. ويعتقد الباحث بوجود ضعف في بعض الجوانب.

أما أصل مشكلة البحث، وهي جودة الخدمات المقدمة من البلدية فتبين أن هناك ضرورة لدراستها ومعرفة الأبعاد والمتغيرات التي يمكن أن تؤثر عليها عملياً. ونظراً لأهمية الدور الذي تقوم به البلدية من تقديم خدمات ونتيجة للتطورات المستجدة دائماً ومن خلال استعراض الباحث أهمية إحداث تغيير جذري للارتقاء بمستوى تقديم الخدمات في ظل التطور العالمي المتلاحق وحاجة المؤسسات والمواطنين لهذه الخدمات، ومن خلال عمل الباحث في البلدية واستشعاره ضرورة الحاجة الملحة لاستغلال بلدية البيرة بالإمكانيات المتاحة لإعادة تغيير بعض طرق تقديم الخدمات للمواطنين فإنه يشير إلى أن مشكلة البحث تتلخص بالسؤال الرئيس الآتي:

ما درجة رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة أنموذجاً؟

1.3 أسئلة الدراسة:

سعت الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيس

ما مدى رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة أنموذجاً؟

ويتفرع عنه الاسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هو مستوى جودة الخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة؟
2. ما هي درجة تحقق العناصر الملموسة للخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة؟
3. ما درجة تحقق عنصر الاعتمادية للخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة؟
4. ما درجة تحقق سرعة الاستجابة للخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة؟
5. ما درجة تحقق الأمان في الخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة؟
6. ما درجة تحقق عنصر الاهتمام في الخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة أنموذجاً تبعاً لمتغيرات الدراسة الضابطة؟

1.4 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى درجة رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة أنموذجاً..
2. مدى تحقق العناصر الملموسة للخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة.
3. معرفة درجة تحقق عنصر الاعتمادية للخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة.
4. معرفة درجة تحقق سرعة الاستجابة للخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة.
5. التعرف إلى مستوى تحقق الأمان في الخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة.
6. الكشف عن الفروق التي تحقق عنصر الاهتمام في الخدمات المقدمة من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة.

1.5 أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة إلى جوانب نظرية وتطبيقية عدة يتمثل أهمها فيما يلي:

- 1- ندرة البحوث التي تهتم بالتعرف إلى درجة رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة حسب علم الباحث.

2- ركزت أكثر الدراسات السابقة على جودة لخدمات البلديات، ولم تتطرق إلى معرفة رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات، مما يجعل هذا البحث إضافة في هذا المجال.

3- الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع خدمات البلديات ركزت على منطقة الجنوب و لم تدرس جودة الخدمات التي قدمتها البلديات في محافظة رام الله والبيرة، وهو ما تهتم به الدراسة الحالية.

4- تساهم نتائج البحث في مساعدة المسؤولين في الحكم المحلي على تحسين بيئة العمل وجودة الخدمات في هذه البلديات من خلال معالجة معوقات تقديم الخدمات فيها بسرعة وبإتقان، وتفهم واقع تقديم هذه الخدمات، والعمل على تحسينها بما يساهم في رفع مستوى قدرتها على تقديم الخدمات للمواطنين بجودة عالية.

1.6 فرضيات الدراسة

سعت الدراسة إلى فحص الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة الاولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة أنموذجاً.

وقد انبثقت عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال العناصر الملموسة على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الاعتمادية على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين.

الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال سرعة الاستجابة على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين.

الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الأمان على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين.

الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الاهتمام على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة أنموذجاً تبعاً للمتغيرات المستقلة.

1.7 حدود الدراسة

اشتملت الدراسة على الحدود الآتية

- الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة الحالية على المواطنين المنتفعين من بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة.
- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على بلدية البيرة في محافظة رام الله والبيرة.
- الحدود الزمانية: اقتصرَت الدراسة على الفصل الثاني من العام الدراسي 2017/2018 وحتى الفصل الأول من العام الدراسي 2019/2020.
- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على الموضوعات التي اشتملها عنوان البحث وهي رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة أنموذجاً.

الفصل الثاني

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

2.1.1 المقدمة

على الرغم من أن قطاع الخدمات له طبيعة وخصائص مختلفة عن قطاع المنتجات مما يجعله يمتاز بالتعقيد والأهمية الكبيرة في الاقتصاديات العالمية والمحلية ومع اشتداد المنافسة في هذا القطاع فإن تصميم الخدمات الناجح يتضمن هندسة مجموعة من العمليات والموارد والمخرجات التي تؤدي إلى الاستجابة إلى توقعات متلقي الخدمة، وهذا يعتبر تحدياً ومدخلاً مهماً لتحقيق الجودة التي تناسب رضا المستهلكين بما يوازيها من تحسين الربحية وتعزيز المكان التنافسي وتحقيق جودة العلاقة مع متلقي الخدمة.

تعريف الخدمة

ليس هناك اتفاق على تعريف شامل للخدمة بين الباحثين، لذلك يعد الافتقار إلى تعريف دقيق وشامل للخدمة من أبرز العقبات التي تواجه الباحثين، وعلى الرغم من ذلك ظهرت محاولات جادة لتعريفها ومنها ما أورده (Kotler and Keller, 2012) من أن الخدمة هي أي نشاط أو إنجاز أو منفعة مقدمة من طرف لطرف دون أن تنتج عنها ملكية وتكون هذه الخدمة غير ملموسة سواء ارتبطت بمنتج مادي أو لم ترتبط به، وعرفها (Grönroos, 2007) بأنها عملية تتكون من سلسلة من أكثر أو أقل الأنشطة غير ملموسة تهدف إلى حل مشاكل متلقي الخدمة.

وأشار الطالب (2005) إلى أن الخدمة منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعملاء باستخدام جهد و طاقة بشرية وآلية دون حيازتها أو استهلاكها مادياً.

مفهوم جودة الخدمة:

تتعدد تعريفات جودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات متلقي الخدمة عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة تختلف من متلقي خدمة إلى آخر، فهناك زبائن قد تكون الجودة المتلقاة هي المتوقعة أو المدركة، وهناك زبائن قد تكون الخدمة المقدمة لهم أقل من المطلوبة. (بلحسن، 2012)

ومن خلال ما سبق يمكن إعطاء التعاريف الآتية لجودة الخدمة:

التعريف الأول: هي الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون مع متلقي الخدمة. (أبو عودة، 2014)

التعريف الثاني: هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها متلقو الخدمة أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا متلقي الخدمة أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها". (الدراركة، 2006)

التعريف الثالث : عرف ديمينج (Deming) جودة خدمته بأنها التطابق مع الاحتياجات و المواصفات

التعريف الرابع : عرفها جوران (Juran) بأنها عبارته عن تخفيض مستمر للخسائر و تحسين مستمر للعمل في جميع النشاطات. (حوا، فهد 2013)

تستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة المميّزة للخدمات قياساً على السلع المادية، حيث غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة تعتبر أنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلية للخدمة مع توقعات المنتفعين بهذه الخدمة"، أو أنها الفرق بين توقعات متلقي الخدمة للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي، ويعني

ذلك أن أي تعريف لجودة الخدمة يجب أن يكون من منظور متلقي الخدمة، أي أنه إذا توافق إدراك متلقي الخدمة مع الناتج من توقعاتهم، فإنهم سيكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاق الناتج التوقعات أو تجاوزها فإن الخدمة تعتبر متميزة، أما إذا تحقق العكس فهذا يعني أن الناتج لم يرق إلى مستوى التوقعات وبهذا تصبح الخدمة رديئة، ومن ثم فإن متلقي الخدمة سيكون غير راض عن الخدمة، والخلاصة أن جودة الخدمة مفهوم يعكس تقييم متلقي الخدمة لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة. (أبو عودة، 2014)

2.1.2 أهمية جودة الخدمة:

"تشكل أهمية جودة الخدمات لمتلقي الخدمة الأولوية العليا لدى المنظمات والمؤسسات الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في عالم الأعمال، وتختلف جودة الخدمات مقارنة بجودة السلع، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام واعتماد التخطيط في الإنتاج وتصنيف المنتجات على الأرفف بانتظار متلقي الخدمة، أما في مجال الخدمات فإن متلقي الخدمة والموظفين يتعاملون سوياً لخلق الخدمة وتقديمها، ولذا فإن مقدمي الخدمات لابد أن يتعاملوا مع متلقي الخدمة بشكل فعال ليقدموا مستوى راقياً من الخدمة" (حمودة، 2007، ص 214)

ولجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار متلقي الخدمة لكن في مجال الخدمات فإن متلقي الخدمة والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين ومتلقي الخدمة معاً، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:

1. نمو مجال الخدمة: وهو ما أدى إلى ازدياد أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت، فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمانية ما زالت في نمو متزايد ومستمر.
2. ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سيؤدي إلى وجود المنافسة شديدة بينها وهو الذي يُبقي الشركات والمشاريع في السوق إذا كانت ذات ميزة تنافسية في تقديم الخدمات.
3. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: وهو أن تحرص الشركات على ضرورة توسيع قاعدة متلقي الخدمات و المحافظة على متلقي الخدمة الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.
4. فهم متلقي الخدمة: إن متلقي الخدمة يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات الجودة والسعر المعقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون. (ابو عودة، 2014)

مستويات رضا متلقي الخدمة

- ينبع عن التوقعات التي ينتظرها متلقو الخدمة ثلاثة مستويات من (رضا متلقي الخدمة)، وهي:
- أ. الخدمة العادية (الاداء يساوي التوقعات): وهي عندما يتساوى إدراك متلقي الخدمة لأداء الخدمة مع توقعاته السابقة عنها (الجودة) العميل راض.
 - ب. الخدمة الرديئة (الاداء اقل من التوقعات): وهي الخدمة التي تكون أدنى من مستوى التوقعات السابقة لمتلقي الخدمة (اللاجودة) العميل غير راض.

ج. الخدمة المتميزة (الاداء اكبر من التوقعات): وهي الخدمة التي يفوق الأداء الفعلي للخدمة توقعات متلقي الخدمة (الجودة الممتازة) العميل راض جدا و يشعر بالسعادة .

لذلك فإن المحدد الرئيس لرضا متلقي الخدمة أو عدم رضاهم، هو مدى جودة الخدمة المقدمة لهم، كالمفهوم الذي يتبناه العديد من الباحثين المتخصصين في مجال الجودة. (هلسة وعبد القادر، 2015)

2.1.3 أبعاد جودة الخدمة:

إن المعايير الوحيدة التي يُعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة. وحدد الباحثون خمسة معايير تتعلق بجودة المنافع النهائية التي يحصل عليها المستفيد من الخدمة. فمن وجهة نظر (الطائي والعلاق، 2009) تكمن أبعاد جودة الخدمات في:

أولاً: الملموسية:

غالباً ما يقوم المستفيد بتقييم جودة الخدمات في مظهر التسهيلات المادية مثل قاعة الانتظار، المعدات والأجهزة المستخدمة، والشكل الخارجي للمؤسسة، والأفراد ووسائل الاتصال.

ثانياً: الاعتمادية:

يعني ذلك مدى درجة اعتماد الفرد على مزود الخدمة من حيث الإنجاز والدقة، حيث تشير الاعتمادية إلى قدرة مورد الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة للمستفيد بشكل دقيق يُعتمد عليه.

ثالثاً: الاستجابة:

هي سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من مزود الخدمة ويتمثل ذلك في رغبة مزود الخدمة بتقديم المساعدة للمستفيد وحل مشاكله المحددة وإشباع رغباته. (Irwin, 2002)

رابعاً: الثقة والمصداقية (التوكيد):

وتشير إلى مستوى المعلومات والتعامل والكياسة التي يتمتع بها مقدمو الخدمة، وقدرتهم على بث الثقة والأمان في نفوس متلقي الخدمات والالتزام بتوفير الخدمات وفق رغبات متلقي الخدمة.

خامساً: التعاطف:

ويشير إلى درجة عناية مزود الخدمة بمتلقي الخدمة ورعايته بشكل خاص، ومدى اهتمامه بمشاكله والعمل على إيجاد حلول بطرق إنسانية وراقية لكل مشاكله.

تقييم العملاء لجودة الخدمة:

في العادة يتم النظر إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتين، إحداها (داخلية) تعبر عن موقف الإدارة ومدى التزامها بالمواصفات التي صممت الخدمة على أساسها، والأخرى (خارجية) تركز على جودة الخدمة المدركة من طرف متلقي الخدمة، فلا بد من التعرف إلى الفجوات بين التوقعات والإدراكات المتعمقة بالأداء، لذا فإن تقييم جودة الخدمة يجب أن يكون من وجهة نظر متلقي الخدمة لأنه يشمل بالإضافة إلى الخدمة الأساسية جميع الجوانب (الملموسة) والتفاعلية المتعمقة بالتعامل مع الموظفين، حيث إن عملية تقييم جودة الخدمة تعتمد على حاجات ورغبات وتوقعات متلقي الخدمة قبل شراء الخدمة، ولعل سبب تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر متلقي الخدمة يرجع إلى أمور عدة أهمها:

أ. قد لا يكون لدى المؤسسة معرفة بالمعايير والمؤشرات التي يحددها متلقو الخدمة لاختيار الخدمة ونوايا الشراء لديهم، أو الأهمية النسبية لكل مؤشر في تقييم جودة الخدمة المقدمة.

ب. قد تخطئ إدارة المؤسسة في معرفة الأساليب التي يدرك بها متلقو الخدمة الأداء الفعلي للخدمة.

ج. قد لا تعترف المؤسسات بحقيقة أن حاجات متلقي الخدمة وتوقعاتهم تتطور استجابة للتطور في الخدمات المقدمة من المؤسسة نفسها أو من طرف مؤسسات منافسة، وبالتالي تعتبر ما تقدمه من جودة خدمات مناسباً.

د. قد لا تستطيع المؤسسة نظراً لنقص إمكانياتها تحديد حاجات متلقي الخدمات ومعرفة توقعاتهم أو تقييم مستوى الرضا لديهم عن الأداء، وبالتالي عدم القدرة على تحديد مستوى الجودة في خدماتها المقدمة. (أبو عودة، 2014)

2.1.4 أصناف الخدمة:

تصنف الخدمة حسب طبيعة الخدمة إلى ثلاثة أصناف كما اشار (نور الدين، 2007)

، وهي:

الخدمة الخالصة: حيث تقوم المؤسسة بتقديم خدمة واحدة فقط دون أن تكون مرتبطة بمنتج مادي أو خدمات أخرى مرافقة مثل خدمات التأمين والتعليم.

الخدمة المرفقة بمنتج مادي: حيث تقدم المؤسسة خدمة معينة أساسية وتكمل ببعض المنتجات أو الخدمات كالطبيب الذي تحتاج الخدمة التي يقدمها إلى خدمتي التمريض والدواء.

المنتج المرافق بخدمات عدة: مثل خدمة بيع سيارة تكون مرفقة بالكفالة والصيانة والتوصيل.

ولتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب اتباع الخطوات الآتية:

جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء: وذلك من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة، فالاستعداد النفسي والذهني لملاقاة العملاء وحسن المظهر والابتسامة الجذابة والسلوك الإيجابي الفعال والثقة بالنفس تعتبر كلها بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العملاء من أجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار.

خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجياتهم: وهي تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة ومن المتطلبات الأساسية لذلك ما يلي:

- 1- العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها ووفرتها.
- 2- التركيز على نواحي القصور في الخدمات التي يعتمد عليها العميل مع الالتزام بالموضوعية في إقناع العميل بالتعامل في خدمة أخرى لتفادي القصور.
- 3- اعتماد المعدات البيعية كافة كوسيلة للتأثير على حاسة السمع واللمس والنظر والشم والتذوق.
- 4- ترك الفرصة للعميل لكي يستفسر عن مختلف الأمور التي يجب أن يستوضحها وأن يكون مقدم الخدمة مستعداً للرد على تلك الاستفسارات بموضوعية ودقة مما يجعل العميل مستعداً لاستكمال إجراءات اقتناء الخدمة.
- 5- التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل كالترحيب والابتسامة والشعور بأهمية توفير الحاجات المالية والمستقبلية للعملاء.

- 6- إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه: إن عملية إقناع العميل باقتناء تلك الخدمة ليست بالأمر السهل فهي تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق الفعالة لدى العملاء عند تقديم الخدمات وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبذلها العميل عند

الشراء أو يضع العراقيين أمام إتمام ذلك على الرغم من اقتناعه بجودة الخدمة والسعر المعقول في بعض الأحيان فيرى البعض أن عملية البيع لن تتم دون وجود اعتراض من العميل لذلك فطريقة الرد على الاعتراض تختلف من موقف لآخر.

7- التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة: إن عملية التأكد من استمرارية التعامل مع المؤسسة وخلق الولاء لدى العملاء يأتي من خلال بعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضمانات لولاء العملاء للمنظمة منها:

8- الاهتمام بشكاوى العملاء وملاحظاتهم، بحيث يجب على مقدمي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر والاستيعاب لشكاوى العملاء واتخاذ الإجراءات التي يمكنها معالجة ذلك.

9- توفير خدمات ما بعد البيع بعد إتمام عملية البيع والتعاقد، على مقدمي الخدمات أن يتابعوا باستمرار تقديم قطع الغيار، فتقديم هذه الخدمات بكفاءة عالية يساعد على استمرار العملاء في التعامل مع المؤسسة وبالتالي استمرار وجودها واستقرارها. (نور الدين، 2007).

وكما زاد تحسن الأداء الفعلي للخدمة يرتفع سقف التوقعات للجودة وبشكل طردي مما يزيد من الضغط على الجهات التي تقدم الخدمات المختلفة لزيادة تحسينها، هذا أدى الى ظهور دوائر واقسام في المؤسسات خاصة بإدارة الجودة وتحسينها ومراقبتها. نور الدين (2007)

وهناك ثلاثة جوانب مختلفة للخدمات لابد من فهمها للتعرف أكثر على الجودة وهي:

الجانب المادي وهو المكان الذي تقدم فيه الخدمة والجانب الفني وهو التكنولوجيا المستخدمة لتقديم هذه الخدمة والجانب الوظيفي وهو التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والزبون. المحياوي (2006) .

2.1.5: نماذج قياس جودة الخدمة:

تتنقسم نماذج قياس جودة الخدمات حسب ليندة (2011) الى قسمين طرق قياس مباشرة واخرى غير مباشرة:

2.1.5.1: طرق القياس المباشرة لجودة الخدمات:

وهي نوعان الملاحظة المباشرة حيث تقوم الادارة بعملية قياس جودة الخدمة من خلال الملاحظة للأعمال الادارية في مكان العمل والاحتكاك مع المستفيدين من الخدمات وملاحظة ردود افعالهم وايضا ملاحظة اداء مقدمي الخدمة مع توجيه اسئلة مباشرة للمستفيدين من الخدمات عن جودة الخدمة. والنوع الاخر وهو الاستقصاء حيث يتم تحديد عينه توزع عليها استمارة الاستقصاء حول الموضوع المراد معرفة الانطباع عنه وجودته وهو عبارة عن مجموعه أسئلة ثم يتم تحليل الإجابات للحصول على نتائج الاستقصاء وتحليلها. ليندة (2011، ص 70).

2.1.5.2: طرق القياس الغير المباشرة لجودة الخدمات:

من أكثر الطرق الغير مباشرة اعتمادا في البحوث لقياس جودة الخدمة نموذجين ويعتمد هاذان النموذجان على مجموعه من المؤشرات التقييمية، وهذان النموذجين أحدهما:

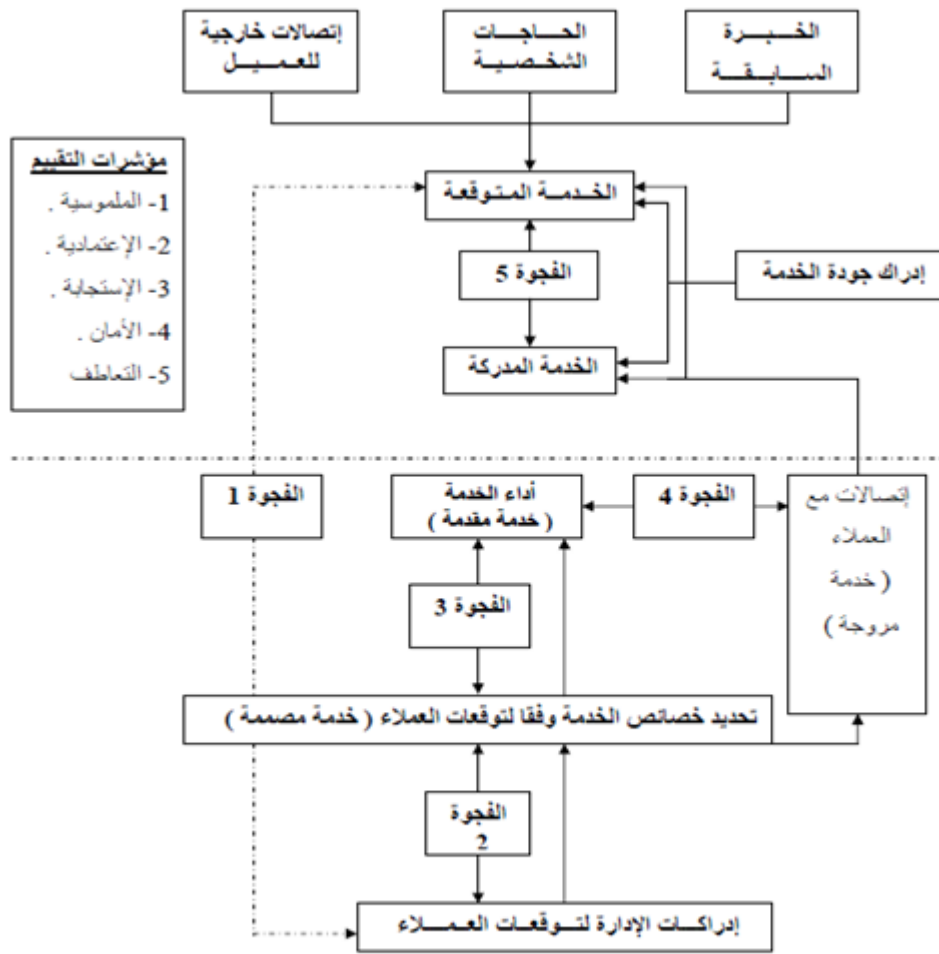
هو مقياس الفجوة (servqual) والآخر مقياس الاداء الفعلي (نموذج الاتجاه) (servperf).

اولا: نموذج الفجوة:

يسمى نموذج الفجوة "Servqual" وظهر في الثمانينيات خلال دراسة قام بها (parasuraman, Zeilhmal et berry) من اجل استخدامه في تحليل تقييم الجودة وتحسينها وبالتالي تحديد الفجوة

بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة والاداء العملي لها بمعنى تحديد التطابق بين المتوقع من الخدمة والمدرّك منها. نور الدين (2007)

ومن خلال هذه الدراسة تبين ان المحور الاساسي في تقييم الجودة وفق هذا النموذج هو الفجوة بين إدراك العميل لجودة الاداء الفعلي للخدمة وتوقعات العميل بشأن هذه الخدمة، وقد حدد هذا النموذج خمس فجوات التي تسبب تقديم الخدمة بجودة غير جيدة وتتمثل في الشكل رقم 1:



الشكل 1 . الفجوات التي تسبب تقديم الخدمة بجودة غير جيدة

الفجوة 1:

تظهر عند الاختلاف بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة، فعندما لا تدرك الإدارة وبدقة رغبات العملاء وكيف يكون حكم العميل على مكونات الخدمة لقلّة المعلومات عن السوق وأنماط الطلب.

الفجوة 2:

توضح عدم تواجد تطابق في المواصفات الخاصة بالخدمة وفي إدراك الإدارة لتوقعات العميل أي أن إدارة المؤسسة رغم ادراكها لتوقعات العميل إلا أنها غير قادرة على ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة.

الفجوة 3:

هي الفجوة بين المواصفات الموضوعة والأداء الفعلي للخدمة، فإذا تمكنت المؤسسة من تحديد المواصفات المطلوبة في الخدمة، فإنها غير قادرة على أداء هذه الخدمة بسبب وجود مواصفات صعبة وغير مرنة، أو عدم تدريب العاملين عليها أو عدم اقتناع العاملين بهذه المواصفات.

الفجوة 4:

هي الفجوة بين الخدمة المروجة والخدمة المقدمة، بمعنى أن الوعود المعطاة من خلال الاعلانات الترويجية لا تتشابه مع الأداء العملي للخدمة وذلك لوجود ضعف في التنسيق بين التنفيذ والتسويق الخارجي للمؤسسة.

الفجوة 5:

هي الفجوة بين الخدمة المؤداة والخدمة المتوقعة، بمعنى أن الخدمة المؤداة لا تتطابق مع الخدمة المتوقعة وتكون ناتج لجميع الفجوات بحيث يتم على أثرها الحكم على جودة أداء المؤسسة الخدمية. نور الدين (2007)

وقد عمل الكتاب (Parasuraman, Zeilhmal et berry) على تطوير مقياسهم لجودة الخدمة والذي اعتمد في الاساس على عشرة مكونات ولخصت فيما بعد الى خمسة، هي:

1. الجوانب المادية (الملموسة) في الخدمة: وتتعلق بالمباني والاجهزة المستخدمة والمكاتب والتكنولوجيا المستخدمة ومظهر الموظفين.

2. الاعتمادية: وهي قدرة المؤسسة على توفير الخدمات في الوقت والمكان المحدد والوفاء بجميع التزاماتها.

3. سرعة الاستجابة لطلبات الزبون ومشاكله وحلها بالسرعة الممكنة والتعامل معه برحابة صدر والمبادرة بمساعدته والترحيب باستفساراته.

4. الضمان (الامان): وهي اشعار مقدم الطلب او متلقي الخدمة بالثقة بان الخدمة المقدمة خالية من الاخطاء.

5. التعاطف مع المنتفع من الخدمة: وهي اشعار مقدم الطلب او المنتفع من الخدمة بانه محل اهتمام وتقدير. بوعبد الله (2010).

ثانيا :نموذج الاتجاه:

ويعرف هذا النموذج باسم (Servperf) ظهر خلال 1992 نتيجة لعدة دراسات، ونعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما اتجاهايا يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه " :تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة. ويقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة، ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة. نور الدين (2007).

فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها، وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل. نور الدين (2007).

2.2.1 الهياكل المحلية:

بدا ظهور مصطلح الحكم المحلي كوحدة إدارية في الدول في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين كنتيجة طبيعية لزيادة الوظائف الإدارية والواجبات للدول المتقدمة والتي تتطور بوتيرة سريعة بالإضافة الى زيادة مطالب المواطنين وحاجاتهم. (عبد الوهاب،2010).

الا ان الهيئات المحلية في فلسطين كان لها دور اضافي وهو تعزيز البعد الوطني وارتباط الفلسطيني بأرضه وعملية التحرر فقد ساهمت في صياغة القرار السياسي الفلسطيني الذي بدا واضحا في نتائج الانتخابات المحلية في السبعينيات. (مواطن، 2014).

ويعتبر نظام الحكم المحلي في فلسطين قد تغير وتطور تبعا للمراحل التاريخية التي حكمت وسيطرت على فلسطين والمتمثلة بالحكم العثماني ثم الانتداب البريطاني وبعدها النظام الاردني في الضفة والنظام المصري في غزة الى الاحتلال الاسرائيلي لحين توقيع اتفاقية اوسلوا عام 1993. (مواطن، 2014). وهذه اهم المراحل التاريخية التي مر بها التطور للهيئات المحلية قبل قيام السلطة الفلسطينية:

1. الحكم المحلي فترة الدولة العثمانية: حكمت الدولة العثمانية فلسطين منذ عام 1517 وصدر اول قانون لتنظيم الحكم المحلي في عام 1877 والذي أطلق عليه قانون التقسيمات الادارية المتضمن لقانون الهيئات المحلية والبلديات وتم على اساسه تشكيل مجالس بلدية في المدن الفلسطينية كيافا وعكا وغزة واللد والرملة، ومع نهاية الحكم العثماني كان هناك 22 بلدية في فلسطين.

2. الحكم المحلي فترة الانتداب البريطاني: اهتمت الادارة البريطانية بالحكم المحلي في فلسطين وقامت بتعزيز اللامركزية في ادارة الهيئات المحلية وتوسيع صلاحياتها ومع صدور قانون الانتخابات البلدية عام 1926 تم اجراء اول انتخابات بلدية عام 1927 ومن ثم صدر قانون البلديات عام 1934 وتم اجراء الانتخابات للهيئات المحلية في أكثر من عشرين مدينة وقرية.

وبالرغم من الدور المحدود الذي قامت به البلديات في ذلك الوقت الا ان البلديات اخذت تتوسع في تقديم الخدمات للناس في إطار قانون البلديات الصادر عن الانتداب عام 1936 والذي استمر ساري المفعول حتى قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994.

3. الحكم المحلي فترة الادارة الاردنية والمصرية: بدأت هذه الفترة من بداية النكبة عام 1948 الى النكسة عام 1967 واقتصر دور الهيئات المحلية في هذه الفترة على تقديم الخدمات الاساسية من توفير الكهرباء ومياه الشرب وشق الطرق.

وكان الوضع في قطاع غزة سيء جدا بسبب عدم اجراء اي انتخابات بلدية وكان يتم تعيين مجلس بلدية من قبل الحاكم الاداري العام المصري لقطاع غزة اما في الضفة فقد تم اجراء انتخابات بلدية ولكن كان هنالك تركيز على تقوية المركزية في العلاقة بين الهيئات المحلية والحكومة الاردنية.

4. الحكم المحلي في فترة الاحتلال الاسرائيلي لباقي اراضي فلسطين التاريخية: بدأت هذه الفترة منذ النكسة الى لحظة قيام السلطة الفلسطينية و قد كانت اسرائيل تحاول استغلال الهيئات المحلية كأداة لمحاربة تيار منظمة التحرير الفلسطينية و الذي بدا يزداد قوته في تلك الفترة الا ان فوز شخصيات و قيادات وطنية بانتخابات المجالس البلدية الكبرى عام 1976 قد كان معاكسا لتوقعات الاحتلال مما جعلهم يقوموا بأبعاد هذه القيادات و تدبير عمليات اغتيال لبعضهم و قامت بعدها الادارة المدنية بفرض روابط القرى التابعة للإدارة المدنية .

وفي نهاية عام 1991 كان في مناطق الضفة وقطاع غزة 30 بلدية بما فيها القدس منها 4 بلديات في قطاع غزة والباقي في الضفة الغربية. (العصار ، 2015).

2.2.2 الحكم المحلي منذ قيام السلطة الوطنية الفلسطينية

وافقت الحكومة الاسرائيلية على الانسحاب من اريحا و اجزاء من قطاع غزة في الاتفاقية الموقعة مع منظمة التحرير في ايار 1994 لإقامة حكم ذاتي فلسطيني و تلا ذلك التوقيع على اتفاقية اوسلوا الثانية و التي بموجبها تم تقسيم الضفة الى مناطق ادارية مختلفة حسب سيطرة الاحتلال و السلطة عليها مثل مناطق A , B , C , H1, H2.(مواطن، 2014)

وكان لهذا التقسيم تأثير واضح على حجم ونوعية الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية ففي مناطق C لا تستطيع الهيئات المحلية تقديم خدمة شق وتنظيم الطرق واصدار رخص البناء وفق الانظمة المعمول بها في المناطق A مثلاً.

بعد انشاء السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994 واصدار قرار رئاسي بتشكيل وزارة الحكم المحلي، باشرت الاخيرة اعمالها وفق القوانين التي كانت سارية قبل 1967 الى تاريخ اصدار قانون الهيئات المحلية تحت رقم 1 للعام 1997، كما تم قبله اصدار قانون انتخاب الهيئات المحلية رقم 5 لسنة 1996. (مواطن، 2014).

وقد نظمت الوزارة عمل الهيئات المحلية واصدرت العديد من الانظمة التي تنظم عملها مثل نظام المشتريات والنظام المالي ونظام المسالخ والخدمات ونظام الضرائب والرسوم.

2.2.3 الإطار القانوني للهيئات المحلية الفلسطينية:

يعتبر القانون رقم 1 لعام 1997 المتعلق بالهيئات المحلية الفلسطينية، الإطار القانوني للحكم المحلي في فلسطين، وقد صدر هذا القانون بتاريخ 12.12.1997 عن المجلس التشريعي الفلسطيني في

مدينة غزة، وتم المصادقة عليه من رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية، والذي يحدد فيه دور المجلس المنتخب للهيئة وصلاحياته وعلاقته بوزارة الحكم المحلي، وتنظيم هيكلها ومجلس الإدارة فيها ومواردها وموازنتها وأحكام عامة أخرى في 40 مادة. (العصار، 2015).

2.2.4: دور وزارة الحكم المحلي:

ووفقاً لأحكام هذا القانون تقوم وزارة الحكم المحلي برسم السياسة العامة المقررة لأعمال مجالس الهيئات المحلية الفلسطينية والإشراف على وظائف واختصاصات هذه المجالس وشؤون تنظيم المشاريع وأعمال الميزانيات والرقابة المالية والإدارية والقانونية والإجراءات الخاصة بتشكيل مجالس الهيئات المحلية. وكذلك القيام بالأعمال الفنية والإدارية المتعلقة بأعمال التنظيم والتخطيط الإقليمي في فلسطين، ووضع أية أنظمة أو لوائح لازمة من أجل تنفيذ واجباتها المنصوص عليها في القانون، وقد أعطى القانون الحق لمجلس الوزراء الحق في إلغاء أو استحداث أو فصل أي مجلس أو هيئة محلية أو جزء منها بناء على توصية من الوزير. (اسماعيل، 2005).

الخدمات التي تقدمها البلدية:

تقوم البلدية بتقديم العديد من الخدمات اما بطريقة مباشرة بواسطة موظفيها او بتضمينها الى شركات خاصة او مؤسسات اخرى حسب ما تقتضي المصلحة مثل مواقف السيارات والذي تديره شركة بريكو الاستثمارية من خلال عقد ايجار لمدة 20 عام مقابل بناء الشركة لمبنى الموقف.

وقد ذكر محمد اشتية في البلديات وهيئات الحكم المحلي في فلسطين (2004) الخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين بالخدمات التالية:

1. تخطيط المدينة والشوارع: تخطيط المدينة وفتح الشوارع واغلاقها وتعديلها وتعيين مواقعها

وعرضها وتعبيدها وترصيفها وصيانتها وإنارتها وتسميتها وترقيم بناياتها وتجميلها وتشجيرها

ومنع التجاوز عليها ومراقبة ما يقع على الشوارع من الأراضي المكشوفة وتكليف أصحابها بإقامة الأسوار حولها.

2. الابنية وتراخيصها: مراقبة البناء والهدم والترميم للأبنية وتركيب المصاعد الكهربائية وإنشاء الملاجئ واجراءات السلامة العامة وإعطاء رخص لإجراء هذه الأعمال وتحديد موقع البناية وشكلها ونسبة مساحتها إلى مساحة الأرض المنوي إنشاؤها عليها وضمان توفر الشروط الصحية فيها.

3. الماء: تزويد السكان بالماء الصالح للشرب أو لأية استعمالات أخرى وتعيين مواصفات لوازمها كالعدادات والمواسير وتنظيم توزيعها وتحديد أسعارها وبدل الاشتراك فيه.

4. الطاقة: تزويد السكان بالكهرباء وتحديد أسعار الاستهلاك وبدلات الاشتراك بما لا يتجاوز الحد الأعلى المحدد من الوزارة.

5. الصرف الصحي: إنشاء المجاري والمراحيض العامة وإدارتها ومراقبتها.

6. الأسواق العامة: تنظيم الأسواق العامة وإنشاؤها وتعيين أنواع البضائع التي تباع في كل منها وحظر بيعها خارجها.

7. الحرف والصناعات: تنظيم الحرف والصناعات وتعيين أماكن خاصة لكل صنف منها ومراقبة المحلات والأعمال المقلقة للراحة أو المضرة بالصحة العامة.

8. النظافة: جمع النفايات والفضلات من الشوارع والمنازل والمحلات العامة ونقلها وإتلافها وتنظيم ذلك.

9. الصحة العامة والرقابة عليها وتشمل

- اتخاذ جميع الاحتياطات والإجراءات اللازمة للمحافظة على الصحة العامة ومنع تفشي الأوبئة بين الناس.
- مراقبة المساكن والمحلات الأخرى للتثبت من تصريف نفاياتها بصورة منتظمة ومن نظافة الأدوات الصحية في المحال العامة واتخاذ التدابير لإبادة البعوض والحشرات الأخرى ومكافحة الفئران والجرذان والزواحف الضارة.
- إنشاء المسالخ وتنظيمها وفحص الحيوانات والدواجن المعدة للذبح واتخاذ الاحتياطات لمنع إصابتها بالأمراض وتعيين مواقع لبيعها ومراقبة ذبحها وتصريف بقاياها.
- مراقبة الخبز واللحوم والأسماك والفواكه والخضراوات وغيرها من المواد الغذائية واتخاذ الإجراءات لمنع الغش فيها وإتلاف الفاسد منها وتحديد أسعارها ومكافحة الغلاء بالتنسيق مع الجهات الحكومية المختصة.
- إنشاء مراكز للإسعاف ومصحات ومستشفيات وغير ذلك من المؤسسات الصحية ومراقبتها بالتنسيق مع الجهات الحكومية المختصة.
- المحلات العامة: تنظيم ومراقبة المطاعم والمقاهي والنوادي والملاعب ودور التمثيل والسينما والملاهي العامة الأخرى وتحديد مواعيد فتحها وإغلاقها واستيفاء رسوم بيع تذاكرها.
- المنتزهات: إنشاء الساحات والحدائق والمنتزهات والحمامات ومحلات السباحة في البرك والبحيرات وعلى الساحل ومراقبتها وتنظيمها.

- إدارة الكوارث: الاحتياطات للسيول والفيضانات والحرائق والكوارث الطبيعية وغيرها اتخاذ الاحتياطات لمواجهة أخطار السيول والفيضانات ولمنع الحرائق ومراقبة الوقود والمواد المشتعلة واتخاذ الاحتياطات لمواجهة الكوارث الطبيعية وإغاثة المنكوبين
- المؤسسات الثقافية والرياضية: إنشاء المتاحف والمكتبات العامة والمدارس والنوادي الثقافية والرياضية والاجتماعية والموسيقية ومراقبتها بالتنسيق مع الجهات الحكومية المختصة.
- تنظيم سائل النقل البري والبحري: إنشاء وتعيين وتنظيم مواقف مركبات النقل ضمن حدود الهيئة المحلية ومراقبتها ومراقبة القوارب والسفن والبواخر التي تعمل في المياه التابعة لمنطقة الهيئة المحلية بالتنسيق مع الجهات الحكومية المختصة.
- تنظيم الباعة المتجولون: الباعة المتجولون والبسطات والمظلات ومراقبة وتنظيم الباعة المتجولين والحمالين والبسطات والمظلات
- الأوزان: مراقبة الأوزان والمكاييل والمقاييس ودمغها ووزن ما يباع بالجملة في الأسواق العامة.
- الإعلانات: مراقبة اللوحات والإعلانات وتنظيمها.
- هدم الأبنية: هدم الأبنية التي يخشى خطر سقوطها أو المصرة أو التي تتبع منها روائح كريهة مؤذية وذلك بعد إنذار صاحبها أو شاغلها أو المسؤول عنها.
- فضلات الطرق: بيع فضلات الطرق مما أستمك للمشاريع العامة أو استغلالها
- منع التسول: وإنشاء الملاجئ للمحتاجين ومراقبة جمع التبرعات في الأماكن العامة
- المقابر: إنشاء المقابر والغاؤها وتعيين مواقعها ومواصفاتها ونقل الموتى ودفنهم وتنظيم الجنازات والمحافظة على حرمة المقابر وذلك بالتنسيق مع الجهات الحكومية المختصة.

- الفنادق مراقبة الفنادق والنزل العمومية وتنظيمها.
- الدواب مراقبة الدواب المستخدمة في النقل والجر وتنظيم أسواق بيع الحيوانات والمواشي وحظر بيعها خارج هذه الأسواق.
- مراقبة الكلاب وتنظيم اقتنائها وترخيصها والوقاية من أخطارها والتخلص من الضالة أو العقورة منها.
- مشروع الموازنة العامة: وملاك الموظفين إقرار مشروع الموازنة السنوية والحساب الختامي وملاك الموظفين قبل إرسالها إلى الوزارة للتصديق عليها.
- إدارة أموال وممتلكات الهيئة المحلية: إدارة أملاك الهيئة المحلية وأموالها وإقامة الأبنية اللازمة فيها وتأجيرها ورهنها لمدة لا تزيد على ثلاث سنوات وقبول الهبات والوصايا والتبرعات.

2.2.4 خدمات البلدية للجمهور

إن أفضل وصف يمكن أن توصف به البلديات هو أنها حكومات محلية. وهذه المحلية هي التي تميز البلديات عن الحكومات الوطنية أو السياسية المعبر عنها من خلال مجلس الوزراء. ولا يكمن التمييز هذا في المستوى الجغرافي المحدود للعمل المحلي فقط، بل يكمن في القرب والاتصال المباشر ما بين المجلس المحلي والجمهور. (أعرج، 2002)

وتعتبر السلطة المحلية ركيزة أساسية من ركائز الدولة الديمقراطية لكونها ذات أولوية تنموية وليست خدماتية فقط. إن الهدف الاستراتيجي لجميع المجالس المحلية هو " تنمية المجتمع المحلي وتوفير

خدمات البنية التحتية وتطويره بصورة مطردة من خلال اتباع أساليب ديمقراطية تعتمد على المشاركة والشفافية في نطاق المجلس المحلي والمجتمع المحلي والمؤسسات العامة والخاصة" وعليه يمكن تعريف البلدية بأنها هي تلك المؤسسة العظيمة التي تحتل مكاناً بارزاً في حياة المواطن لا يعادله أي مكان لأي مؤسسة عامة واشتق اسمها من اسم البلد ويضرب عادة المثل بأن المواطن له علاقة مع البلدية منذ ولادته إلى حين وفاته أي من المهد إلى اللحد، وتمثل البلديات أقرب أجهزة الخدمات إلى المواطنين وأكثرها احتكاكاً بهم وفي معاملاتهم اليومية واحتياجاتهم المحلية (العبودي، 2010).

2.2.5 أهمية الشرعية القانونية في تنظيم عمل البلديات.

تدار البلديات من خلال منظومة من القوانين والأنظمة. فالقانون هو الذي أوجد ونظم عمل البلديات وحدد اختصاصاتها وبين كيفية عملها، وبالتالي يجب على تلك البلديات وهيئات الحكم المحلي أن تعمل بموجب تلك القوانين والأنظمة. ومن الجدير ذكره أنه يمكن لأعضاء المجالس البلدية أن يتفادوا الوقوع في الإشكاليات والصعوبات القانونية سواء في تعامل الهيئة المحلية مع الجمهور أو في تعاملها مع السلطة المركزية المتمثلة في وزارة الحكم المحلي عن طريق العمل بموجب النظام القانوني ساري المفعول. وفي فلسطين يستقل أعضاء البلديات برسم السياسات العامة للمجلس البلدي المدار من قبلهم. ويقوم رؤساء المجالس البلدية وأعضاؤها برسم السياسات العامة لمجلس ما واتخاذ قرارات وتنفيذ سياسات لها أثر مباشر على المواطنين. (قاروط، 1997)

2.2.6 العقبات التي توجه تقديم الخدمات

لم يكن الطريق أمام البلديات سهلاً ومعبداً وإنما توجد بعض العقبات ومنها ما يلي:

النظافة العامة: وتحت هذا العنوان نضع العناصر المكونة للنظافة والمتصلة بها مثل جمع النفايات والتخلص منها، وتنظيف وكنس الشوارع والطرق والميادين، تنظيف الاسواق العامة ورفع المخلفات، رفع السيارات الخربة أو التالفة في الشوارع والقضاء على الحيوانات، الضالة ومع ان عمل الاجهزة المعنية بالنظافة لم يخل من بعض المشكلات مع المواطنين، منها:

1- عدم اهتمام بعض السكان بنظافة مدينتهم وسلبية النظرة إلى دور البلدية وعدم محاولة مساعدته بما لا يكلفهم جهداً ولا إنفاقاً بالالتزام بوضع القمامة في الأوعية المخصصة لذلك الموجودة في الشوارع وامام المنازل او عدم الالتزام عموماً بقواعد النظافة.

2- استهتار بعض سائقي القلابات التي تحمل الأتربة والمخلفات بعدم تغطية سياراتهم بالأشعة لمنع تناثر المخلفات وسقوط الأتربة او تكون بعض ابواب بعض الشاحنات غير محكمة فيتناثر منها التراب أثناء سيرها مما يؤثر على نظافة الشوارع التي تمر بها.

3- ترك المياه تتسرب من بعض المنازل، والتهاون في شفت بيارات العمارات والفلل، وضياع المسؤولية بين المالك والساكن احياناً.

4- ترك السيارات في الشوارع واتخاذها كراجات ولمدد طويلة مما يسبب تعطيلاً لحركة المرور ومضايقة المجاورين وإعاقة لأعمال النظافة وإرهاق الأجهزة البلدية.

5- الترخيص بإقامة الإنشاءات والأبنية ومراقبتها: ويندرج تحت مخالفات أنظمة البناء وإشغال الطرق والأرصفة بمخلفات الهدم أو مواد البناء:

- 6- من المواطنين من يعتمد المخالفة فيتجاوز المساحة المخصصة او يحاول تجاوز عدد الادوات او المساحة المسموح بها او يتلاعب في التمديدات او يحول الكراج الى دكان او يفتح محلاً في شارع غير مسموح بوجود محلات فيه.
- 7- عدم اكمال البناء، فيبدأ صاحب المبنى وهو غير مستعد له ثم يتركه يشوه الموقع ويسيء الى المنظر العام للشارع.
- 8- الإضرار بالشوارع والأرصفة، فبعض القائمين على البناء يخلطون الإسمنت في الشارع وعلى الارصفة مما يضر بالمرفق العام.
- 9- إشغال الطرق والارصفة بمواد البناء ومخلفاتها، فالبعض يلقي بمخلفات البناء على الارصفة وفي جوانب الشوارع فيشغل ويؤذي الناس ويساعد على تعويق عمليات الكنس والتنظيف ويشغل أجهزة البلدية ويضيع وقتها وجهدها.
- 10- تدخل المواطنين في مناسيب السفلتة، ويحصل ذلك بعدم الالتزام بتعليمات البلدية إذ يرفع المواطن بيته او يخفضه عن منسوب الشارع ثم يطالب بأن يكون منسوب الشارع متمشياً مع وضع بيته على الرغم من أن تغير منسوب شارع ما قد يتسبب في تغير مناسيب الشوارع المرتبطة به. (العبودي، 2010).

حماية صحة البيئة:

على الرغم من اهتمام البلديات بصحة البيئة وإعداد المواصفات الصحية لكل نشاط يمس بيع المواد الغذائية وتصنيع هذه المواد ومواصفات وشروط الترخيص وما تعلن عنه اجهزة البلديات من استعدادها لتقديم المشورة لكل راغب في فتح محل عام وإرشاده الى المواصفات الصحية الضرورية ومع تشديد

الرقابة واستمرارها، فإن المشكلات التي تعانيها البلديات لا تزال قائمة ومتكررة ومنها بينها(مازاكان برس، 2017):

- 1- مخالفة الأنظمة والتعليمات واشتراطات فتح المحلات: فبالرغم من تشديد الرقابة وحرص البلديات تحدث مخالفات هنا وهناك كأن ينشئ المواطن المحل حسبما يراه وفي المكان الذي يختاره ولو لم يكن صالحاً في مبناه وموقعه.
- 2- عدم نظافة المحل او المطعم أو عدم التزام العمال بحمل الشهادات الصحية او تشغيل عمال غير مؤهلين لنوعية العمل المنوط بهم.
- 3- عدم التزام بعض المحلات التجارية بتواريخ صلاحية المعلبات وغيرها من المواد الغذائية وزيادة الاسعار أو إنقاص وزن رغيف الخبز أو عرض السلع الفاسدة بما يعرض صحة المستهلكين للضرر.

الحدائق والتشجير:

لا يوجد من بين سكان المدن من لم يطالب بتشجير شوارعها ونشر الحدائق العامة والمنتزهات في مختلف احيائها، فالتشجير الذي تم في مدنها خلال الفترة الاخيرة يزيد عما كان من قبل اضعافاً مضاعفة على الرغم من العقبات والمعوقات مثل قلة المياه وارتفاع درجة الحرارة وخواص التربة وغير ذلك وتسير البلديات في تنفيذ خطة التشجير بخطط مدروسة وخطوات ثابتة وتصميم أكيد ولكن قد تعاني من مشكلات من بعض المواطنين الذين لا يحافظون على الحدائق بل ويعبثون بخضرتها وشجيراتها وأزهارها مع ضرورة المحافظة على الشجرة وحاجتنا إليها في ظل وجود الاحتلال.(العبودي، 2010).

2.2.6 مراكز خدمات الجمهور

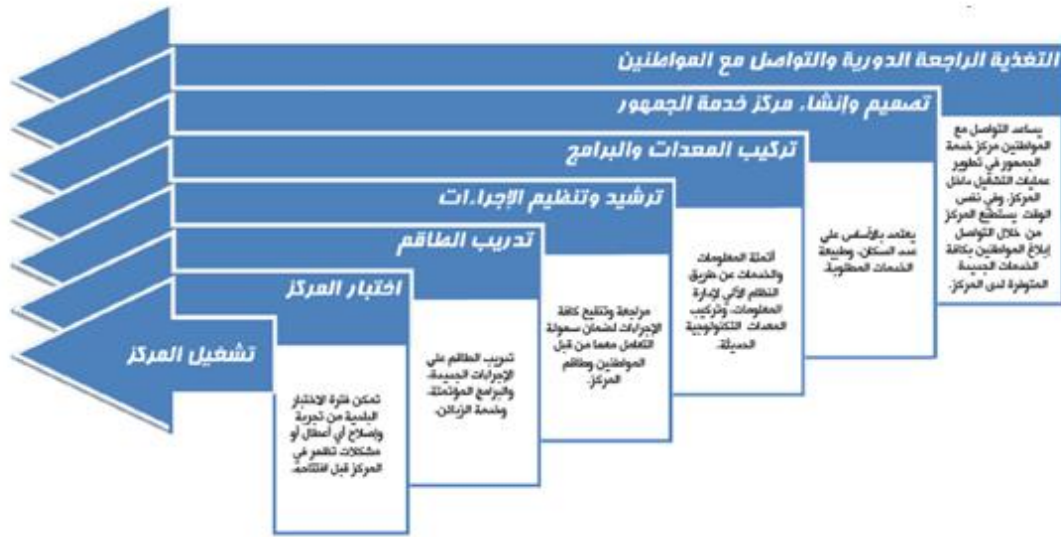
ضمن توجهات البلديات في محافظات الوطن وتحت اشراف وزارة الحكم المحلي في تطوير الخدمة وتحسين الاداء واستمرارية مواكبة التطور وتقديم خدمة نوعية للمواطن، تم انشاء مركز خدمات الجمهور، لتطوير العلاقة ما بين البلدية والمواطن ولتحسين الاداء وحصر جميع الخدمات في مكان واحد لما يوفر الوقت والجهد على المواطن بدل تنقله بين مختلف اقسام البلدية لإنجاز معاملاته. حيث أصبح المركز يعمل على ضبط سير المعاملات لدى دوائر البلدية المختلفة من خلال برنامج تدفق المعلومات حيث يمكن الموظفين الاستعلام عن سير انجاز المعاملات، ويساعد على حفظ المعاملات بطريقة آمنة.

2.2.7 اعمال مركز خدمات الجمهور

يقوم طاقم من الموظفين المؤهلين والمدربين بتقديم مجموعة متميزة من الخدمات في مراكز خدمة الجمهور، ومنها:

- البناء :رخص بناء واستفسارات حول ملكية الأراضي.
- المرافق العامة :الاشتراك في خدمات الماء، والكهرباء، وخدمات الفواتير.
- الصحة العامة :رخص المهن، وإدارة النفايات الصلبة والصرف الصحي.
- الأمور المالية :تسديد رسوم الخدمات، وتقديم طلبات الحصول على براءات الذمة.
- الأمور الإدارية : رخص الخدمات العامة، وإثبات الحالة الاجتماعية، وإثبات مكان إقامة، وأية شكاوى أو مقترحات عامة للبلدية.

وفيما يلي ملخص لعمل مركز خدمات الجمهور حسب الشكل رقم 2 :



الشكل 2 : ملخص عمل مركز خدمات الجمهور

مساهمة مركز خدمات الجمهور مع البلديات

من طبيعة تصميمه والطرق الخاصة بتدريب طواقمه، يساعد مركز خدمة الجمهور البلديات على

الالتزام بالمعايير العالمية للحكم الرشيد:

المساواة: يتم التعامل بطريقة متساوية وعادلة مع كافة المواطنين، إذ يأخذ كل مواطن رقم انتظار فور

دخوله المركز، ويمكنه في مكانه حتى يأتي دوره، قبل توجهه إلى الطاقم المختص. ما يساهم في بناء

علاقة صحية وإيجابية مع طاقم المركز، ويحد من ثقافة الوساطة السائدة.

الشفافية: صممت كافة مراكز خدمة الجمهور لتحتوي على أقسام مفتوحة بهدف الحد من المكاتب

المغلقة ما يؤدي إلى المساهمة في ضمان شفافية ومصداقية أعلى، حتى في حالات وجود طلبات

خاصة لدى المواطنين. كما يساهم ذلك في خلق شعور من الراحة عند المواطنين خلال تعاملهم مع

طاقم المركز.

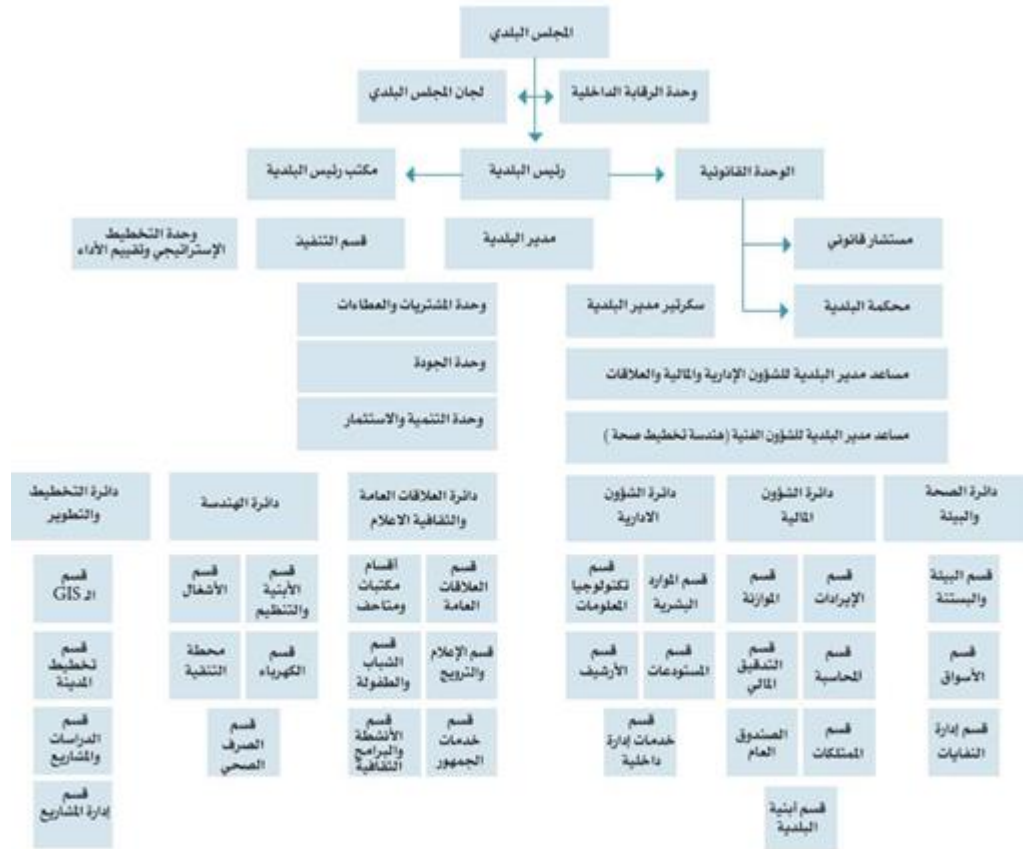
المساءلة: يساعد النظام الآلي لإدارة المعلومات طاقم المركز والمواطنين في الرجوع إلى الملفات السابقة، وتتبع مسار الطلب المقدم، وتقديم الإجابة على الاستفسارات بشكل سريع.

الاستجابة: كافة طواقم المراكز مدربة ومؤهلة في جانب «خدمة المواطنين» من أجل ضمان تقديم خدمات نوعية لهم. علاوة على ذلك، يقدم المواطنون اقتراحاتهم أو شكاويهم داخل المركز، من أجل تحسين الخدمات المقدمة في المستقبل.

الفعالية والكفاءة: يقدم المركز كافة الخدمات التي تقدمها البلدية من أجل تقليل الوقت والجهد المبذولين في تنقل المواطنين بين المواقع المختلفة أو التعامل مع إجراءات مريكة كما في السابق (مؤسسة مجتمعات عالمية، 2014).

2.3 بلدية البيرة

مؤسسة أهلية ذات استقلال مالي تحدث وتلغي وتعين حدد منطقتها ووظائفها وسلطانها بمقتضى أحكام القانون، ويتولى إدارة البلدية مجلس بلدي ينتخب أعضائه انتخاباً مباشراً أو يعينون حسب أحكام القانون كما ويعتبر مجلس البلدية شخصاً معنوياً أن يقاضي وأن يقاضى بهذه الصفة، ومدة دورة المجلس البلدي أربعة سنوات اعتباراً من تاريخ تسلمه لمهامه. لقد تم تأسيس أول مجلس محلي بالمدينة منذ عام 1923 برئاسة المرحوم عيد الموسى وتأسس أول مجلس بلدي بقرار من وزارة الداخلية بالمملكة الأردنية الهاشمية سنة 1951. و الشكل رقم 3 يوضح الهيكل التنظيمي للبلدية



الشكل 3 ك هيكليه البلدية

2.4 الدراسات السابقة

أجرى الباحث مراجعة، من خلال مكتبات جامعات الضفة الغربية ومراكز الدراسات وشبكة الإنترنت، للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وخاصة في فلسطين، وقد لاحظ أن هناك ندرة في الدراسات

التي تتناول جودة الخدمات في البلديات بصورة مباشرة، وقد وجدت بعض الدراسات التي تقترب من موضوع هذه الدراسة وهي:

2.4.1 اولاً: دراسات تتعلق بالخدمات التي تقدمها البلديات

2.4.1.1 دراسة الاخرس (2017) بعنوان اعادة هندسة العمليات الادارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة ""

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اعادة هندسة العمليات الادارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظة غزة , وبناء على طبيعة الدراسة والاهداف التي تسعى لتحقيقها فقد استخدمه الباحث المنهج الوصفي التحليلي , واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية الطبقية , حيث كان مجتمع الدراسة موظفي بلديات محافظتي خانيونس ورفح البالغ عددهم (868) موظف, وبلغت العينة (266) موظف من تلك البلديات , وتم تصميم استبانة وزعت على عينة الموظفين واستبانة اخرى وزعت على عينة عشوائية بلغت (296) مفردة من المراجعين المستفيدين من خدمات تلك البلديات وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها ما يلي :

- اظهرت النتائج ان استخدام وتطبيق اعادة هندسة العمليات في بلديات محافظتي خانيونس ورفح كانت متوسطة حيث بلغت النسبة (64.84%).

- اظهرت نتائج الدراسة ان جودة الخدمات في بلديات محافظتي خانيونس ورفح بأبعادها الخمسة كانت مرتفعة بوزن نسبي بلغ (73.02%).

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين اعادة هندسة العمليات الادارية وتحسين جودة الخدمات في بلديات محافظتي رفح وخانيونس.

- يوجد اثر ذات دلالة إحصائية لعناصر اعادة هندسة العمليات الادارية وقد فسرت بنسبة 56.1% من التغير في تحسين جودة الخدمات وفق التباين.

- الوزن النسبي لإجمالي محور جودة الخدمات من وجهة نظر المراجعين بلغ 57.98%.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات اهمها:

ضرورة ان تقوم الادارة العليا بلديات محافظتي رفح وخانيونس بمراجعة مستمرة لنتائج الهندرة والعمل على تعزيز روح الابتكار والابداع لدى موظفيها

2.4.1.2 دراسة الدراويش (2017) بعنوان " الاستحقاقات المؤسسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بلديات جنوب محافظة الخليل من وجهة نظر الإدارة التنفيذية "
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاستحقاقات المؤسسية لتطبيق الادارة الالكترونية في بلديات جنوب محافظة الخليل من وجهة نظر الادارة التنفيذية إعافة إلى التعرف على الواقع الاداري والقانوني في الهيئات المحلية والتعرف أيضاً على الجوانب الفنية والتقنية في البلديات. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمه الباحث المنهج الوصفي كونه الانسب لمثل هذه الدراسات و تم تصميم استبانة لدراسة المشكلة البحثية حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفي الادارة التنفيذية أصحاب المناصب الشرفية وتوصلت الدراسة إلى أن واقع الاستحقاقات المؤسسية لتطبيق الادارة الالكترونية في بلديات جنوب محافظة الخليل مرتفع بالنسبة لمعظم مجالات الدراسة فكان واقع البنية الفنية والتقنية يشير إلى توفر البنية التحتية الفنية والتقنية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في بلديات جنوب محافظة الخليل يليها أن واقع التشريعات(القوانين والأنظمة والتعليمات) مناسب لتطبيق الادارة الالكترونية حيث تتوفر المرجعية القانونية لتطبيق الادارة الالكترونية في البلديات وأخيرا ظهر أن الواقع الداري اللازم توفره لتطبيق الادارة الالكترونية في البلديات أقل من المستوى المطلوب. خلصت الدراسة إلى أن هناك تفاوت في توفر

الاستحقاقات المؤسسية لتطبيق الادارة الالكترونية بين بلديات جنوب محافظة الخليل ما عدا في مجال ملائمة الأنظمة والقوانين حيث كان توفر المرجعية القانونية للبلديات متشابهاً وكانت بلدية يطا أفضل البلديات في توفير جميع متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بينما كان أضعف البلديات في توفير هذه الاستحقاقات بلدية دورا ومجلس الخدمات المشترك ريف دورا. وفي نهاية الدراسة قام الباحث بتقديم عدة توصيات أهمها: يجب رفع مستوى الجودة والفاعلية لبلديات جنوب محافظة الخليل.

2.4.1.3 دراسة بكير (2016) بعنوان " معوقات أداء بلديات قطاع غزة الكبرى لخدماتها أثناء حالات الطوارئ"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تواجه بلديات قطاع غزة الكبرى لتقديم خدماتها للمواطنين أثناء حالات الطوارئ، وذلك من خلال تقييم مدى توفر متطلبات إدارة الطوارئ التي تتضمن: وجود موازنة مخصصة للطوارئ، توفر المعدات والأجهزة، المهارات الفنية العاملين، وجود خطة طوارئ محدثة، القيادة، التنسيق. وقد استخدمه الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال المدخل المسحي، باستخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المناصب الإشرافية في الدوائر العاملة أثناء الطوارئ في بلديات قطاع غزة الكبرى وهي دائرة المياه والصرف الصحي، ودائرة الصحة العامة والبيئة، ودائرة المشاريع، والبالغ عددهم 110 موظفاً، حيث تم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 75 وتمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- تتوفر متطلبات إدارة الطوارئ لدى بلديات قطاع غزة الكبرى بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي نسبي 54.48% (وجاءت ترتيب النتائج لكل منها تصاعدياً على النحو الآتي: توفر المعدات والأجهزة 49.43% (وجود موازنة مخصصة للطوارئ) 50.38 %)، وجود خطة طوارئ محدثة 51.95%

(القيادة) 56.31 % (، المهارات الفنية للعاملين) 59.07 % (، التنسيق) 60.97 وخلصت الدراسة

لمجموعة من التوصيات كان أهمها ما يلي:

- الاهتمام بالتخطيط المسبق للطوارئ واعداد خطة طوارئ يتم تحديثها حسب المتغيرات المختلفة.

- ضرورة الاهتمام بزيادة درجة توافر الامكانيات المادية والبشرية.

- تعزيز التنسيق بين كافة الجهات العاملة أثناء حالات الطوارئ.

- وضع برامج تدريبية للعاملين في حالات الطوارئ لرفع كفاءتهم الفنية.

2.4.1.4 دراسة البتراوي (2014) بعنوان " وثيقة خطوط إرشادية للاتصال والتواصل بين البلديات والجمهور في الضفة الغربية وقطاع غزة "

هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز الثقة والمصداقية بين البلديات من جهة والجمهور العام والمؤسسات ذات العلاقة من جهة أخرى، ورفع وعي الجمهور والمؤسسات ذات العلاقة حول خدمات البلديات المقدمة عبر استخدام وسائل اتصال واعلام فعالة، والتعرف إلى أفضل وسائل تفاعل الجمهور والمؤسسات ذات العلاقة مع البلديات من أجل تحقيق المشاركة المجتمعية الفاعلة. وكذلك تعزيز فرص التعاون مع الجهات المانحة، والتكامل مع المستثمرين والمغتربين، والتنسيق مع الهيئات الدبلوماسية، والتشبيك مع المدن التوأمة لتوفير المساعدات الفنية والمالية للمشاريع التطويرية. وقامت الباحثة بدراسة حالة لأربع بلديات في الضفة الغربية وقطاع غزة عبر الاطلاع على وثائقها ذات العلاقة واجراء مقابلات معمقة مع المسؤولين فيها وادارة مجموعات بؤرية مع فئات من المجتمع المحلي، ولقد تمت دراسة بلدية رام الله عن وسط الضفة الغربية، وبلدية حلحول عن جنوب الضفة، وبلدية مرج ابن عامر عن البلديات المدمجة في شمال الضفة، وبلدية غزة عن قطاع غزة. وتوصلت الباحثة إلى أهمية إيجاد خطوات

مقترحة لتعزيز الاتصال الداخلي بين موظفي البلدية، وكذلك إيجاد خطة الاتصال للفئات المهمشة كالنساء والشباب وذوي الإعاقة، والعمل على بناء قدرات البلديات في موضوع الاتصال والتواصل.

2.4.2 ثانياً: دراسات تتعلق بجودة الخدمات

2.4.2.1 دراسة أبو عكر (2016) بعنوان " دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة" "

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموسة والصورة الذهنية في تحسين جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين من خدمات الغرفة التجارية بغزة، وكذلك التعرف على ما إذا كان هناك فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية

تم إجراء الدراسة وفق المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على جمع البيانات من المصادر الأولى في استبانته صممت خصيصاً لتلائم حال الدراسة، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (177) عضو مستفيد من خدمات الغرفة التجارية الصناعية بمدينة غزة ومسدد لرسوم العضوية عام 2015 وتم استحداث برنامج الحزم الإحصائية لإجراء العديد من التحليلات الإحصائية التي تخدم أغراض الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة مع جودة العلاقة مع الأعضاء، وبينت النتائج أن مؤشرات جودة العلاقة مع الأعضاء متدنية : فالثقة بالغرفة التجارية بلغت معدل 55.72 %، بينما مؤشر جودة العلاقة في محور الرضا بلغ المعدل 52.46 %، وكشفت النتائج أيضاً عن وجود أثر للمتغيرات المستقلة (جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة) (على المتغير التابع) جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين،

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين متوسطات آراء أفراد العينة حول دور أبعاد جودة الخدمات والصورة الذهني والمنافع غير الملموس في جودة علاقه مع الأعضاء المستفيدين تعزي للمتغيرات الديمغرافية.

وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات منها ضرورة تحسين الصورة الذهني للغرف للحفاظ على مكان اقتصادي بين اتحادات الاعمال، وزيادة المنافع غير الملموس المقدمة للأعضاء الحاليين لتحفيزهم على استمراري العضوية، بالإضافة الي تحسين جودة الخدمات المقدمة في الغرف لتكون قادرة على استقطاب الأعضاء السابقين والجدد. وأوصت بضرورة تعزيز الدور الإيجابي للأعضاء من خلال مشاركتهم في قرارات وأنشطة وسياسات الغرفة.

2.4.2.2 دراسة الغافري (2012) بعنوان: " قياس جودة عمل الخدمات العامة من وجهة نظر المستخدمين باستخدام النموذج SERVPERF دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لحماية المستهلك بالسلطنة".

هدفت الدراسة التطبيقية إلى التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها الهيئة العام لحماي المستهلك عبر توجيه عدد من الاسئلة حول مستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة في الهيئة العامه لحمايه المستهلك في سلطنه عمان بالإضافة الى معرفه ابعاد مقياس (ServPerf) على مستوى جودة الخدمات الفعلية المقدمة وبالإضافة إلى سؤال يتعلق بمستويات الجودة في الهيئة العام لحماية المستهلك.

أجريت الدراسة في الفترة الزمني من 18 ديسمبر 2011 م وحتى 10 إبريل 2012. وتكون مجتمع الدراسة من المراجعين والمستخدمين من خدمات الهيئة العام لحماية المستهلك حيث بلغ مجتمع الدراسة 950 فرداً فيما بلغت عينة الدراسة 52 فرد أي ما يشكل % 5,5 من مجتمع الدراسة من

الفرع الرئيسي بمسقط، وفرع ظفار. انتهى الباحث إلى عدد من الاستنتاجات منها أن استجابات عين الدراسة كانت عالي على جميع الأبعاد، وعليه فهذا يدل على رضا المبحوثين عن الخدمات المقدمة لهم في هيئة حماي المستهلك بالإضافة إلى وجود اختلاف في الاهمية النسبي لأبعاد جودة الخدمة، وقد حقق بعد الثقة في التعامل أعلى استجابة ثم يليه التعاطف والاهتمام، بينما حل بعد الجوانب الأجهزة والمعدات والجوانب المادي في آخر الاستجابات، أوصى الباحث بضرورة توفير المرافق والمعدات التي تساعد على تقديم الخدمة، وخصوصاً في مبنى الهيئة بمحافظ ظفار، حيث لا يوجد مواقف خاصه بالمستفيدين.

2.4.2.3 دراسة بلحسن (2012) بعنوان: " تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائر موبيليس-وكالة ورقلة"

هدفت هذه الدراسة إلى وضع إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات بالإضافة الي قياس رضا الزبون عن الخدمات المقدمة من طرف مؤسس موبيليس باستخدام مقياس الاداء بإبعاده الخمسة. تمحورت مشكل الدراسة حول مدي صلاحية مقياس الأداء الفعلية (ServPerf) لقياس رضا الزبون بناءً على مستوي الخدمة المقدمة، من أجل المساعدة بدعم هذه الخدمات والمساهم في تطويرها، واستخدمت الباحث في دراستها أسلوب المي القابل الشخصي للمؤسسة والاستقصاء للزيائن وتم توزيع 110 (استبيان واعتماد (101) صالح للتحليل.

أشارت نتائج التقييم من خلال المؤشرات الخاص بالمقياس المستخدمة إلى نجاح المؤسس في تمييز قدرتها التنافسيه من خلال تقديم خدمات ذات جودة مطلوبة، وأن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا الزبون وبالتالي امكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضا الزبائن وأيضاً لتحسين مستوي الخدمات المقدمة. وأوصى الباحث بضرورة الحفاظ على جودة الخدمة لتلبي حاجات ورغبات الزبائن

بشكل مستمر ، ومنح الثقة لوظائفها بقدرتها على تحقيق الجودة المطلوب والمحافظة عليها، ومنح الثقة للزبائن بقدرتها على تحقيق الجودة المتوقع لديهم.

2.4.2.4 دراسة ناصر الدين (2009) بعنوان "مكانة جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية -دراسة حالة مؤسسة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر لمدينة قالة "

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة الوكالة التجارية لعملائها من وجه نظر عملاءها من خلال أبعاد الجودة. كذلك هدفت إلى التعرف على تأثير المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي على تقييم أفراد عينة الدراسة، وقد طرح الباحث الاسئلة والفرضيات المتعلقة بأبعاد. الجودة مطبقاً لمقياس (ServPerf)

اعتمد الباحث في تقييم جودة الخدمات على عينة من زبائن الوكالة التجاري تقدر 130 زبون من الأفراد فقط، تم اختيارهم بطريق عرضية، واستنتج الباحث وجود نوع من الاهتمام من قبل الوكالة بأبعاد الجودة الخمس ويمكن القول أن التقييم يعكس حال من الرضا المتوسط عن خدمات المؤسسة. وأظهرت النتائج أن تقييم أبعاد الملموسية والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف كان متوسطاً. خلصت الدراسة على عدم وجود فوارق واضح بين آراء وانطباعات أفراد عين الدراسة نحو الجودة الفعلية للخدمة المقدمة، باختلاف الجنس، السن، المستوى التعليمي. وأوصي الباحث بضرورة التعرف على حاجات الزبائن وتحقيق رضاهم، ورفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة وتقديم الدورات التدريبية اللازم واستثمار العلاقات التفاعلي بين مقدم الخدمة والزبون، حتى يتم تعزيز ولاء الزبون والرفع من مستويات الرضا لديه.

2.4.2.4 دراسة نور الدين (2007) بعنوان: "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء-دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة".

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري للمفاهيم المتعلقة بالجودة وركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات، وهدفت أيضاً إلى قياس رضا العميل مستخدمة نموذج (ServPerf) لمعرفة درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

وشملت العملاء المصدرين والمستوردين لأنهم العملاء الأكثر تعاملًا مع المؤسسة والذين قدر عددهم خلال عام 2006 بـ 200 عميل وتم تحديد واختيار حجم العينة عن طريق أخذ نسبة 20 % من حجم عملاء المؤسسة وهم الذين يتأثرون أكثر بمستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة المينائية لسكيدة.

وقد تبين من خلال الدراسة وجود ارتباط قوي بين جودة الخدمات ورضا العملاء وكانت أكثر المؤشرات تأثيراً على رضا العملاء هي مؤشر الاستجابة ومؤشر الأمان، وخلص الباحث إلى أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم يختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل ومع ذلك فإن نظرة العملاء إلى الأداء الفعلي للخدمة المينائية المقدمة يتميز بالضعف رغم تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة.

أوصى الباحث بضرورة وضع استراتيجيات وبرامج تسويقية للمؤسسة والاهتمام بشكاوى العملاء وسرعة الاستجابة والقيام بتوعية الموظفين بأهمية جودة الخدمات والقيام بدورات تدريبية وتأهيلهم لزيادة ولائهم للمؤسسة.

2.4.2.5 دراسة عبيسات (2005) بعنوان: "تطور جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة وأثرها على رضا متلقي الخدمات".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم متلقي خدمات مؤسسة المناطق الحرة لجودة الخدمات المقدمة حسب الأبعاد المكون لمقياس (ServPerf) وكذلك معرف أثر هذه الأبعاد على رضا متلقي الخدمة، حيث تم جمع بيانات من خلال عينه مكونه من (155) متلقي للخدمات لمعرفة تقييمهم للخدمات المقدمة في المؤسس ومستوى رضاهم.

أشارت النتائج إلى أن بعد التعاطف قد احتل المرتبة الأولى في تقييم الأفراد لجودة الخدمات وأن أربع من أبعاد جودة الخدمات (الاعتمادي والامان والاستجابة والجوانب المادية) كان لها الاثر في تفسير رضا التغيير في رضا العملاء، رضا متلقي الخدمة) العامل التابع بمؤشر رضا حوالي. 75% (وهي زيادة بنسب (4 %) عن القياس السابق في 2004 أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ببعد سرعة الاستجابة لمتلقي الخدمة من خلال تطوير مهارات الموظفين لإتقان المبادرة لخدمة العملاء وكذلك الاهتمام بالشكاوى وسرع الخدمة بالإضافة الي نشر الأدلة الخاص بإجراءات العمل واتاحتها لمتلقي الخدمة، وكذلك العمل على نشر الوعي والمعرف لدى الموظفين حول جودة الخدمات.

2.5 الدراسات الاجنبية

2.5.1 دراسة Kontic (2014)

"Measuring service quality in higher education "the case of Serbia"

هدفت الدراسة للبحث في إمكاني استخدام مقياس (ServPerf) (في تقييم جودة الخدمة خلال عملية إعادة تطوير التعليم العالي في صربيا. تم توزيع 120 استبيان على طلاب الإدارة في جامعة

Aforementioned كان عدد الاستبانات المستردة) 109 (استبيان أي بنسب % 90.83 وتم تصنيف العينة في التحليل حسب الجنس والسن الدراسية.

شدد الباحث على أهمية قياس جودة التعليم في الجامعات من وجه نظر الطلاب خاص أنه خلال الخمس سنوات الماضي لوحظ زيادة عدد المؤسسات التعليمية مع انخفاض عدد الطلاب الملتحقين بها قام الباحث بتصميم بناء على مقياس (ServPerf) ، مع التعديلات التي تناسب سياق التعليم العالي.

توصل الباحث إلى صلاحي مقياس (ServPerf) للاستخدام في المؤسسات التعليمية في الفترة الانتقالية من عملية التطوير كما أظهرت النتائج تأثير واضح لعوامل السن الدراسي ونوع الجنس على تصور الطلب عن جودة الخدمات ولم يعطي الطلاب أهمية ل بعد الملموسية، وكان هناك تغير في الوزن المقترح خاص في بعد الاستجابة حيث كان تركيز طلاب الإدارة على أبعاد الأمان والاعتمادية كونهما الأكثر أهمية متبوع بالاستجابة والتعاطف، ولوحظ أن تقييم الطلاب الذكور للاستجابة كان أعلى من الإناث تبعاً للجنس، كما لوحظ أن عناصر جودة الخدمة المقدمة للطلاب كانت تتغير خلال فترة الدراسة، فعنصر الاعتمادي كان يزداد أهمية مع الوقت وتبين من الدراسة عدم رضا الطلاب عن المعامل التي يتلقونها من الطاقم الإداري. وخلص الباحث إلى أن التحليل أظهر أن استبيان المعدل كانت كافي في تقييم جودة أداء الخدمة في التعليم العالي في صربيا. وأوصي الباحث بضرورة تشكيل فرق عمل لتحسين جودة مساقات الادارة.

2.5.2 دراسة (2013) Bahat and Qadir

"Tourist Satisfaction in Kashmir: An Empirical Assessment"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستويات رضا السائحين عن الخدمات المقدمة لهم في وادي كشمير، وشملت عين الدراسة 340 سائح منهم 119 سائح أجنبي و 221 سائح محلي من العينة المستجوبة، تمت دراسة سابقة في شهر أبريل الى يوليو من العام 2012 في الدراسة الحالية تم الاعتماد على عينة عشوائية مع الأخذ بعين الاعتبار الخصائص الديمغرافية المختلفة والهدف من الزيارة التي يقوم بها السائح، طور أحد الباحثين نموذج قياس معدل للمقياس (ServPerf) مكون من أربع أبعاد الاعتمادية، الملموسية، الأمان، الاستجابة ليتناسب مع الدراسة الحالية واستخدمت استبانة في الدراسة بعد تطويرها بناءً على مقابلات معمقة مع السياح.

توصل الباحثان إلى أن المقياس المعدل استطاع أن يعطي أدل تطبيقي وخلفية نظرية جيدة حول حقائق المتعلقة بخدمات السياحة. وبصف عام خل صت الدراسة إلى أن متوسط درجات أبعاد جودة الخدمات كانت عالي وأن هناك حالة من الرضي عند السياح عن الخدمات المقدمة لهم في وادي كشمير بلغت (7.06) من 10 .

ودعمت نتائج الدراسة الحالي نتائج الدراسة السابق بضرورة التركيز على بعدي الاستجابة والاعتمادية وتحسينهما لدورهما في تعزيز جودة خدمة السياح المقدمة وتعزيز التنافسية والانتباه الي اهمية هذين البعدين كونهما حصلا على أقل نقاط في الاستبانة.

وأوصت الدراسة بضرورة أن يتمتع مزودي خدمات السياح بمهارات كيفية لإبداع خدمات جذابة تستحوذ على رضا السياح للاحتفاظ بولائهم نحو الخدمات المقدمة وتكرار عودتهم للمنطق السياحية.

2.5.3 دراسة Kuo and Tang (2013)

"Relationships among service quality, corporate image, customer satisfaction ,and behavioral intention for the elderly in high speed rail services"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة على خط النقل) القطار السريع (في تايوان الذي يربط بين المدن الرئيسي من اجل الوقوف على احتياجات شريحة البالغين 60 سنة فما فوق الذين يفضلون ركوب القطارات للسفر في المسافات الطويل والمتوسطة.

تمثل هذه الشريحة نسبة 7% من إجمالي المسافرين سنويا وتعتبر سوق واعد وسريع النمو، كذلك هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين جودة الخدمة، وصورة الشركة، ورضا العملاء، والنوايا السلوكية لهذه الفئة من الركاب.

ووفقا للدراسة التي أجريت من خلال توزيع (400) استبانة كاملة ثم استرداد (341) صالحة للتحليل فقد استخدم الباحثان مقياس (ServQual) المعدل لتلائم خصائص خدمات القطارات.

استنتج الباحثان بأن حال الرضا تؤثر بشكل مباشر على سلوكيات السفر، وعلى الرغم من الدور الغير مباشر الذي تلعبه جودة الخدمات وصورة الشركة على هذه السلوكيات فإن جودة الخدمات تلعب دورا مباشرا وكبيرا في التأثير على حال الرضا لدى الركاب البالغين. وبينت النتائج أن حال الرضا تتوسط ما بين جودة الخدمات المقدمة والنوايا السلوكية للركاب، وأشارت النتائج أيضاً إلى أن جودة الخدمات تساهم في خلق صورة إيجابية عن المؤسس مما يعني أثر إيجابي على حالة الرضا للزبائن البالغين ومن ثم زيادة في المبيعات واعادة شراء للخدمات.

أوصى الباحث بأهمية قيام الدراسات المستقبلية بمقارنة الاختلاف بين المجموعات العمرية المختلف في البالغين محل الدراسة.

2.5.4 دراسة Abdullah, Tahir Jan and Abd Manaf (2012) **"A Structural equation modeling approach to validate "The dimensions of ServPerf in Airline Industry of Malaysia"**

هدفت هذه الدراسة إلى معرف مدى ملائم نموذج جودة الخدمة (ServPerf) في تقييم جودة مزودي خدمة الطيران الماليزي من وجه نظر المسافرين الماليزيين. قام الباحثون بجمع المعلومات من خلال عين تقدر (500) مسافر من مطار كوالالمبور الدولي، وتم الالتزام في هذه الدراسة بعدد بنود نموذج القياس الذي يتكون من 22 بند. توصل الباحثون الى صلاحية استخدام مقياس (ServPerf) في قياس جودة الخدمات المدركة في قطاع الطيران الماليزي، كما استنتجت الدراسة وجود علاقات متبادلة إيجابية هامة بين أبعاد المقياس المطبق.

أوصى الباحثون في نهاي الدراسة شركات الطيران خاص الماليزي إلى الاهتمام بتحسين نوعية الخدمات الموعودة وكذلك أوصت بتركيز الاهتمام على صورة المرافق المادي والمعدات ومظهر الموظفين وبناء الثقة في أعين العملاء يحتاج الي موظفين قادرين على التميز في معارفهم واحترامهم للعملاء

2.5.5 دراسة Nejati & Nejati (2012) **"Service quality at University of Tehran Central Library"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على اهمية أبعاد جودة الخدمات من وجه نظر مستخدمي المكتب المركزي في جامع طهران من طلاب وموظفين، بالإضافة إلى قياس مدى نجاح المكتب في مقابلة احتياجات

المستخدمين من خلال تزودهم بخدمات جيدة وموثوقة اتبع الباحثان مقياس (ServPerf). المعدل المكون من ست أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، سهول الوصول، والتواصل). تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة التي قدرت (100) استبانة واحتوت الاستبانة على اسئلة جوهرية مكونة من 20 سؤال، واستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط لقياس مدى رضا المستخدمين وكذلك الجودة الملموسة للخدمات المقدمة في المكتبة. أوضحت نتائج الدراسة أن مكتب الجامع على الرغم من قيامها بوضع برامج متعددة لتحسين جودة خدماتها في الماضي إلا أنها لم تنجح في تحديد الأبعاد المهمة لجودة الخدمات التي تناسب احتياجات المستخدمين وأن جهود تحقيق رضا المستفيدين فشلت إلى حد كبير. أوصي الباحثان الجامعة بالاهتمام بالورق البحثي كدليل إرشاد يساعد في وضوح الخطط والتصورات الملائمة للعمل على تقديم خدمات ذات جودة تناسب متطلبات المستخدمين ووضع مشاريع لتحسين الخدمات بشكل يرفع القيم المدركة من مستخدمي الخدمات المكتبية، وأخيرا راي الباحثان أن مزيدا من الدراسات القادمة حول جودة الخدمات يمكن أن ت شكل اتجاهها لتحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات خاصة.

Rodríguez, Burguete , Vaughan and Edwards دراسة 2.5.6 (2009)

"Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception"

هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء الحكومي في البلديات من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد الجودة والرضا بهدف تحسين العلاقة بين الإدارات المحلية الصغيرة في إسبانيا والمواطنين المستفيدين. وقام الباحثين باستخدام أدوات كالمقابلة الشخصية لحوالي (400) شخص، واستغرق القيام بالمقابلات مدة 4

أسابيع وكان أساس اختيار المقابلين هو تلقيهم لخدمات الإدارات الحكومية خلال الثلاث شهور

الأخيرة. Castilla y León

تركزت المقابلات في حوالي (76) منطقة حكومية محلية في منطقة Castilla y León التي تقع في الشمال الغربي وتعتبر من أكبر مناطق إسبانيا، وبالتزامن مع ذلك اعتمد الباحثين على مقياس (ServPerf) المعدل بما يناسب قطاع البلديات فصمم الاستبانة لقياس الجوانب التالية الصورة الذهنية، الخصائص الوظيفية، الخصائص التقنية، الجودة المدركة بالإضافة الي معيار رضا المستفيدين) مع مراعاة اهمية وخصائص البعد الجغرافي للعيينة المستجيبة. أظهرت النتائج اهمية الجوانب التقنية والوظيفية وتأثرهما بالصورة الذهنية عن الإدارات، كما أظهرت حال من الرضى المتوسطة لدي الجمهور، وأوصت الدراسة بتعزيز عنصر الثقة والالتزام تجاه احتياجات المستفيدين مما يرفع حالة الرضا تجاه الإدارات المحلية، و اكدت الدراسة على اهمية التعاون بين الطرفين لمساهمتهم في زيادة رضا الجمهور، وكذلك أوصت بأهمية القيام بدراسات مشابه لقياس رضا المستفيدين في مجالس المدن الأخرى.

2.6 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابق يمكن الوقوف على بعض وجوه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة على النحو التالي:

1. بالنسبة لبيئة الدراسة:

تشابهت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في تناولها البلديات وما تقدمه من خدمات كما في دراسة الاخرس (2017)، دراسة الدراويش (2017)، دراسة بكير (2016)، دراسة البطراوي (2014)

واختلفت الدراسة الحالي مع باقي الدراسات التي تنوعت بيئاتها ما بين والجامعات والمناطق السياحي والموانئ والاتصالات والطيران والمكتبات والأسواق الحرة والنقل.

2. بالنسبة للمتغيرات:

اختلفت الدراسة الحالي مع الدراسات السابق في تصنيف المتغيرات المستقل والتابع لكنها اتفقت مع هذه الدراسات في تناولها متغيرات الدراسة (جودة الخدمة) بأبعادها مثل دراسة بلحسن (2012)، دراسة الغافري (2012)، دراسة الاخرس (2017)، دراسة بكير (2016)

3. أداة ومنهج الدراسة

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابق في استخدامها المنهج الوصفي والاستبانة كمنهج وأداة مناسبين بالإضافة إلى مقياس جودة الخدمات لمثل هذا النوع من الدراسة مثل دراسة Kuo and Tang (2013)، دراسة نور الدين (2007)، دراسة الغافري (2012)، دراسة البطراوي (2014)، دراسة بلحسن (2012).

2.7 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

1. إثراء الجانب النظري للدراسة

2. بناء أداة الدراسة (الاستبانة)

3. التأكد من عدم تكرار الدراسات السابقة

4. توفير المراجع الأجنبي والعربي المناسب

بعد إطلاع الباحث واستعراضه للدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات في البلديات في المجتمع المحلي والعربي والأجنبي يرى الباحث -في حدود علمه وإطلاعه- أنه على مستوى البيئة الفلسطينية العربية والأجنبية لم يتم تناول موضوع جودة الخدمات المقدمة من قبل البلديات والتي يقيمها المستفيدين، وبذلك تميزت هذه الدراسة بحدثة موضوعها على المستوي المحلي، ويرى الباحث أن تطبيق الدراسة على بلدية البيرة والتي تمثل قطاع واسع من مجتمع المؤسسات الخدماتية المحلية يعتبر أمر هام للوقوف على مدى كفاءة هذا النوع من المؤسسات التي تأسست منذ عقود طويل ولم يتم تناوله في البحوث العلمي وبذلك تشكل هذه الدراسة من أوائل المساهمات العلمية في هذا الإطار.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 المقدمة

من أجل تحقيق هدف الدراسة وهو رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً، فقد تضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينة الدراسة وطريقة اختيارها، كما يعطي وصفاً مفصلاً لأدوات الدراسة، صدقها وثباتها، وكذلك إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي استخدمها الباحث في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

2.3 منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، فهو المنهج المناسب لهذه الدراسة التحليلية، وذلك لأن المنهج الوصفي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظاهرة من حيث خصائصها و علاقاتها و العوامل المؤثرة فيها أي ان المنهج الوصفي يعكس المنهج التاريخي يهتم بدراسة حاضر الظواهر و الاحداث. بنات. 2012

لهذا فقد ارتأى الباحث أن المنهج الوصفي هو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

3.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المنتفعين من خدمات بلدية البيره في مدينة البيرة والبالغ عددهم (45975) بحسب احصائيات مركز الاحصاء الفلسطيني للعام 2019/2018 .

4.3 عينة الدراسة:

قام الباحث بحساب عينة الدراسة حسب موقع حساب العينات www.surveysystem.com ، بهامش خطأ 5%، كما تم التأكد أن العينة تمثل جمهور الدراسة من خلال تطبيق معادلة Slovin، وبذلك شملت عينة الدراسة (381) شخصا منتفعا من خدمات بلدية رام الله والبيرة ، وتم اختيار أفراد العينة بطريقة العينة القصدية حيث اخذ بعين الاعتبار البيانات الشخصية الخاصة بالمنتفعين من خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة والقدرة والاستعداد لتعبئة الاستبانة وفهم مضمونها من قبل افراد عينة الدراسة بالإضافة إلى ضمان التنوع المطلوب كما يظهر في مجتمع الدراسة وهذا ما يعرف بالقصد بغرض التمثيل، وقد تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة واسترجع منها 311 استبانة والجدول (3.1) يبين وصف عينة الدراسة وخصائصها الديموغرافية تبعاً لمتغيراتها الضابطة

جدول (3.1): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها الضابطة بالأرقام والنسب المئوية بحسب متغيراتها الديموغرافية (ن=311)

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	220	70.74
	انثى	91	29.26
	المجموع	311	100
العمر	اقل من 20 سنة	31	9.97
	20 - 49	154	49.52
	50 سنة فأكثر	126	40.51
	المجموع	311	100

14.15	44	اقل من 5 سنوات	زمن الوجود في المدينة
25.08	78	5-9 سنوات	
60.77	189	10 سنوات فأكثر	
100	311	المجموع	
34.41	107	توجيهي فاقل	المؤهل العلمي
14.47	45	دبلوم	
37.30	116	بكالوريوس	
13.83	43	دراسات عليا	
100	311	المجموع	
22.51	70	عاطل عن العمل	طبيعة العمل
16.40	51	اعمال حرة	
35.37	110	موظف قطاع عام	
25.72	80	موظف قطاع خاص	
100	311	المجموع	

5.3 أداة الدراسة:

بعد إطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، قام ببناء الاستبانة التي

تكونت من الاقسام الاتية كما هو موضح في الجدول (3.2).

جدول (3.2): يوضح أقسام أداة الدراسة الرئيسية

رقم القسم	عنوان القسم	عدد الفقرات
الأول	البيانات الشخصية للمتفاعلين	5
الثاني	رضا المتفاعلين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجا	38

وفيما يلي وصفا تفصيليا لبناء مقياس الدراسة وخصائصه السيكومترية:

مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة

نموذجاً:

بعد الاطلاع على العديد من المقاييس العربية والأجنبية، استخدم الباحث مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً بصورته الاولى، ومن ثم تم تعديله ليصبح بصورته النهائية في الملحق رقم (2) والمكون من (38) فقرة للمنتفعين، والجدول رقم (3.3) يوضح توزيع فقرات مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً على الأبعاد:

جدول (3.3) يوضح توزيع فقرات المقياس المخصص للمنتفعين على الأبعاد

الرقم	المتغير	البعد	الفقرات	عدد الفقرات
1.	رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً	العناصر الملموسة	6-1	6
2.		الاعتمادية	9-1	9
3.		سرعة الاستجابة	9-1	9
4.		الامان	7-1	7
5.		الاهتمام	7-1	7

6.3 دلالات صدق وثبات مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً.

لقد تحقق لمقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة

نموذجاً دلالات الصدق والثبات الآتية:

أولاً: صدق المحتوى:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في المجال كما هو ظاهر في ملحق رقم (1)، وذلك لتعديل ما يروونه مناسباً على بنود المقياس، إما بالحذف أو الإضافة أو التعديل، وقد كانت نسبة موافقة المحكمين على فقرات المقياس لا تقل عن (85%) مما يعني أن المقياس صالح لتطبيق على عينة الدراسة وقد أصبح المقياس بصورته النهائية كما هو مبين في ملحق رقم (2).

ثانياً: صدق البناء (صدق الاتساق الداخلي):

للتحقق من صدق بناء مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (61) مواطناً من المنتفعين من خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من خارج عينة الدراسة، وباستخدام معامل التحليل العاملي لقياس درجة التشبع (one factor analysis) تم استخراج قيم المعاملات كما هو مبين في الجدول (3.4).

الجدول (3.4) قيم معاملات التحليل العاملي (one factor analysis) لمقدار صدق الاداة ودرجة التشبع وذلك لفقرات مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً من وجهة نظر المنتفعين

رقم الفقرة	معامل التحليل العاملي	رقم الفقرة	معامل التحليل العاملي	رقم الفقرة	معامل التحليل العاملي	رقم الفقرة	معامل التحليل العاملي
1	0.83	11	0.78	21	0.92	31	0.79
2	0.84	12	0.82	22	0.83	32	0.80
3	0.87	13	0.77	23	0.56	33	0.82

0.85	34	0.80	24	0.84	14	0.76	4
0.79	35	0.71	25	0.70	15	0.79	5
0.86	36	0.78	26	0.73	16	0.59	6
0.84	37	0.80	27	0.83	17	0.69	7
0.86	38	0.87	28	0.84	18	0.82	8
		0.85	29	0.89	19	0.87	9
		0.78	30	0.80	20	0.87	10

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (5.4) أن قيم معاملات التحليل العامل بين الفقرات ومقدار تشبع كل منها، تراوحت ما بين (0.56-0.92). وقد تم اعتماد معيار لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل تشبعها ككل عن (0.50) (ابو فايد، 2016). كما تم استخراج معاملات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل ببعضها والدرجة الكلية لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً ، باستخدام معامل ارتباط بيرسون كما هو مبين في الجدول (3.5)

جدول (3.5) قيم معاملات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل ببعضها والدرجة الكلية لرضا

المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً باستخدام

معامل ارتباط بيرسون

الدرجة الكلية	الاهتمام	الامان	سرعة الاستجابة	الاعتمادية	العناصر الملموسة	البعد ومستوى الدلالة
**0.557	*0.277	0.14	*0.309	**0.411	1	العناصر الملموسة
0	0.03	0.27	0.02	0		مستوى الدلالة
61	61	61	61	61	61	العدد
**0.805	**0.643	**0.392	**0.510	1	**0.411	الاعتمادية
0	0	0	0		0	مستوى الدلالة
61	61	61	61	61	61	العدد
**0.832	**0.729	**0.544	1	**0.510	*0.309	سرعة الاستجابة

0	0	0		0	0.02	مستوى الدلالة
61	61	61	61	61	61	
**0.672	**0.556	1	**0.544	**0.392	0.14	الامان
0	0		0	0	0.27	مستوى الدلالة
61	61	61	61	61	61	العدد
**0.874	1	**0.556	**0.729	**0.643	*0.277	الاهتمام
0		0	0	0	0.03	مستوى الدلالة
61	61	61	61	61	61	العدد
1	**0.874	**0.672	**0.832	**0.805	**0.557	الدرجة الكلية
	0	0	0	0	0	مستوى الدلالة
61	61	61	61	61	61	العدد

*دال احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

** دال احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (6.3) أن قيم معاملات الارتباط البينية لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً والدرجة الكلية للابعد تراوحت بين (**0.557 – **0.874)، وهذا يشير الى قوة وترابط ابعاد الاستبانة تبعا للمتغيرات المستقلة.

7.3 ثبات المقياس:

تم استخدام ثبات التجانس الداخلي (Consistency)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدم الباحث معادلة (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) بحساب ثبات مقياس والجدول (3.6) يوضح ذلك:

جدول (3.6): ثبات اداة الدراسة المتعلقة برضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة

رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً

الرقم	البعد	معامل ألفا كرونباخ
1.	العناصر الملموسة	0.924
2.	الاعتمادية	0.904
3.	سرعة الاستجابة	0.884

4.	الامان	0.900
5.	الاهتمام	0.931
6.	رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة	0.970

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (7.3) أن أدنى قيمة لمعامل كرونباخ ألفا كانت لصالح مجال سرعة الاستجابة من وجهة نظر المنتفعين، وبلغت (0.884)، وأعلى قيمة لمعامل كرونباخ ألفا كانت لصالح الاهتمام، وبلغت (0.931). بينما تبين أن معامل الثبات العام للاستبانة قد بلغ (0.97) ويرى الباحث أن هذه القيم تعد مؤشراً على ثبات المقياس بما يسمح باستخدامه لأغراض الدراسة الحالية.

8.3 طريقة تصحيح مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً:

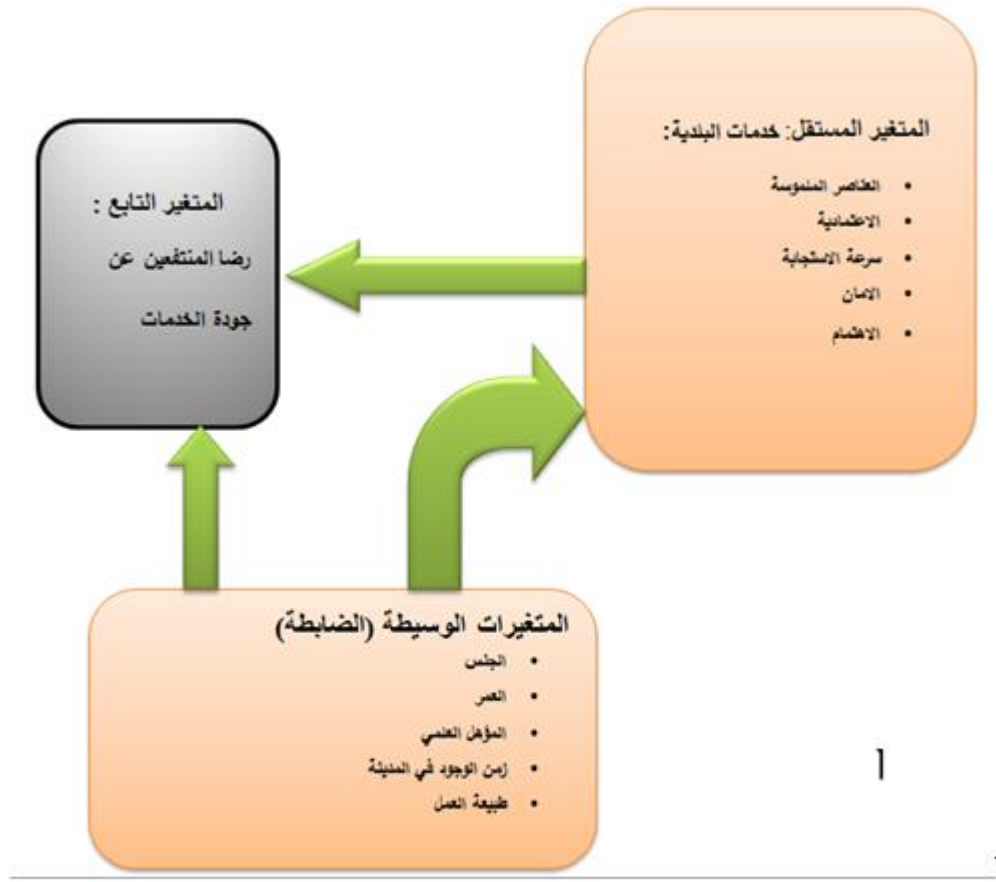
يحتوي المقياس على (38) فقرة، أمام كل فقرة خمس اختيارات هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) على الترتيب وقيمها (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي بذات الترتيب، وذلك تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي، ولتفسير الدرجات تم توزيع المدى على المستويات التالية كما هو مبين في جدول (3.7):

جدول (3.7): مفتاح التصحيح

الدرجة	الوسط الحسابي
منخفضة جداً	أقل من 1.8
منخفضة	1.8-2.59
متوسطة	2.6-3.39
مرتفعة	3.4-4.19
مرتفعة جداً	4.2 فما فوق

9.3 نموذج متغيرات الدراسة

الشكل (4) يمثل العلاقة بين متغيرات الدراسة



الشكل 4 يمثل العلاقة بين متغيرات الدراسة

10.3 إجراءات الدراسة:

جرت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- 1- تحديد مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتحديد المجتمع وهو المنتفعين من خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة الذي ستطبق عليها الدراسة ومن ثم الحصول على الأذن بالسماح بتطبيق ادوات الدراسة من الجامعة.
- 2- تحديد عينة الدراسة، واختيارها، حيث قام الباحث بالتنسيق مع الجامعة، وتبليغهم بموعد إجراء الدراسة.
- 3- بناء أداة الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي المنشور في هذا المجال، والإجراءات الملائمة التي قام بها الباحث.
- 4- حساب معايير الصدق والثبات لأداة الدراسة.
- 5- تطبيق الاداة على عينة الدراسة.
- 6- جمع البيانات وبالأخص عن تفاصيل مجتمع الدراسة
- 7- معالجة البيانات واستخلاص النتائج والتوصيات والمقترحات.

3.11 تصميم الدراسة:

عولجت نتائج الدراسة من خلال المتغيرات الآتية:

المتغيرات المستقلة:

- العناصر الملموسة
- الاعتمادية
- سرعة الاستجابة
- الامان
- الاهتمام

المتغيرات التابعة: رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة.

المتغيرات الضابطة:

- الجنس وله مستويان: (1 ذكر. 2) انثى.
- المؤهل العلمي وله 4 مستويات: (1 توجيهي فاقل. 2) دبلوم. 3) بكالوريوس. 4) دراسات عليا.
- زمن الوجود في المدينة وله 3 مستويات: (1) اقل من 5 سنوات. 2) من 5-9 سنوات. 3) 10 سنوات فأكثر.
- طبيعة العمل وله 4 مستويات: (1) عاطل عن العمل. 2) اعمال حرة. 3) موظف قطاع عام. 4) موظف قطاع خاص.
- العمر وله 3 مستويات: (1) اقل من 20 سنة. 2) من 20 سنة الى 49 سنة. 3) 50 سنة فأكثر.

3.12 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها، وذلك تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب. رقت البيانات بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية وذلك في جميع أسئلة الدراسة، ثم أجيب على أسئلة الدراسة، واختبرت فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- 1) أساليب الإحصاء الوصفي: كالتكرار، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
- 2) قياس التجانس الداخلي (كرونباخ ألفا).
- 3) استخدم اختبار معامل الارتباط "بيرسون" لتوضيح رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً.
- 4) استخدام اختبار (ت) واختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة واختبار LSD للمقارنات البعدية.
- 5) استخدام اختبار one sample t- test لعينة مستقلة واحدة ونقطة حياض = 3

الفصل الرابع

4 - تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الفصل وصفا للنتائج التي نجمت عن هذه الدراسة، ومن أجل تسهيل عملية تفسير النتائج، فقد اعتمدت الدراسة على النسب المئوية:

1.4 النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الرئيس

(ما درجة رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً من وجهة نظر المنتفعين؟)

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجالات الدراسة، والجدول التالية توضح ذلك:

واقع تقديم العناصر الملموسة

جدول (4.1): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العناصر الملموسة مرتبة

ترتيباً تنازلياً

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة	72.41%	20.77%	0.75	3.62	تمتلك البلدية مباني جديدة وتكنولوجيا حديثة لتقديم الخدمات.	1
مرتفعة	70.61%	22.83%	0.81	3.53	موظفي البلدية مظهرهم لائق وجميل.	4
مرتفعة	70.29%	22.49%	0.79	3.51	تمتلك البلدية مرافق جذابة وحديثة.	2
مرتفعة	70.03%	23.60%	0.83	3.50	توظف البلدية وسائل تكنولوجيا حديثة في عملها.	3
مرتفعة	69.90%	24.42%	0.85	3.50	ساعات عمل الموظفين ملائمة للمواطنين.	6
مرتفعة	69.45%	22.87%	0.79	3.47	يتمتع موظفو البلدية بمستوى عال من الكفاءة والأهلية.	5
مرتفعة	70.45%	22.82%	0.80	3.52	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.1) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال العناصر الملموسة تظهر درجة مرتفعة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.52) والانحراف المعياري الكلي (0.80)

ومعامل اختلاف معياري بنسبة (22.82%)، ورتبت الفقرات تنازليا حيث كان اقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (تمتلك البلدية مباني جديدة و تكنولوجيا حديثة لتقديم الخدمات) بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.75) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (20.77%)، كما كان اعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (ساعات عمل الموظفين ملائمة للمواطنين) بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (0.85) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (24.42%).

جاءت النتيجة مرتفعه و يعزو الباحث ذلك الى حدائه ابنية البلدية و امتلاكها الى ادوات و الالات و معدات حديثة و ابنيه متعدده و وجود لوحات ارشادية لمرافق البلدية و الاقسام المختلفه تسهل حركة المراجعين داخل البلدية و قد اتفقت هذه الدراسه مع دراسه الاخرس (2017) و ابو عكر (2016) حيث كانت النتيجة في هذه الدراسات مرتفعه .

جدول (4.2): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاعتمادية مرتبة

ترتيباً تنازلياً

الدرجة	النسبة النئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
متوسطة	66.30%	25.24%	0.84	3.32	يمكن الاعتماد على البلدية في تقديم الخدمات.	1
متوسطة	64.12%	28.61%	0.92	3.21	يتعامل موظفو البلدية بإيجابية مع أي شكوى تقدم من المواطنين.	4
متوسطة	63.60%	28.12%	0.89	3.18	يقدم موظفو البلدية الخدمة بالشكل المطلوب.	7
متوسطة	62.57%	26.49%	0.83	3.13	يمكن الاعتماد على موظفي البلدية في معالجة مشاكل المواطنين.	8
متوسطة	61.74%	26.83%	0.83	3.09	تفي البلدية بمسؤولياتها تجاه المواطنين.	3
متوسطة	61.54%	28.12%	0.87	3.08	هناك تخصيصه عالية في انجاز المهام في البلدية.	5

الدرجة	النسبة النئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
متوسطة	60.84%	29.90%	0.91	3.04	يمتلك موظفي البلدية اجابات شافيه عن أي من استفسارات المواطنين.	6
متوسطة	59.36%	27.58%	0.82	2.97	عندما تعطي البلدية موعدا لإنجاز خدمة فإنها تلتزم بها.	2
متوسطة	58.20%	31.92%	0.93	2.91	لا يقدم موظف البلدية الخدمة بشكل صحيح من اول مره	9
متوسطة	62.03%	28.04%	0.87	3.10	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.2) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال الاعتمادية تظهر درجة متوسطة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.10) والانحراف المعياري الكلي (0.87) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (28.04%)، ورتبت الفقرات تنازليا حيث كان اقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (يمكن الاعتماد على البلدية في تقديم الخدمات) بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (0.84) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (25.24%)، كما كان اعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (لا يقدم موظف البلدية الخدمة بشكل صحيح من اول مره) بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (0.93) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (31.92%).

وقد جاءت النتيجة متوسطة و يعزو الباحث ذلك الى ان الموظفين لا يقدموا حلول لمشاكل المراجعين و استفساراتهم من اول مره و لا يتم انجاز المعاملات بالوقت المحدد و قد اختلفت هذه الدراسة مع دراسته نور الدين (2007) و ابو عكر (2016) حيث كانت النتيجة في هذه الدراسات منخفضة .

جدول (4.3): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال سرعة الاستجابة مرتبة ترتيبا تنازليا

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
متوسطة	%64.37	%27.63	0.89	3.22	ييدي موظفو البلدية الرغبة في مساعدة المواطنين	8
متوسطة	%64.31	%30.72	0.99	3.22	يقدم موظفو البلدية الخدمة بشكل أفضل ان كنت تعرفهم او قريبهم	9
متوسطة	%64.12	%29.69	0.95	3.21	موظفي البلدية مستعدين دائما لتقديم الخدمات	6
متوسطة	%64.05	%30.32	0.97	3.20	هنالك تعاطف كبير من موظفي الاستقبال مع المواطنين.	5
متوسطة	%63.67	%31.34	1	3.18	البلدية جاهزة للتعامل مع أي حالة طارئة بشكل سريع	7
متوسطة	%63.34	%27.86	0.88	3.17	تقدم البلدية خدماتها بشكل دوري.	3
متوسطة	%61.03	%29.96	0.91	3.05	يقوم الموظفون بإبلاغ المواطنين بموعد معالجة مشكلاتهم.	4
متوسطة	%58.84	%26.54	0.78	2.94	تقوم البلدية بحل أي مشكلة تواجهها.	2
منخفضة	%55.43	%29.75	0.82	2.77	لا تستجيب البلدية لاي شكوى تقدم لها بشكل سريع.	1
متوسطة	%62.13	%29.33	0.91	3.11	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.3) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال سرعة الاستجابة تظهر درجة متوسطة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.11) والانحراف المعياري الكلي (0.91) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (%29.33)، ورتبت الفقرات تنازليا حيث كان اقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (تقوم البلدية بحل أي مشكلة تواجهها.) بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.78) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (%26.54)، كما كان اعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (البلدية

جاهزة للتعامل مع أي حالة طارئة بشكل سريع) بمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (1) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (31.34%).

وهنا ايضا جاءت النتيجة متوسطه و يعزو الباحث ذلك الى ابداء الموظفين الاستعداد لخدمة المواطنين و محاولة تقديم خدمات سريعة و ان البلدية قادرة الى على التعامل مع حالات الطوارئ و قد اتفقت هذه الدراسة مع دراسته نور الدين (2007) و ابو عكر (2016) حيث كانت النتيجة في دراستهم مرتفعه .

جدول (4.4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الامان مرتبة ترتيبا تنازليا

الدرجة	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
متوسطة	62.64%	26.75%	0.84	3.13	يتحرى الموظفون الدقة في كتابة البيانات للمواطنين	3
متوسطة	61.86%	29.16%	0.90	3.09	بيانات المواطنين تبقى سرية لا تستخدم الا من قبل البلدية فقط.	6
متوسطة	61.29%	28.64%	0.88	3.06	تقوم البلدية بحاسبة من يخطا من الموظفين	5
متوسطة	60.39%	29.50%	0.89	3.02	يحرص موظفو البلدية على جعل المواطنين يشعرون بالامان في معاملاتهم	7
متوسطة	59.61%	25.56%	0.76	2.98	قلما يخطا الموظفون في تقديم الخدمات	2
متوسطة	59.16%	23.39%	0.69	2.96	الخدمات المقدمة من البلدية خالية من العيوب	1
متوسطة	58.26%	28.96%	0.84	2.91	تعترف البلدية باي خطأ ترتكبه	4
متوسطة	60.46%	27.44%	0.83	3.02	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.4) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال الامان تظهر درجة متوسطة اتجاهات الباحثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.02) والانحراف المعياري الكلي (0.83) ومعامل

اختلاف معياري بنسبة (27.44%)، ورتبت الفقرات تنازليا حيث كان اقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (الخدمات المقدمة من البلدية خالية من العيوب) بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (0.69) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (23.39 %)، كما كان اعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (يحرص موظفو البلدية على جعل المواطنين يشعرون بالأمان في معاملاتهم) بمتوسط حسابي (3.02) وانحراف معياري (0.89) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (29.50%).

و قد جاءت النتيجة متوسطة و يعزو الباحث ذلك الى ان الموظفين في البلدية يتحروا الدقه في كتابه بيانات المواطنين و يحافظوا على سريتها و قلما يخطا موظفو البلدية في تقديم الخدمات و قد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة ابو عكر (2016) ودراسه نور الدين (2007) حيث كانت النتيجة في هذه الدراسات متوسطة .

جدول (4.5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاهتمام مرتبة ترتيبا تنازليا

الدرجة	النسبة المنوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
متوسطة	63.99%	30.93%	0.99	3.20	تقديم الخدمات هو جوهر وجود البلدية	3
متوسطة	63.34%	27.74%	0.88	3.17	يتفهم موظفو البلدية احتياجات المواطنين	4
متوسطة	62.25%	28.80%	0.90	3.11	يتعامل موظفو البلدية مع المواطنين بعناية فائقة	5
متوسطة	61.99%	28.26%	0.88	3.10	يضع موظفو البلدية مصلحة المواطنين فوق كل اعتبار	6
متوسطة	61.54%	30.11%	0.93	3.08	يعطي موظفو البلدية المواطنين اهتماما فرديا	7
متوسطة	60.58%	30.51%	0.92	3.03	مصلحة المواطنين تعد اهم اولويات البلدية.	1
متوسطة	60.32%	28.49%	0.86	3.02	تهتم البلدية بكل شكوى تقدم من المواطنين.	2

الدرجة	النسبة النئوية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
متوسطة	62%	29.26%	0.91	3.10	الدرجة الكلية	

يشير الجدول (4.5) بأن الدرجة الكلية لفقرات مجال الاهتمام تظهر درجة متوسطة اتجاهات المبحوثين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.10) والانحراف المعياري الكلي (0.91) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (29.26%)، ورتبت الفقرات تنازليا حيث كان اقل معامل اختلاف لصالح الفقرة (يضع موظفو البلدية مصلحة المواطنين فوق كل اعتبار) بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (0.88) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (28.26%)، كما كان اعلى معامل اختلاف لصالح الفقرة (تقديم الخدمات هو جوهر وجود البلدية) بمتوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري (0.99) ومعامل اختلاف معياري بنسبة (30.93%).

و جاءت ايضا النتيجة متوسطة و يعزو الباحث ذلك الى عدم اهتمام البلدية بجميع الشكاوي المقدمه لها ووجود شعور لدى المواطنين بان حل مشاكلهم ليس من اولويات البلدية و قد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة ابو عكر (2016) ودراسه نور الدين (2007) حيث كانت النتيجة في هذه الدراسات متوسطة .

4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة

1.2.4 الفرضية الرئيسية

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً.

ومن اجل الحصول على نتائج لفحص هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار ت لعينة مستقلة واحدة على متوسط استجابة المبحوثين حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة

رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً، وذلك لفحص الفرضية

جدول رقم (4.7) نتائج اختبار ت لعينة مستقلة واحدة لدرجة رضا المنتفعين عن جودة خدمات

البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً عند درجة حياذ =3.

المجال	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
(العناصر الملموسة)	311	3.52	0.68	13.45	310	**0.0
(الاعتمادية)	311	3.10	0.66	2.73	310	**0.01
(سرعة الاستجابة)	311	3.11	0.66	2.86	310	**0.0
(الامان)	311	3.02	0.66	0.62	310	0.54
(الاهتمام)	311	3.10	0.76	2.31	310	**0.02
المجال الكلي	311	3.15	0.58	4.69	310	**0.0

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبار ت لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وذلك على جميع المجالات وعلى المجال الكلي باستثناء مجال الامان الذي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عنده. وقد كانت الفروق لصالح مجال الملموسة بصفته اعلى متوسط حسابي.

ولبحث رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً قام الباحث بتقسيم الفرضية الرئيسية إلى خمس فرضيات فرعية وفيما يلي فحص كل منها:

1.1.2.4 الفرضية الأولى:

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال العناصر الملموسة على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين. لبحث رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً من وجهة نظر المنتفعين تبعا للعناصر الملموسة استخدم الباحث اختبار one sample t- test لعينة

مستقلة واحدة على متوسط استجابة المبحوثين حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في

محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً، وذلك لفحص الفرضية

جدول رقم (4.8) نتائج اختبارات لعينة مستقلة واحدة لمجال العناصر الملموسة على رضا

المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين عند

درجة حياد = 3.

المجال والفقرات العناصر الملموسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
تمتلك البلدية مباني جديدة وتكنولوجيا حديثة لتقديم الخدمات.	311	3.62	0.75	14.56	310	**0.0
تمتلك البلدية مرافق جذابة وحديثة.	311	3.51	0.79	11.48	310	**0.0
توظف البلدية وسائل تكنولوجيا حديثة في عملها.	311	3.50	0.83	10.70	310	**0.0
موظفي البلدية مظهرهم لائق وجميل.	311	3.53	0.81	11.61	310	**0.0
يتمتع موظفو البلدية بمستوى عال من الكفاءة والأهلية.	311	3.47	0.79	10.50	310	**0.0
ساعات عمل الموظفين ملائمة للمواطنين.	311	3.50	0.85	10.23	310	**0.0
العناصر الملموسة	311	3.52	0.68	13.45	310	**0.0

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبارات لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر الملموسة على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وذلك على جميع الفقرات وعلى مجال العناصر الملموسة. وقد كانت الفروق لصالح الفقرة (تمتلك البلدية مباني جديدة وتكنولوجيا حديثة لتقديم الخدمات).

وتشير النتائج هنا الى وجود علاقه ايجابيه قويه لمجال العناصر الملوسه على رضا المستفيدين كما اتفقت مع دراسة الدراويش (2017) و دراسه بلحسن (2012) في وجود علاقه ايجابيه بين ابعاد مقياس الجودة و رضا المستفيدين و زيادة ولائهم.

2.1.2.4 الفرضية الثانية:

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الاعتمادية على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين. لبحث رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً من وجهة نظر المنتفعين تبعاً للاعتمادية استخدم الباحث اختبار one sample t- test لعينة مستقلة واحدة على متوسط استجابة المبحوثين حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً، وذلك لفحص الفرضية

جدول رقم (4.9) نتائج اختبار ت لعينة مستقلة واحدة لمجال الاعتمادية على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين عند درجة حياذ =3.

المجال والفقرات الاعتمادية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
يمكن الاعتماد على البلدية في تقديم الخدمات.	311	3.32	0.84	6.64	310	**0.0
عندما تعطي البلدية موعداً لإنجاز خدمة فإنها تلتزم بها.	311	2.97	0.82	0.69-	310	0.49
تفي البلدية بمسؤولياتها تجاه المواطنين.	311	3.09	0.83	1.85	310	0.07
يتعامل موظفو البلدية بإيجابية مع أي شكوى تقدم من المواطنين.	311	3.21	0.92	3.96	310	**0.0
هناك تخصيصه عالية في انجاز المهام في البلدية.	311	3.08	0.87	1.57	310	0.12

0.42	310	0.81	0.91	3.04	311	يمتلك موظفي البلدية اجابات شافيه عن أي من استفسارات المواطنين.
**0.0	310	3.55	0.89	3.18	311	يقدم موظفو البلدية الخدمة بالشكل المطلوب.
**0.01	310	2.74	0.83	3.13	311	يمكن الاعتماد على موظفي البلدية في معالجة مشاكل المواطنين.
0.09	310	1.71-	0.93	2.91	311	لا يقدم موظف البلدية الخدمة بشكل صحيح من اول مره
**0.01	310	2.73	0.66	3.10	311	الاعتمادية

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبار ت لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للاعتمادية على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وذلك على الفقرات (يمكن الاعتماد على البلدية في تقديم الخدمات، يتعامل موظفو البلدية بإيجابية مع أي شكوى تقدم من المواطنين، يقدم موظفو البلدية الخدمة بالشكل المطلوب، يمكن الاعتماد على موظفي البلدية في معالجة مشاكل المواطنين) وعلى مجال الاعتمادية.

ويظهر هنا أيضاً وجود علاقه ايجابية متوسطه القوه لمجال الاعتماديه على رضا المنتفعين و تتفق بذلك مع دراسة نور الدين (2007) بوجود هذا التأثير على اعتماد المواطنين و زيادة ثقتهم.

3.1.2.4 الفرضية الثالثة:

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال سرعة الاستجابة على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين. لبحث رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً من وجهة نظر المنتفعين تبعا لسرعة الاستجابة استخدم الباحث اختبار one sample t- test لعينة

مستقلة واحدة على متوسط استجابة المبحوثين حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في

محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً، وذلك لفحص الفرضية

جدول رقم (4.10) نتائج اختبارات لعينة مستقلة واحدة لمجال سرعة الاستجابة على رضا

المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين عند

درجة حياد = 3.

المجال والفقرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
لا تستجيب البلدية لأي شكوى تقدم لها بشكل سريع.	311	2.77	0.82	4.88-	310	**0.0
تقوم البلدية بحل أي مشكلة تواجهها.	311	2.94	0.78	1.31-	310	0.19
تقدم البلدية خدماتها بشكل دوري.	311	3.17	0.88	3.34	310	**0.0
يقوم الموظفون بإبلاغ المواطنين بموعد معالجة مشكلاتهم.	311	3.05	0.91	0.99	310	0.32
هنالك تعاطف كبير من موظفي الاستقبال مع المواطنين.	311	3.20	0.97	3.68	310	**0.0
موظفي البلدية مستعدون دائماً لتقديم الخدمات	311	3.21	0.95	3.81	310	**0.0
البلدية جاهزة للتعامل مع أي حالة طارئة بشكل سريع	311	3.18	1	3.24	310	**0.0
يبيدي موظفو البلدية الرغبة في مساعدة المواطنين	311	3.22	0.89	4.34	310	**0.0
يقدم موظفو البلدية الخدمة بشكل أفضل ان كنت تعرفهم او قريبهم	311	3.22	0.99	3.85	310	**0.0
سرعة الاستجابة	311	3.11	0.66	2.86	310	**0.0

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبارات لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، وهي

بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لسرعة الاستجابة على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وذلك على جميع الفقرات وعلى مجال سرعة الاستجابة باستثناء الفقرات (تقوم البلدية بحل أي مشكلة تواجهها، يقوم الموظفون بإبلاغ المواطنين بموعد معالجة مشكلاتهم).

وهنا تدل النتائج على وجود تأثير ايجابي لسرعة الاستجابة على رضا المستفيدين و تتوافق بذلك مع دراسه (Kuo and Tang (2013 و نور الدين (2007) في ان سرعه الاستجابة تساهم في خلق صورة ايجابيه عن المؤسسه و بالتالي اثر ايجابي على رضا المنتفعين .

4.1.2.4 الفرضية الرابعة:

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الأمان على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين. لبحث رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً من وجهة نظر المنتفعين تبعاً للأمان استخدم الباحث اختبار one sample t- test لعينة مستقلة واحدة على متوسط استجابة المبحوثين حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً، وذلك لفحص الفرضية

جدول رقم (4.11) نتائج اختبار ت لعينة مستقلة واحدة لمجال الأمان على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين عند درجة حياض = 3.

المجال والفقرات الأمان	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الخدمات المقدمة من البلدية خالية من العيوب	311	2.96	0.69	1.07-	310	0.29
قلما يخطأ الموظفون في تقديم الخدمات	311	2.98	0.76	0.45-	310	0.66
يتحرى الموظفون الدقة في كتابة البيانات للمواطنين	311	3.13	0.84	2.77	310	0.01**

0.07	310	1.81-	0.84	2.91	311	تعترف البلدية بأي خطأ ترتكبه
0.20	310	1.29	0.88	3.06	311	تقوم البلدية بمحاسبة من يخطأ من الموظفين
0.07	310	1.82	0.90	3.09	311	بيانات المواطنين تبقى سرية لا تستخدم الا من قبل البلدية فقط.
0.70	310	0.38	0.89	3.02	311	يحرص موظفو البلدية على جعل المواطنين يشعرون بالأمان في معاملاتهم
0.54	310	0.62	0.66	3.02	311	الأمان

****دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

بالاستناد إلى اختبار ت لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للأمان على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً) وذلك على جميع الفقرات وعلى مجال الأمان باستثناء الفقرة (يتحرى الموظفون الدقة في كتابة البيانات للمواطنين) حيث تبين أن مستوى الدلالة خاصتها اقل من 0.05 وبالتالي توجد فروق عندها.

و تشير النتائج هنا الى وجود علاقة ايجابية متوسطه للأمان على رضا المنتفعين عن جودة الخدمات و هي بذلك تشترك مع دراسته بلحسن (2012) بوجود علاقة بين بعد الامان و رضا المستفيدين

5.1.2.4 الفرضية الخامسة:

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الاهتمام على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين. لبحث رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً من وجهة نظر المنتفعين تبعاً للاهتمام استخدم الباحث اختبار one sample t- test لعينة مستقلة واحدة على متوسط استجابة المبحوثين حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً، وذلك لفحص الفرضية

جدول رقم (4.12) نتائج اختبار ت لعينة مستقلة واحدة لمجال الاهتمام على رضا المنتفعين عن

جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين عند درجة حياء =3.

المجال والفقرات الاهتمام	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيم ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مصلحة المواطنين تعد اهم اولويات البلدية.	311	3.03	0.92	0.55	310	0.58
تهتم البلدية بكل شكوى تقدم من المواطنين.	311	3.02	0.86	0.33	310	0.74
تقديم الخدمات هو جوهر وجود البلدية	311	3.20	0.99	3.55	310	**0.0
يتفهم موظفو البلدية احتياجات المواطنين	311	3.17	0.88	3.36	310	**0.0
يتعامل موظفو البلدية مع المواطنين بعناية فائقة	311	3.11	0.90	2.21	310	**0.03
يضع موظفو البلدية مصلحة المواطنين فوق كل اعتبار	311	3.10	0.88	2.01	310	**0.049
يعطي موظفو البلدية المواطنين اهتماما فرديا	311	3.08	0.93	1.47	310	0.14
الاهتمام	311	3.10	0.76	2.31	310	**0.02

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبار ت لعينة مستقلة واحدة تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للاهتمام على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وذلك على معظم الفقرات وعلى مجال الاهتمام كما تبين عدم وجود فروق تبعا للفقرات (مصلحة المواطنين تعد اهم اولويات البلدية، تهتم البلدية بكل شكوى تقدم من المواطنين، يعطي موظفو البلدية المواطنين اهتماما فرديا).

ويتضح من هذه النتائج وجود علاقة ايجابية متوسطه للاهتمام على رضا المنتفعين عن جودة الخدمات و هي بذلك تتفق مع دراسه الدراويش (2017) بوجود علاقة بين بعد الاهتمام و رضا المستفيدين مما يزيد من الشعور بالرضا تجاه المؤسسه .

3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الضابطة

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (4.13) نتائج اختبار Independent Samples T- Test لرضا المنتفعين عن

جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
المجال الأول (العناصر الملموسة)	ذكر	220	3.45	0.72	3.20-	**0.0
	انثى	91	3.70	0.57		
المجال الثاني (الاعتمادية)	ذكر	220	3.04	0.66	2.71-	**0.01
	انثى	91	3.26	0.63		
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	ذكر	220	3.02	0.66	3.69-	**0.0
	انثى	91	3.32	0.59		
المجال الرابع (الأمان)	ذكر	220	2.95	0.65	3.17-	**0.0
	انثى	91	3.20	0.64		
المجال الخامس (الاهتمام)	ذكر	220	3.01	0.73	3.47-	**0.0
	انثى	91	3.33	0.79		
المجال الكلي	ذكر	220	3.08	0.58	3.78-	**0.0
	انثى	91	3.34	0.53		

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبار Independent Samples T- Test تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائية على جميع المجالات لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير الجنس .

وهي بذلك تختلف مع دراسته الاخرس (2017) التي ترى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا المنتفعين و جودة الخدمات تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير زمن الوجود في المدينة

جدول رقم (4.14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير زمن الوجود في المدينة

المجال	زمن الوجود في المدينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الأول (العناصر الملموسة)	أقل من 5 سنوات	44	3.62	0.74
	5-9 سنوات	78	3.49	0.74
	10 سنوات فأكثر	189	3.51	0.65
	المجموع	311	3.52	0.68
المجال الثاني (الاعتمادية)	أقل من 5 سنوات	44	3.26	0.61
	5-9 سنوات	78	3	0.68
	10 سنوات فأكثر	189	3.11	0.65
	المجموع	311	3.10	0.66
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	أقل من 5 سنوات	44	3.34	0.65
	5-9 سنوات	78	2.99	0.66
	10 سنوات فأكثر	189	3.10	0.65
	المجموع	311	3.11	0.66
المجال الرابع (الأمان)	أقل من 5 سنوات	44	3.22	0.56
	5-9 سنوات	78	2.96	0.64
	10 سنوات فأكثر	189	3	0.68
	المجموع	311	3.02	0.66
المجال الخامس (الاهتمام)	أقل من 5 سنوات	44	3.30	0.68
	5-9 سنوات	78	3	0.76
	10 سنوات فأكثر	189	3.10	0.78

المجال	زمن الوجود في المدينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المجموع	311	3.10	0.76
المجال الكلي	اقل من 5 سنوات	44	3.34	0.55
	5-9 سنوات	78	3.07	0.59
	10 سنوات فأكثر	189	3.15	0.57
	المجموع	311	3.15	0.58

جدول رقم (4.15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance)

حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة،

بلدية البيرة نموذجاً تبعا لمتغير زمن الوجود في المدينة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الأول (العناصر الملموسة)	بين المجموعات	0.55	2	0.27	0.58	0.56
	داخل المجموعات	144.90	308	0.47		
	المجموع	145.45	310			
المجال الثاني (الاعتمادية)	بين المجموعات	2	2	1	2.35	0.10
	داخل المجموعات	131.10	308	0.43		
	المجموع	133.09	310			
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	بين المجموعات	3.47	2	1.73	4.09	**0.02
	داخل المجموعات	130.51	308	0.42		
	المجموع	133.98	310			

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الرابع (الأمان)	بين المجموعات	2.09	2	1.04	2.43	0.09
	داخل المجموعات	132.28	308	0.43		
	المجموع	134.37	310			
المجال الخامس (الاهتمام)	بين المجموعات	2.44	2	1.22	2.11	0.12
	داخل المجموعات	178.16	308	0.58		
	المجموع	180.60	310			
المجال الكلي	بين المجموعات	2.05	2	1.03	3.09	**0.05
	داخل المجموعات	102.36	308	0.33		
	المجموع	104.41	310			

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة يساوي 0.05، على المجال الكلي وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير زمن الوجود في المدينة.

ونقبل بالفرض البديل على المجال الكلي، و يرجع الباحث ذلك الى ان زمن مكوث المستفيد من الخدمة في المدينة كلما زاد يزيد من الخدمات التي تقدم له مما يزيد حاجتهم الى الخدمات و تنبههم الى المفاضله بين الخدمات و زياده جودتها و تحسينها .

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعا لمتغير المؤهل العلمي

جدول رقم (4.17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الأول (العناصر الملموسة)	توجيهي فافل	107	3.36	0.64
	دبلوم	45	3.88	0.51
	بكالوريوس	116	3.47	0.77
	دراسات عليا	43	3.69	0.56
	المجموع	311	3.52	0.68
المجال الثاني (الاعتمادية)	توجيهي فافل	107	3.10	0.65
	دبلوم	45	3.25	0.61
	بكالوريوس	116	2.96	0.68
	دراسات عليا	43	3.31	0.57
	المجموع	311	3.10	0.66
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	توجيهي فافل	107	3.07	0.61
	دبلوم	45	3.27	0.65
	بكالوريوس	116	2.98	0.72
	دراسات عليا	43	3.38	0.49
	المجموع	311	3.11	0.66
المجال الرابع (الأمان)	توجيهي فافل	107	3	0.63
	دبلوم	45	3.04	0.62
	بكالوريوس	116	2.94	0.72
	دراسات عليا	43	3.28	0.52
	المجموع	311	3.02	0.66
	توجيهي فافل	107	3.11	0.70
	دبلوم	45	3.21	0.80

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الخامس (الاهتمام)	بكالوريوس	116	2.95	0.82
	دراسات عليا	43	3.37	0.63
	المجموع	311	3.10	0.76
المجال الكلي	توجيهي فاقل	107	3.12	0.54
	دبلوم	45	3.31	0.53
	بكالوريوس	116	3.04	0.65
	دراسات عليا	43	3.39	0.43
	المجموع	311	3.15	0.58

جدول رقم (4.18) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of

Variance)، حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة،

بلدية البيرة نمودجا تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الأول (العناصر الملموسة)	بين المجموعات	9.90	3	3.30	7.47	**0.0
	داخل المجموعات	135.56	307	0.44		
	المجموع	145.45	310			
المجال الثاني (الاعتمادية)	بين المجموعات	5.19	3	1.73	4.15	**0.01
	داخل المجموعات	127.90	307	0.42		
	المجموع	133.09	310			
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	بين المجموعات	6.55	3	2.18	5.26	**0.0

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	127.43	307	0.42		
	المجموع	133.98	310			
المجال الرابع (الأمان)	بين المجموعات	3.76	3	1.25	2.95	**0.03
	داخل المجموعات	130.60	307	0.43		
	المجموع	134.37	310			
المجال الخامس (الاهتمام)	بين المجموعات	6.28	3	2.09	3.69	**0.01
	داخل المجموعات	174.31	307	0.57		
	المجموع	180.60	310			
المجال الكلي	بين المجموعات	5.17	3	1.72	5.33	**0.0
	داخل المجموعات	99.24	307	0.32		
	المجموع	104.41	310			

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، على المجال الكلي وجميع المجالات وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ونقبل بالفرض البديل على المجال الكلي.

ويعزو الباحث ذلك الى ان المستوى التعليمي للمبوحثين يؤثر في فهمهم للخدمات المقدمة و شعورهم بالمسؤولية تجاه المؤسسه من الخدمات التي تقدمها من حيث السبب و طبيعه الخدمه وكيف يتم انجازها بالجودة و السرعه الممكنه .

الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعا لمتغير العمر

جدول رقم (4.20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعا لمتغير العمر

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الأول (العناصر الملموسة)	اقل من 20 سنة	31	3.91	0.52
	20 - 49	154	3.55	0.69
	50 سنة فأكثر	126	3.40	0.67
	المجموع	311	3.52	0.68
المجال الثاني (الاعتمادية)	اقل من 20 سنة	31	3.54	0.48
	20 - 49	154	3.06	0.69
	50 سنة فأكثر	126	3.05	0.62
	المجموع	311	3.10	0.66
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	اقل من 20 سنة	31	3.52	0.40
	20 - 49	154	3.10	0.71
	50 سنة فأكثر	126	3.02	0.61
	المجموع	311	3.11	0.66
المجال الرابع (الأمان)	اقل من 20 سنة	31	3.38	0.39
	20 - 49	154	2.98	0.71
	50 سنة فأكثر	126	2.99	0.63
	المجموع	311	3.02	0.66
	اقل من 20 سنة	31	3.49	0.64
	20 - 49	154	3.07	0.84

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الخامس (الاهتمام)	50 سنة فأكثر	126	3.04	0.66
	المجموع	311	3.10	0.76
المجال الكلي	أقل من 20 سنة	31	3.56	0.32
	20 - 49	154	3.13	0.63
	50 سنة فأكثر	126	3.08	0.53
	المجموع	311	3.15	0.58

جدول رقم (4.21) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance)، حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الأول (العناصر الملموسة)	بين المجموعات	6.71	2	3.35	7.45	**0.0
	داخل المجموعات	138.75	308	0.45		
	المجموع	145.45	310			
المجال الثاني (الاعتمادية)	بين المجموعات	6.78	2	3.39	8.26	**0.0
	داخل المجموعات	126.32	308	0.41		
	المجموع	133.09	310			
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	بين المجموعات	6.34	2	3.17	7.65	**0.0
	داخل المجموعات	127.64	308	0.41		
	المجموع	133.98	310			

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الرابع (الأمان)	بين المجموعات	4.46	2	2.23	5.29	**0.01
	داخل المجموعات	129.90	308	0.42		
	المجموع	134.37	310			
المجال الخامس (الاهتمام)	بين المجموعات	5.40	2	2.70	4.75	**0.01
	داخل المجموعات	175.19	308	0.57		
	المجموع	180.60	310			
المجال الكلي	بين المجموعات	5.75	2	2.87	8.97	**0.0
	داخل المجموعات	98.66	308	0.32		
	المجموع	104.41	310			

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة اقل من 0.05، على المجال الكلي وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نمودجا تبعا لمتغير العمر.

ونقبل بالفرض البديل على المجال الكلي، هنا أيضا تختلف هذه الدراسة مع دراسه الاخرس (2017) التي ترى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا المنتفعين و جودة الخدمات تعزى لمتغير العمر .

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير طبيعة العمل

جدول رقم (4.23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير طبيعة العمل

المجال	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الأول (العناصر الملموسة)	عاطل عن العمل	70	3.38	0.69
	اعمال حرة	51	3.53	0.69
	موظف قطاع عام	110	3.46	0.75
	موظف قطاع خاص	80	3.73	0.52
	المجموع	311	3.52	0.68
المجال الثاني (الاعتمادية)	عاطل عن العمل	70	3.15	0.69
	اعمال حرة	51	3.17	0.59
	موظف قطاع عام	110	3.03	0.68
	موظف قطاع خاص	80	3.12	0.63
	المجموع	311	3.10	0.66
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	عاطل عن العمل	70	3.15	0.68
	اعمال حرة	51	3.16	0.59
	موظف قطاع عام	110	3.05	0.69
	موظف قطاع خاص	80	3.11	0.64
	المجموع	311	3.11	0.66
المجال الرابع (الأمان)	عاطل عن العمل	70	3.07	0.63
	اعمال حرة	51	3.05	0.56
	موظف قطاع عام	110	3	0.65
	موظف قطاع خاص	80	3	0.75
	المجموع	311	3.02	0.66
المجال الخامس (الاهتمام)	عاطل عن العمل	70	3.14	0.71
	اعمال حرة	51	3.17	0.76
	موظف قطاع عام	110	3.09	0.78

المجال	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	موظف قطاع خاص	80	3.03	0.79
	المجموع	311	3.10	0.76
المجال الكلي	عاطل عن العمل	70	3.17	0.58
	اعمال حرة	51	3.20	0.52
	موظف قطاع عام	110	3.11	0.62
	موظف قطاع خاص	80	3.18	0.57
	المجموع	311	3.15	0.58

جدول رقم (4.24) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance)، حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعا لمتغير طبيعة العمل

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الأول (العناصر الملموسة)	بين المجموعات	5.23	3	1.74	3.81	0.01**
	داخل المجموعات	140.23	307	0.46		
	المجموع	145.45	310			
المجال الثاني (الاعتمادية)	بين المجموعات	1.02	3	0.34	0.79	0.50
	داخل المجموعات	132.07	307	0.43		
	المجموع	133.09	310			
المجال الثالث (سرعة الاستجابة)	بين المجموعات	0.66	3	0.22	0.51	0.68

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	133.32	307	0.43		
	المجموع	133.98	310			
المجال الرابع (الأمان)	بين المجموعات	0.29	3	0.10	0.22	0.88
	داخل المجموعات	134.08	307	0.44		
	المجموع	134.37	310			
المجال الخامس (الاهتمام)	بين المجموعات	0.77	3	0.26	0.44	0.72
	داخل المجموعات	179.82	307	0.59		
	المجموع	180.60	310			
المجال الكلي	بين المجموعات	0.41	3	0.14	0.40	0.75
	داخل المجموعات	104	307	0.34		
	المجموع	104.41	310			

****دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، على المجال الكلي و المجالات الثاني و الثالث والرابع والخامس وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعاً لمتغير طبيعة العمل على هذه المجالات بينما تبين

ان قيمة مستوى الدلالة اصغر من 0.05 على المجال الأول لذلك نرفض الفرضية الصفرية على هذا المجال ونقبل بالفرض البديل عليه.

نتائج الدراسة:

بعد الانتهاء من اجراء التحليل الاحصائي توصل الباحث إلى النتائج الآتية:

تبين أن (العناصر الملموسة) قد حاز على أقل معامل اختلاف، في حين حصل (سرعة الاستجابة) على أعلى معامل اختلاف. كما أنه تم رفض الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً). ونقبل بالفرض البديل على أنه يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) وذلك على جميع المجالات وعلى المجال الكلي باستثناء مجال الامان. وللحصول على نتائج ادق قام الباحث بتجزئة المجال الكلي لجودة الخدمات إلى مجالات ابعاد الجودة وفيما يلي نتائج هذه المجالات:

1. يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال العناصر الملموسة على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين. وذلك على جميع الفقرات وعلى مجال العناصر الملموسة. وقد كانت الفروق لصالح الفقرة (تمتلك البلدية مباني جديدة وتكنولوجيا حديثة لتقديم الخدمات) يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) لمجال الاعتمادية على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين.

ويعزو الباحث ذلك الى استغلال البلديات لابعاد جودة الخدمات من مبدا قناعتها بأسلوب تحسين هذه الخدمات وتطبيقه ومرورا باستخدام التكنولوجيا في تسهيل العمليات الادارية واستغلال وسائل الاتصال لتسهيل الاعمال وجديتها في تقديم الافضل وتمكين العاملين في وظائفهم، كل ذلك جاء

متناغما مع هدف البلديات من توفير متطلبات تحسين هذه الخدمات لتحسين خدماتها وكذلك اهتمام ادارات بلدية البيرة بتحسين جودة خدماتها من خلال قدرة موظفيها على الوفاء بمتطلبات المراجعين واستطاعتهم بحل مشاكلهم.

2. يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الاعتمادية على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين. ويرى الباحث انه من خلال دراسته انه يوجد قصور في اداء البلديات وسببه عدم تفعيل الموظفين بصورة افضل مما هو عليه الحال واستثمار اصحاب الرؤية والاستشراف الاستراتيجي من الموظفين المميزين والذين عندهم روح الابداع الاداري .

3. يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال سرعة الاستجابة على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين وذلك على جميع الفقرات باستثناء الفقرات (تقوم البلدية بحل أي مشكلة تواجهها،، يقوم الموظفين بإبلاغ المواطنين بموعد معالجة مشكلاتهم).

ويعزو الباحث ذلك الى ان ظروف البلدية وعدم مقدرتها على التوظيف بأعداد كبيرة لتلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين من خدماتها وكذلك ثقافة غالبية المواطنين بحتمية توفير البلدية جميع الخدمات بغض النظر عن الظروف المحيطة.

4. نقبل الفرضية القائلة (لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للأمان على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة

نموذجاً) وذلك على جميع الفقرات وعلى مجال الأمان باستثناء الفقرة (يتحرى الموظفون الدقة في كتابة البيانات للمواطنين)

ويعزو الباحث نتيجة هذا المجال الى ان سمة الترحاب والود الموجودة في تعامل الموظفين مع المراجعين الا انه سبب انشغال الموظفين بإنجاز المعاملات والمشاكل اليومية التي يواجهونها تسبب شعور المواطن بوجود فجوة بينه وبين الموظفين، مع العلم ان الموظفين يحاولون تقليل هذه الفجوة بقدر الامكان.

5. يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لمجال الاهتمام على رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المنتفعين وذلك على معظم الفقرات وعلى مجال الاهتمام كما تبين عدم وجود فروق تبعا للفقرات (مصلحة المواطنين تعد اهم اولويات البلدية، تهتم البلدية بكل شكوى تقدم من المواطنين، يعطي موظفو البلدية المواطنين اهتماما فرديا).

ويعزو الباحث هذا المحور الى وجود عنصر الاهتمام والعناية من البلدية في الوصول الى جودة في تقديم الخدمات وفي قدرة أكبر على حل المشكلات، الا ان خصوصية عمل البلدية واجراءاتها يستوجب وقت لانجاز المعاملات ولتقديم الخدمات وذلك يعود لسبب الاجراءات الروتينية التي تهدر الوقت.

6. نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجاً تبعا لمتغير الجنس وقد كانت الفروق لصالح الاناث على الذكور.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ان تقديم الخدمات من قبل البلدية لجمهور المواطنين هي منهج اداري واسلوب متطور وهو مطلب لجميع المواطنين سواء الذكور منهم او الاناث.

7. نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجا تبعا لمتغير زمن الوجود في المدينة. حيث تبين وجود فروق بين اقل من 5 سنوات و 5-9 سنوات لصالح اقل من 5 سنوات

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ان الساكنين بالمدينة منذ فترة قليلة لم يحصلوا على كافة الخدمات المطلوبة بحكم قصر مدة المكوث وبالتالي قلة الخدمات التي طلبوها من البلدية

8. نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجا تبعا لمتغير المؤهل العلمي ونقبل بالفرض البديل على المجال الكلي ويعزو الباحث ذلك الى ان جودة الخدمات لها علاقة لها بالمؤهل العلمي وهي مطلب للجميع دون استثناء الا ان حملة الشهادة العليا يدركون اهمية الخدمة التي تقدم لهم بكل مصداقية من قبل البلدية.

9. نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجا تبعا لمتغير العمر.

ويعزو الباحث ذلك الى ان الخدمات المقدمة من قبل بلدية البيرة تعبر عن اسلوب اداري في تطبيقه فوائد لجميع الفئات العمرية فهو يقلل من اهدار الوقت وفيه تبسيط للإجراءات الإدارية وبالتالي جودة في تقديم الخدمة للمواطنين الأكثر طلبا لهذه الخدمات وعادة ما تكون هذه الخدمات مقدمة لفئة عمرية كبيرة بسبب ظروفهم العائلية كونهم متزوجون وبحاجة إلى خدمات أكثر من البلدية من ذوي الاعمار الصغيرة.

10. نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجا تبعا لمتغير طبيعة العمل.

ويعزو الباحث ذلك الى انه يوجد علاقة لطبيعة العمل بجودة الخدمات فهو يحقق الفائدة لجميع الموظفين سواء خدمته قليلة او كثيرة الا ان موظفي القطاع الخاص يهتمون بالحصول على خدمة ذات جودة عالية.

الاستنتاجات والتوصيات

5.1 مقدمة:

لقد توصل الباحث من خلال التحليل الاحصائي الى مجموعة من النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة اضافة الى نتائج تتعلق باستبانة المراجعين وبناء عليه قام الباحث باستنتاج مجموعة من الاستنتاجات وبناء عليها تم وضع التوصيات المناسبة التي من شأنها تعزيز نقاط القوة في بلدية البيرة والعمل على تصحيح نقاط الضعف من خلال خطة عمل توضيح الية تنفيذ تلك التوصيات عبر الجهة المخولة بالتنفيذ وتحديد إطار زمني لتنفيذها.

5.2 الاستنتاجات

1- هناك جانب من جوانب الضعف في تقديم خدمات تتسم بالأمان وذلك كونه المجال الذي لم يحقق نتائج بعد اجراء التحليل الاحصائي.

2- ان جمهور المستفيدين من خدمات بلدية البيرة غير راضين بشكل مرتفع عن معظم الخدمات بل بشكل متوسط وهذا بحاجة إلى تطوير.

3- درجة مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة: بلدية البيرة نموذجاً كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.17).

4- تبين في الجدول رقم (4.1) ان الجمهور يرى ان العناصر الملموسة للبلدية (المباني و المرافق و وسائل التكنولوجيا و الآلات و ساعات العمل) هي مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.52 و هذا يدل على ان العناصر الملموسة تترك انطباعا جيدا لدى الجمهور من حيث العناصر المذكورة و لكن هذا الانطباع منخفض الى درجه متوسطه حيث بلغ المتوسط الحسابي

3.1 عند الحديث عن المؤشر الاعتمادية (إيجابيه التعامل و شكل الخدمات المطلوب و معالجه المشاكل) و كذلك الحال في مؤشر سرعة الاستجابة (الرغبة في مساعدة المواطنين و الواسطة و الجاهزية) حيث يرى المواطنون ان درجه الاستجابة متوسطه 3.11 و كذلك الامر في مؤشر الامان حيث يشير المتوسط الحسابي لإيجابيات المبحوثين الى متوسط منخفض 3.02 الامر الذي يشير الى ان البلدية تركز على المظهر العام و القضايا التي تترك انطبعا غير دقيقا حيث ان المباني و حسن المظهر لا ينعكس على جودة الخدمة و سرعه الاستجابة في تلبيه حاجات المواطنين.

5.3 توصيات الدراسة:

التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (جودة الخدمات):

1. ضرورة ان تقوم البلدية بتطوير الكادر الوظيفي عن طريق اعطائهم دورات ورفع كفاءاتهم و تحسين طرق التعامل مع الجمهور بما يحقق اعلى جودة للخدمة ز
2. انشاء بوابه الكترونيه يستطيع المواطن تقديم الطلبات التي يحتاجها من البلدية للتسهيل على المواطنين و توضيح الخدمات التي تقدمها البلدية ورؤيتها و خططها و تعزيز الشفافيه.
3. وضع دليل اجراءات واضح تلتزم به البلدية و الموظفين بشكل صارم بحيث يوضح نوع الخدمة و الوثائق المطلوبه و وقت انجاز الطلب لخلق صوره ذهنيه عن جودة الخدمة المتوقعه من قبل المواطن
4. عمل اليه لسماع التغذية الراجعه للمواطنين و الخروج بتوصيات محدده لتنفيذها و تحسين الخدمة و رفع جودتها .

المراجع

1. أبو عكر، فوزي فايز عودة (2016) دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة"، موقع الجامعة الإسلامية-غزة. <https://iugspace.iugaza.edu.ps/>
2. أبو عودة، عطا الله عزات (2014) واقع التسويق الداخلي في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال وأثره على جودة الخدمات المقدمة - قطاع غزة .موقع الجامعة الإسلامية-غزة. <https://iugspace.iugaza.edu.ps/>
3. أعرج، حسين (وآخرون) (2002) التجربة الفلسطينية في البلديات المستخدمة، 2002 ، ص 15.
4. بطراوي، بيناز (2014). وثيقة خطوط إرشادية للاتصال والتواصل بين البلديات والجمهور في الضفة الغربية وقطاع غزة»، صندوق تطوير واقراض البلديات.
5. بكير، حسام مصطفى عبد القادر (2016) معوقات أداء بلديات قطاع غزة الكبرى لخدماتها أثناء حالات الطوارئ، موقع الجامعة الإسلامية-غزة. <https://iugspace.iugaza.edu.ps/>
6. بلحسن، سميحة، (2012) "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون - دراسة حالة مؤسسة موبيليس"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، 2012 م.
7. جامعة القدس المفتوحة، (1998). الإدارة المحلية في فلسطين والعالم العربي. (ط 1) الأردن.
8. الجرباوي، على (1992) دور البلديات في فلسطين - الدولة، بحث منشور، مجلة الدراسات الفلسطينية، المجلد 3، العدد (9) شتاء 1992، ص 36.

9. حمود، خضير كاظم (2007) "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
10. حوا، فهد ابراهيم (2013) "أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن - دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز-الأردن"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
11. الدرادكة، مأمون سليمان (2006) :إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
12. الدراويش، عبد الحليم محمود سليمان (2017) الاستحقاقات المؤسسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بلديات جنوب محافظة الخليل من وجهة نظر الإدارة التنفيذية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس - فلسطين.
13. الطالب، صلاح الدين عبد الرحمن مصطفى. (2005) قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية دراسة تحليلية ميدانية مجلة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة جرش الاهلية، الأردن.
14. الطائي، حميد عبد النبي والعلاق، بشير عباس (2009) "تسويق الخدمات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
15. عبد المحسن، (2005) قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة.

16. العبودي، حمد عبد الرحمن (2010) بلدية الخبراء والسحابين إدارة الخدمات البلدية، الطبعة

الأولى، منشورات صحيفة يومية تصدرها مؤسسة الجزيرة للصحافة والطباعة والنشر، العدد

10350.

17. عبيسات، حيدرة (2005) دراسة ميداني لقياس جودة الخدمات المقدم في مؤسسة المناطق

الحرّة وأثرها على متلقي الخدمات .مديرية الدراسات والمعرفة .الاردن :مؤسسة المناطق الحرّة.

18. قاروط، محمد، (1997) مقالة بعنوان " دفاعًا عن قانون رقم (1) لسنة 1997، جريدة الحياة

الجديدة 2005/12، ص 8 / 3 1

19. غنيم، ماهر احمد محمود، (2004). دور نظم المعلومات المحوسبه في عمليه صنع القرارات

في بلديات قطاع غزة. موقع الجامعة الاسلاميه - غزة.

[/https://iugspace.iugaza.edu.ps](https://iugspace.iugaza.edu.ps)

20. الاخرس، عبد الحلیم نصار، (2017). اعاده هندسة العمليات الاداريه و دورها في تحسين

جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة. موقع الجامعة الاسلاميه - غزة.

[/https://iugspace.iugaza.edu.ps](https://iugspace.iugaza.edu.ps)

21. الغافري، مازن بن سالم، (2012). قياس جودة عمل الخدمات العامة من وجهة نظر المستفيدين

باستخدام النموذج SERVPERF دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لحماية المستهلك بسلطنة عمان.

(ط 1). موقع الشبيبه .<https://www.shabiba.com/article/13433>

22. محمد، موفق حديد، (2002). إدارة الأعمال الحكومية. (ط 1). عمان: دار المناهج للنشر

والتوزيع.

23. بنات، بسام، (2012). طرق البحث و الكتابه العلمي . جامعة القدس – فلسطين .
24. مزكان بريس، (2017) البلدية أقرب اجهزة الخدمات الى المواطنين وأكثرها احتكاكاً بهم، بتاريخ 2017/06/28 على الساعة 10:16 متاح على الموقع <http://mazaganpress.com>
25. منشورات مؤسسة مجتمعات عالمية (2014) تحسين الحكم المحلي – مراكز خدمة الجمهور، الضفة الغربية وقطاع غزة
26. ناصر الدين، بن أحسن (2009) مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية :دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر في مدينة قالمة .رسال ماجستير منشورة، جامع العقيد لحاج الاخضر، بلتة، الجزائر.
27. نور الدين، بو عنان (2007) جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء :دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة .رسال ماجستير منشورة، قسم علوم التيسير، جامع محمد بوضياف، الجزائر.
28. هلسه، محمد أحمد وعبد القادر، حسين (2015) قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية، بحث منشور، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد الخامس والثلاثون (1) - شباط 2015.
29. اشتيه، محمد وحباس، اسامة (2004). البلديات وهيئات الحكم المحلي. بكار، ط1.

1. Abdullah, K., Jan, M. T., & Manaf, N. H. A. (2012). A structural equation modelling approach to validate the dimensions of SERVPERF in airline industry of Malaysia. *International Journal of Engineering and Management Sciences*, 3(2), 134-141.
2. Bhat, M. A., & Qadir, N. (2013). Tourist Satisfaction in Kashmir: An Empirical Assessment. *Journal of Business Theory and Practice*, 1(1), 152.
3. Grönroos, C. (1984), "A service quality model and its marketing implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44.
4. Irwin, D. Richard, "Customer Service", 2nd ed., McGraw-Hill, United State, 2002.
5. Kontic, L. (2014). Measuring Service Quality in Higher Education: The Case of Serbia. In *Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2014* (pp. 645-654). ToKnowPress.
6. Kotler, P., & Keller, K. (2012). Lane. Marketing management, 12.
7. Kotler, Philip, "Marketing Insights", John Wiley & Sons, Inc., New Jersey, 2003.
8. Kuo, C. W., & Tang, M. L. (2013). Relationships among service quality, corporate image, customer satisfaction, and behavioral intention for the elderly in high speed rail services. *Journal of Advanced Transportation*, 47(5), 512-525.
9. Nejati, M., & Nejati, M. (2008). Service quality at University of Tehran central library. *Library Management*, 29(6/7), 571-582.

10. Rodríguez, P. G., Burguete, J. L. V., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009). Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 6(1), 75-90.

الملاحق

ملحق رقم (1) أسماء المحكمين

اسم المحكم	التخصص	مكان العمل الحالي
د. عفيف يوسف اسعد حمد		محاضر جامعة القدس - ابو ديس
د. ذياب علي ذياب جرار		محاضر جامعة القدس - ابو ديس
د. ثمين صالح ابراهيم هيجاوي		محاضر جامعة القدس - ابو ديس

ملحق رقم (2) الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج الماجستير في التنمية البشرية و بناء المؤسسات

أخي المواطن / اختي المواطنه

تحية وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول " رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله والبيرة، بلدية البيرة نموذجا"، وقد وقع عليك الاختيار ضمن عينة الدراسة، لذا نرجو منك التعاون معنا بتعبئة هذه الاستبانة وذلك بما يتوافق مع وجهة نظرك، علما بان بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها، ولا يطلب منك كتابة اسمك او ما يشير اليك، شاكرين لك حسن تعاونك معنا.

اعداد الطالب: حسين امين قلالوة، اشراف الدكتور: د. عبد الرحمن التميمي.

القسم الاول: المعلومات العامة:

الرجاء وضع دائرة حول رمز الاجابة التي تنطبق عليك

الجنس: (1) ذكر. (2) انثى .

المؤهل العلمي: (1) توجيهي فاقل. (2) دبلوم. (3) بكالوريوس. (4) دراسات عليا.

زمن الوجود في المدينة: (1) اقل من 5 سنوات. (2) من 5-9 سنوات. (3) 10 سنوات فأكثر.

طبيعة العمل: (1) عاطل عن العمل. (2) اعمال حرة. (3) موظف قطاع عام. (4) موظف قطاع خاص.

العمر: (1) اقل من 20 سنة. (2) من 20 سنة الى 49 سنة. (3) 50 سنة فأكثر.

القسم الثاني: فقرات الاستبانة

نرجو منك قراءة الفقرات الآتية بعناية والاجابة عنها بوضع دائرة حول رمز الاجابة التي تراها / ترينها مناسبة.

الرقم	الفقرات	اوافق بشدة	اوافق	بين بين	اعارض بشدة	اعارض
	المحور 1: العناصر الملموسة: وهي الجوانب المادية المتعلقة بالخدمة مثل: المباني والتجهيزات					
1	تمتلك البلدية مباني جديدة وتكنولوجيا حديثة لتقديم الخدمات.					
2	تمتلك البلدية مرافق جذابة وحديثة.					
3	توظف البلدية وسائل تكنولوجيا حديثة في عملها.					
4	موظفي البلدية مظهرهم لائق وجميل.					
5	يتمتع موظفو البلدية بمستوى عال من الكفاءة والأهلية.					
6	ساعات عمل الموظفين ملائمة للمواطنين.					
	المحور 2: الاعتمادية					
1	يمكن الاعتماد على البلدية في تقديم الخدمات.					
2	عندما تعطي البلدية موعدا لإنجاز خدمة فإنها تلتزم بها.					
3	تفي البلدية بمسؤولياتها تجاه المواطنين.					
4	يتعامل موظفو البلدية بإيجابية مع أي شكوى تقدم من المواطنين.					
5	هناك تخصصيه عالية في انجاز المهام في البلدية.					
6	يملك موظفي البلدية اجابات شافيه عن أي من استفسارات المواطنين.					
7	يقدم موظفو البلدية الخدمة بالشكل المطلوب.					
8	يمكن الاعتماد على موظفي البلدية في معالجة مشاكل المواطنين.					
9	لا يقدم موظف البلدية الخدمة بشكل صحيح من اول مره					
	المحور 3: سرعة الاستجابة					
1	لا تستجيب البلدية لاي شكوى تقدم لها بشكل سريع.					
2	تقوم البلدية بحل أي مشكلة تواجهها.					
3	تقدم البلدية خدماتها بشكل دوري.					
4	يقوم الموظفون بإبلاغ المواطنين بموعد معالجة مشكلاتهم.					
5	هناك تعاطف كبير من موظفي الاستقبال مع المواطنين.					
6	موظفي البلدية مستعدين دائما لتقديم الخدمات					
7	البلدية جاهزة للتعامل مع أي حالة طارئة بشكل سريع					
8	يبيدي موظفو البلدية الرغبة في مساعدة المواطنين					

9	يقدم موظفو البلدية الخدمة بشكل أفضل ان كنت تعرفهم او قريبيهم				
	المحور 4: الامان				
1	الخدمات المقدمة من البلدية خالية من العيوب				
2	قلما يخطا الموظفون في تقديم الخدمات				
3	يتحرى الموظفون الدقة في كتابة البيانات للمواطنين				
4	تعترف البلدية باي خطأ ترتكبه				
5	تقوم البلدية بمحاسبة من يخطا من الموظفين				
6	بيانات المواطنين تبقى سرية لا تستخدم الا من قبل البلدية فقط.				
7	يحرص موظفو البلدية على جعل المواطنين يشعرون بالأمان في معاملاتهم				
	المحور 5: الاهتمام				
1	مصلحة المواطنين تعد اهم اولويات البلدية.				
2	تهتم البلدية بكل شكوى تقدم من المواطنين.				
3	تقديم الخدمات هو جوهر وجود البلدية				
4	يتفهم موظفو البلدية احتياجات المواطنين				
5	يتعامل موظفو البلدية مع المواطنين بعناية فائقة				
6	يضع موظفو البلدية مصلحة المواطنين فوق كل اعتبار				
7	يعطي موظفو البلدية المواطنين اهتماما فرديا				

شاكرين لك حسن تعاونك،

الفهرس المحتويات

3	إجازة رسالة
أ	الإهداء
	إقرار
	شكر و عرفان
	مصطلحات الدراسة
	الملخص
	Abstract
1	الفصل الأول
1	الاطار العام للدراسة
1	1.1 المقدمة
3	1.2 مشكلة الدراسة
4	1.3 أسئلة الدراسة:
4	1.4 اهداف الدراسة
5	1.5 اهمية الدراسة
6	1.6 فرضيات الدراسة
7	الفرضية الثالثة:
7	الفرضية الرابعة:
7	الفرضية الخامسة:
8	1.7 حدود الدراسة
9	الفصل الثاني
9	2- الاطار النظري والدراسات السابقة
9	2.1 الاطار النظري
9	2.1.1 المقدمة
11	2.1.2 أهمية جودة الخدمة:
13	2.1.3 أبعاد جودة الخدمة:
15	2.1.4 اصناف الخدمة :
19	2.1.5 : نماذج قياس جودة الخدمة :
19	2.1.5.1 : طرق القياس المباشرة لجودة الخدمات :
19	2.1.5.2 : طرق القياس الغير المباشرة لجودة الخدمات :
23	2.2.1 الهيئات المحلية :
26	2.2.2 الحكم المحلي منذ قيام السلطة الوطنية الفلسطينية
26	2.2.3 الإطار القانوني للهيئات المحلية الفلسطينية:
27	2.2.4 : دور وزارة الحكم المحلي :
27	الخدمات التي تقدمها البلدية :
31	2.2.4 خدمات البلدية للجمهور
32	2.2.5 أهمية الشرعية القانونية في تنظيم عمل البلديات
32	2.2.6 العقوبات التي توجه تقديم الخدمات
34	حماية صحة البيئة:
36	2.2.6 مراكز خدمات الجمهور

36	2.2.7 اعمال مركز خدمات الجمهور
38	2.3 بلدية البيرة
39	2.4 الدراسات السابقة
40	2.4.1 اولاً: دراسات تتعلق بالخدمات التي تقدمها البلديات
40	2.4.1.1 دراسة الاخرس(2017) بعنوان اعادة هندسة العمليات الادارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات محافظات غزة ""
40	2.4.1.2 دراسة الدراويش (2017) بعنوان " الاستحقاقات المؤسسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بلديات جنوب محافظة الخليل من وجهة نظر الإدارة التنفيذية"
41	2.4.1.3 دراسة بكير (2016) بعنوان " معوقات أداء بلديات قطاع غزة الكبرى لخدماتها أثناء حالات الطوارئ"
42	2.4.1.4 دراسة البطراوي (2014) بعنوان " وثيقة خطوط إرشادية للاتصال والتواصل بين البلديات والجمهور في الضفة الغربية وقطاع غزة "
43	2.4.2 ثانياً: دراسات تتعلق بجودة الخدمات
44	2.4.2.1 دراسة أبو عكر (2016) بعنوان " دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة" "
44	2.4.2.2 دراسة الغافري (2012) بعنوان: "قياس جودة عمل الخدمات العامة من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لحماية المستهلك "(ServPerf) باستخدام النموذج بالسلطنة"
45	2.4.2.3 دراسة بلحسن (2012) بعنوان: " تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائرية موبيليس-وكالة ورقلة"
46	2.4.2.4 دراسة نور الدين(2007) بعنوان: "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء-دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة"
48	2.4.2.5 دراسة عبيسات (2005) بعنوان: "تطور جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة وأثرها على رضا متلقي الخدمات"
49	2.5 الدراسات الاجنبية
49	2.5.1 دراسة Kontic (2014)
49	2.5.2 دراسة Bahat and Qadir (2013)
50	2.5.3 دراسة Kuo and Tang (2013)
52	2.5.4 دراسة Abdullah, Tahir Jan and Abd Manaf (2012)
53	2.5.5 دراسة Nejati & Nejati (2012)
53	2.5.6 دراسة Rodríguez, Burguete , Vaughan and Edwards (2009)
54	2.6 التعقيب على الدراسات السابقة
55	2.7 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
56	2.8 الفجوة البحثية
58	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
58	الفصل الثالث
58	الطريقة والإجراءات
58	1.3 المقدمة
58	2.3 منهج الدراسة:
58	3.3 مجتمع الدراسة
59	4.3 عينة الدراسة:
59	جدول (3.1): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها الضابطة بالأرقام والنسب المئوية بحسب متغيراتها الديموغرافية (ن=311)
59	5.3 أداة الدراسة:
60	جدول(3.3): يوضح أقسام أداة الدراسة الرئيسة
60	جدول (4.3) يوضح توزيع فقرات المقياس المخصص للمتقنين على الأبعاد

6.3 دلالات صدق وثبات مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً .	61
أولاً : صدق المحتوى:	62
الجدول (5.3) قيم معاملات التحليل العاملي (one factor analysis) لمقدار صدق الاداة ودرجة التشبع وذلك لفقرات مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً من وجهة نظر المنتفعين	62
جدول (6.3) قيم معاملات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل ببعضها والدرجة الكلية لرضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً باستخدام معامل ارتباط بيرسون	63
7.3 ثبات المقياس:	64
جدول (7.3): ثبات اداة الدراسة المتعلقة برضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً	64
8.3 طريقة تصحيح مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً:	65
جدول (8.3): مفتاح التصحيح	65
9.3 نموذج متغيرات الدراسة	65
10.3 إجراءات الدراسة:	66
3.11 تصميم الدراسة:	67
3.12 المعالجة الإحصائية:	68
الفصل الرابع	68
4 - تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها	69
1.4 النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الرئيس	69
جدول (4.1): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العناصر الملموسة مرتبة ترتيباً تنازلياً	69
جدول (4.2) : يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاعتمادية مرتبة ترتيباً تنازلياً	70
جدول (4.3) : يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال سرعة الاستجابة مرتبة ترتيباً تنازلياً	71
جدول (4.5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الاهتمام مرتبة ترتيباً تنازلياً	74
جدول (4.6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات استمارة الدراسة حول رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (4.6) أن (العناصر الملموسة) قد حاز على اقل معامل اختلاف وكان متوسطه الحسابي يساوي (3.52)، في حين حصل (سرعة الاستجابة) على اعلى معامل اختلاف حيث كان المتوسط الحسابي (3.11). أما درجة مقياس رضا المنتفعين عن جودة خدمات البلديات في محافظة رام الله و البيرة: بلدية البيرة نموذجاً كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.17). خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
2.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة	
1.2.4 الفرضية الرئيسية	75
1.1.2.4 الفرضية الأولى:	76
2.1.2.4 الفرضية الثانية:	78
3.1.2.4 الفرضية الثالثة:	79
4.1.2.4 الفرضية الرابعة:	81
5.1.2.4 الفرضية الخامسة:	82
3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الضابطة	84

103	الفصل الخامس
103	الاستنتاجات والتوصيات
103	5.1 مقدمة :
103	5.2 الاستنتاجات
103	5.3 توصيات الدراسة : خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
106	المراجع
110	المراجع الاجنبية
112	الملاحق
116	الفهرس المحتويات