



كلية الدراسات العليا

جامعة الخليل

" ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين - بلدية الخليل

أ نموذجاً - "

Citizens' confidence and its relationship to the quality of services "

"-provided in the municipalities of Palestine - Hebron municipality model

إعداد الطالب:

محمد أحمد عبد المعطي الحرابوي.

إشراف:

د. حسين عبد القادر

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة

العامة بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل - فلسطين

١٤٤٣ هـ / ٢٠٢٢ م

الإهداء

أهدي رسالتي الماجستير إلى روح سيد البشرية محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم

إلى معلمتي الأولى صاحبة الحبل السري الذي لا زال أثره باقياً في حتى الآن

إلى من أفنقت حرارة تصفيقها فرحاً بإنجازي في هذه اللحظة ولا أفنقت دعواتها التي أجنبي ثمارها كل

لحظة والدي فاطمة رحمها الله

إلى معلمي الأول و الرجل الأول في حياتي يا من شرفني بحمل اسمه طوال حياتي إلى سندي

ومأمني وأماني والدي أحمد رحمه الله

إلى السند والعضد والساعد إخوتي وأخواتي

إخوتي أشرف وأيمن ... يا من كنتم لي من بعد الأب أب وكنتم لي الناصح الأول والداعم الأكبر

أخواتي ليما لمي أنسام لبنى معالي ... عبارات الشكر لكم قليلة والكتابة عنكم لن توفيكم حقكم

والأقلام قاصرة عن التعبير عن حبي لكم والعمر قصير لأوفيكم جزءاً من امتناني لكم

أراكم بسمتي وأرى جمال الأيام أنتم

إلى من علمني حرفاً من صغري لشبابي أهديكم ثمار تعبكم

إلى دماء الشهداء وأسرانا في السجون

إلى فلسطين الحبيبة وتراب الوطن الغالي ... إلى جنين البطولات و غزة التضحيات

إلى أصدقائي الأعزاء

الشكر والتقدير

قال تعالى "ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه" (صدق الله العظيم).

أحمد الله تعالى حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال رضاه.

أتقدم بالشكر الجزيل لمشرفي الدكتور حسين عبد القادر، الذي أشرف على هذه الدراسة، وأمدني بعلمه ولم يبخل عليّ بالنصيحة والجهد.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه الرسالة

وسأعطي ملاحظاتهم كل العناية والاهتمام إن شاء الله

ولن يفوتني أن أتوجه بالشكر لجامعة الخليل وكافة الأساتذة في مرحلة دراستي للماجستير اللذين كانوا نجوماً مضيئةً نهتدي بها إلى طريق العلم والمعرفة

فهرس المحتويات

المحتويات

الإهداء ب

الشكر والتقدير ت

فهرس المحتويات ث

فهرس الجداول د

فهرس الأشكال ر

فهرس الملاحق ر

الملخص ز

ABSTRACT ش

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ١٥

١.١ مقدمة: ١٦

٢.١ مشكلة الدراسة: ١٩

٣.١ أهداف الدراسة: ٢٠

٤.١ أهمية الدراسة: ٢١

٥.١ نموذج الدراسة: ٢٢

٢٣	٦.١ فرضيات الدراسة:
٢٣	٧.١ متغيرات الدراسة:
٢٤	٩.١ حدود الدراسة:
٢٤	١٠.١ مصطلحات الدراسة:
٢٨	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
٢٨	الإطار النظري
٢٩	٢.١ المبحث الأول: الثقة
٢٩	٢.١.١ تمهيد:
٢٩	٢.١.٢ مفهوم الثقة:
٣١	٢.١.٣ أنواع ثقة متلقي الخدمة:
٣٢	٢.١.٤ أبعاد ثقة متلقي الخدمة:
٣٣	٢.١.٥ أهمية ثقة متلقي الخدمة:
٣٤	٢.١.٦ مكونات ثقة متلقي الخدمة:
٣٥	٢.١.٧ العوامل المؤثرة في ثقة متلقي الخدمة:
٣٦	٢.١.٨ طرق كسب ثقة متلقي الخدمة:
٣٧	٢.١.٩ محددات الثقة:
٤٠	٢.١.١٠ قياس الثقة لدى متلقي الخدمة:
٤٢	٢.١.١١ العلاقة بين ثقة متلقي الخدمة والجودة المدركة:
٤٢	٢.١.١٢ تعزيز الثقة:
٤٦	٢.٢ المبحث الثاني: جودة الخدمات:
٤٦	٢.٢.١ تمهيد:
٤٦	٢.٢.٢ مفهوم جودة الخدمات:

٤٨	٢.٢.٣ خصائص الخدمات:
٤٩	٢.٢.٤ أهمية جودة الخدمة:
٥٠	٢.٢.٥ أبعاد جودة الخدمة:
٥٢	٢.٢.٦ تطبيق إدارة الجودة في القطاع الحكومي:
٥٣	٢.٢.٧ أهمية قياس جودة الخدمات:
٥٤	٢.٢.٨ طرق قياس جودة الخدمة:
٥٩	٢.٣ المبحث الثالث: لمحة عن بلدية الخليل:
٥٩	٢.٣.١ تمهيد:
٥٩	٢.٣.٢ تعريف بلدية الخليل:
٦٠	٢.٣.٣ تعريف الخدمات البلدية:
٦١	٢.٣.٤ مركز خدمات الجمهور في بلدية الخليل:
٦٣	٢.٤ المبحث الرابع: الدراسات السابقة:
٦٣	٢.٤.١ الدراسات العربية:
٦٦	٢.٤.٢ الدراسات الأجنبية:
٦٩	٢.٤.٣ التعقيب على الدراسات السابقة:
٧١	الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة.
٧٢	٣.١ تمهيد:
٧٢	٣.٢ منهج الدراسة:
٧٢	٣.٣ مجتمع الدراسة:
٧٢	٣.٤ عينة الدراسة:
٧٤	٣.٥ أداة الدراسة:
٧٥	٣.٦ ثبات الأداة:

٧٦	٣.٧ صدق الأداة:
٨٠	٣.٨ خطوات تطبيق الدراسة:
٨١	الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها
٨٢	٤.١ تمهيد:
٨٢	٤.٢ مفتاح التصحيح:
٨٣	٤.٣ تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:
٩٣	٤.٤ تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:
١٠٦	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
١٠٧	٥.١ تمهيد:
١٠٧	٥.٢ مناقشة النتائج:
١١٨	٥.٣ ملخص النتائج:
١١٩	٥.٤ التوصيات:
١٢١	المراجع
١٢١	أولاً: المراجع باللغة العربية:
١٢٦	ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:
١٢٧	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٧٢	خصائص عينة الدراسة	١
٧٥	معاملات الثبات لمحاور الدراسة	٢
٧٦	معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية	٣
٨٣	مفتاح التصحيح الخماسي	٤
٨٤	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي	٥
٨٦	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي	٦
٨٩	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي	٧
٩٢	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي	٨
٩٤	معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين مستوى ثقة المواطنين في الخدمات ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	٩
٩٦	نتائج اختبار (ت) (Independent Sample t-Test) للتعرف على الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الجنس	١٠
٩٧	نتائج اختبار (ت) (Independent Sample t-Test) للتعرف على الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة	١١

الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير قطاع العمل		
رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٩٩	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير المستوى التعليمي	١٢
١٠١	نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية في المحورين (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير المستوى التعليمي	١٣
١٠٣	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية	١٤
١٠٥	نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية عند الدرجة الكلية والمحاور (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية	١٥
١٠٧	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الدخل الشهري.	١٦
١٠٩	نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية عند الدرجة الكلية والمحورين (الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير الدخل الشهري.	١٧

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٥٢	أبعاد الجودة حسب نموذج SERVQUAL	١

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
١٣١	استبيان التحكيم	١
١٤٠	استبيان التوزيع	٢

" ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين - بلدية الخليل أنموذجاً -

"

إعداد: محمد أحمد عبد المعطي الحرباوي.

المشرف: د. حسين عبد القادر

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على علاقة ثقة المواطنين في جودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين -بلدية الخليل أنموذجاً-، من خلال دراسة مستوى ثقة المواطنين في خدمات بلدية الخليل، ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلدية. كما تم دراسة العلاقة بين ثقة المواطنين وجودة الخدمات. كذلك هدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين بخدماتها، والتعرف على العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين بخدمات البلدية.

ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة ، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المواطنين الذين يتلقون الخدمات من بلدية الخليل، وقد صمم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة والتي تكونت من ٣٠٠ مواطن ومواطنة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، تم استرداد (٢٨٠) استبيان صالحة للتحليل بواسطة برنامج التحليل الاحصائي SPSS.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن كفاءة العاملين في البلدية في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات غير كافية، فهم بحاجة للتطوير والتدريب من أجل تقديم الخدمات بشكل أفضل، أيضاً تبين أن هناك تقصير نوعاً ما في الحفاظ على المظهر اللائق أمام جمهور المواطنين، وتبين

بأن البلدية تحافظ على سرية معلومات المواطنين بشكل مرتفع، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تعزيز ثقة المواطنين وجودة الخدمات التي تقدمها البلدية. كما خلصت الدراسة إلى عدة توصيات منها: دعم الإدارة لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة من خلال الاتصال بشكل مباشر مع المواطنين والاستجابة لاقتراحاتهم، الاهتمام بشكل أكبر في شكاوي المواطنين ومتابعتها، والاستجابة لها بسرعة وبفعالية، بالإضافة إلى تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم، وخاصة العاملين في مراكز خدمات الجمهور، وضرورة حرص العاملين على الرد على استفسارات المواطنين بشفافية.

الكلمات المفتاحية: الثقة، جودة الخدمات، علاقة.

"Citizens' confidence and its relationship to the quality of services provided in the municipalities of Palestine - Hebron municipality -model"

Prepared by: Mohammad Ahmad Al-Harbawi

Supervisor: Dr. Hussein Abd-elkader

Abstract

The study aimed to identify the relationship of citizens' confidence in the quality of services provided in the municipalities of Palestine - the study has focused on Hebron municipality by studying the level of citizens' trust in the services of the Hebron municipality, and the level of quality of services provided by the municipality. The relationship between enhancing citizens' confidence and the quality of services was also studied. The study also aimed to identify the methods used by the municipality to enhance citizens' confidence in its services, and to identify the factors that affect citizens' confidence in the municipal services.

To achieve these goals, the researcher used the descriptive analytical method for its relevance to the subject of the study, where the study community consisted of all citizens who receive services from the municipality of Hebron. The questionnaire was valid for analysis by the SPSS statistical analysis program.

The study concluded several results, the most important of which are: The efficiency of the municipality's workers in completing work and providing services is insufficient. It maintains the confidentiality of citizens' information at a high level, in addition to a strong positive

relationship between enhancing citizens' confidence and the quality of services provided by the municipality. The study also concluded with several recommendations, including: supporting the administration to improve and develop the services provided, through direct contact with citizens and responding to their suggestions and paying more attention to citizens' complaints and following them up, and responding to them quickly and effectively, in addition to training the workers and developing their skills, especially workers in service centers and the need for workers to respond to citizens' inquiries transparently.

Key Words: Enhancing confidence, The quality of services, Relationship, Trust.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

مشكلة الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

فرضيات الدراسة

متغيرات الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

١.١ مقدمة:

أصبح قطاع الخدمات من أهم الاتجاهات الحديثة في ميدان العمل، وذلك لمساهمته الكبيرة والمهمة في الانتاج الاجمالي، بعد أن كان هذا القطاع يحتل المرتبة الثالثة بسبب عدم مساهمته في خلق الثروة نظراً لطبيعة الخدمة كونها غير ملموسة، وبعد حدوث الثورة الصناعية تطور قطاع الخدمات بشكل ملحوظ وتحولت أغلب الاقتصاديات إلى قطاع الخدمات، وفي الوقت الحالي أصبح هذا القطاع يستحوذ على حصة كبيرة من نفقات الأفراد، ومثال على هذه الخدمات: تلقي العلاج، التواصل مع الآخرين عبر الهاتف، مشاهدة قنوات التلفاز الخ... (عبد القادر وآخرون، ٢٠١٦م)

إن نجاح البلدية وقدرتها على تحقيق أهدافها يتأثر بشكل كبير في مستوى ثقة المواطنين بها وبالخدمات التي تقدمها، فإن الثقة تساهم في تجاوز العقبات والعثرات التي من الممكن أن يمر بها الاقتصاد بشكل عام، وتحقيق التنمية بشكل خاص، فالعديد من الدراسات أكدت على أن الثقة في المؤسسات الحكومية تساهم في خفض تكاليف المعاملات، والمرونة والقدرة على تحقيق التراكم الرأسمالي، فهي بذلك تشكل أحد المبادئ الإرشادية لكيفية تحقيق النمو والتنمية، بالمقابل فإن ضعف الثقة بين المواطنين والحكومة يؤدي إلى إثارة الشكوك حول أهداف وإجراءات الحكومة، ما يحول دون تعاون المواطنين مع الحكومة في ممارسة دورهم في الرقابة الشعبية لتصويب السياسات، أو أنه يصدر منهم عدم الالتزام بالقوانين والتشريعات (رباع، ٢٠١٩م).

إن ثقة العملاء ورضاهم عن الخدمات المقدمة هي مقياس رئيس لجودة الخدمات المقدمة، حيث أن تحقيق جودة الخدمة وثقة الجمهور ورضاه عاملان حاسمان في التأثير على قرارات متلقي الخدمات والرغبة في التعامل مع المؤسسات الحكومية في المستقبل، لذا فإن تحسين جودة الخدمات

المقدمة له أثر إيجابي على تحقيق الرضا وزيادة الثقة لدى العملاء، كما أن مؤسسات دولة فلسطين تسعى منذ نشأتها لتحسين جودة خدماتها التي تقدمها للمواطنين في كافة مناحي الحياة، كما تحاول توفير الامكانيات والطاقات للارتقاء بأسلوب ونوعية جودة الخدمات التي تقدمها انطلاقاً من إيمانها بأن المواطن أعلى ما نملك، لذا فهي تقوم بالبحث بشكل مستمر عن أساليب ووسائل إدارية حديثة تعمل من خلالها على تعزيز التواصل والشراكة وثقة المواطنين وتلبية طلباتهم (علونة، ٢٠١٩م).

بعد استلام السلطة الفلسطينية الحكم عام ١٩٩٤م، قامت بإنشاء العديد من الوزارات ومن ضمنها وزارة الحكم المحلي، والتي كلفت بمهام الإشراف على إدارة الشأن المحلي الفلسطيني، كما أن السلطة الفلسطينية ورثت من الاحتلال هيئات محلية شبه مدمرة، حيث كانت النية التحتية لهذه الهيئات مدمرة ومحكومة بأنظمة وقوانين تخدم مصلحة الاحتلال، والذي كان يحد من إمكانياتها في القيام بواجباتها تجاه المواطنين، وعليه قامت الوزارة بالتعاون مع الهيئات بالعمل على إعادة تنظيم هذا القطاع وتزويده بالخبرات والإمكانات المادية والمعرفية للنهوض بمستوى تقديم الخدمة للمواطنين، فقد قامت بإنشاء مديرياتها في كافة المحافظات لتكون قريبة من الهيئات المحلية لكي تستجيب بشكل أسرع لمطالبها، كما قامت باستحداث العديد من البلديات والمجالس القروية، ومنذ ذلك الوقت والسلطة تعمل بشكل دؤوب للنهوض بهذا القطاع المهم للوطن، وقد كان من ضمن الأعمال التي قامت بها الوزارة هو إنشاء مراكز خدمات الجمهور، وذلك من أجل الارتقاء بتقديم الخدمات للمواطنين، بما يحقق الفائدة للبلدية والمواطنين في تحسين الخدمات وتسهيل تقديمها، وتوفير الوقت والجهد في طلب الحصول على الخدمات من قبل المواطنين (هلسه وعبد القادر، ٢٠١٥م).

ومما لا شك فيه أن مؤسسات القطاع العام ومن ضمنها البلديات في فلسطين، تعاني من قصور في الأداء وضعف في الكفاءة وتدني مستوى الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين، وذلك لعدة أسباب منها: الأنظمة المستخدمة قديمة، هناك تضخم إداري، لا يوجد تنسيق، وعدم الاهتمام بالتطوير، المحسوبية، ووجود سرية في الأعمال الإدارية، وذلك أدى إلى فقدان المواطنين ثقتهم في مؤسسات القطاع العام، ونظراً للدور الذي تلعبه البلديات في فلسطين في تنفيذ سياسات الدولة وتقديم الخدمات للمواطنين وتحقيق التنمية، فلا بد من العمل على تعزيز ثقة المواطنين بها وبما تقدمه من خدمات (الكبيجي، ٢٠١٩م)، وعلى ضوء ما سبق جاءت هذه الدراسة بعنوان " ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين -بلدية الخليل أنموذجاً- ".

١.٢ مشكلة الدراسة:

تعتبر الثقة من أهم العوامل التي تهتم بها كافة المؤسسات، فهي تشكل العمود الفقري لها، وهي التي تحدد مدى نجاحها في تقديم أفضل الخدمات للمجتمع، من خلال الشفافية والمصداقية في التعامل مع المواطنين، وعامل الثقة يرتبط بالجودة للخدمات، فالثقة تبنى من خلال الكفاءة والأداء الجيد في تقديم الخدمة (جعفر، ٢٠٢١م).

حظيت ثقة الزبائن بأهمية بالغة لدى المنظمات بشكل عام والبلديات بشكل خاص، حيث تعتبر البلديات أن ثقة المواطنين بالخدمات التي تقدمها هي العمود الأساسي التي تركز عليها البلدية في تحقيق رضا وولاء المواطنين، لذا جعلت من بناء الثقة هدفاً استراتيجياً لها (المصري، ٢٠١٨م).

تعد البلديات الفلسطينية أحد أهم المؤسسات التي تسهم في تحقيق التنمية المحلية وفي العمل البلدي، فهي من أكبر المؤسسات المقامة في المدن الفلسطينية من حيث حجم الأيدي العاملة التي تشغلها وحجم الخدمات التي تقدمها والمشاريع والأعمال التي تقوم بها، لذا فإن البلديات الفلسطينية هي القوة الرئيسية المحركة لعملية نمو المدن الفلسطينية وتطورها (عبيدو، ٢٠١٨م).

كما أن الارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها البلديات يعد الهدف العام بالنسبة لخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة، إضافة إلى زيادة الوعي لدى المواطنين لحقهم في الحصول على خدمات عالية الجودة، حيث أن هذا الوعي يؤثر في المفاضلة بين الخدمات العامة والخدمات التي يقدمها القطاع الخاص (عمرو، ٢٠١٧م).

من هنا جاءت ضرورة معرفة مستوى تعزيز ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات في البلديات الفلسطينية والمعوقات التي تحد من ذلك، فقد جاءت مشكلة الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما علاقة ثقة المواطنين في جودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين - نموذج بلدية الخليل أنموذجاً- ؟

حيث تتفرع عن التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية ؟
٢. ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية ؟
٣. ما هي الأساليب التي تستخدمها البلديات لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها؟
٤. ما العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية ؟

١.٣ أهداف الدراسة:

سعت الدراسة لمعرفة علاقة ثقة المواطنين في جودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين

وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف إلى مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية.
٢. معرفة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية.
٣. التعرف إلى الأساليب التي تستخدمها البلديات الفلسطينية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها.
٤. معرفة العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية.
٥. الوصول إلى توصيات تساهم في تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين.

٦. معرفة إذا كان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تعزيز ثقة المواطنين وجودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية.

١.٤ أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها الذي قد يكون من الدراسات القليلة في المكتبات الفلسطينية بشكل خاص والعربية بشكل عام، فإنها ستثري المكتبات الفلسطينية في هذا الموضوع المهم لكسب ثقة المواطنين في المؤسسات العامة في دولة فلسطين.

ثانياً: الأهمية العملية:

ورد في العديد من الدراسات أهمية بناء الثقة بين المواطنين والبلديات، فإن البلديات تسعى دوماً لكسب ثقة المجتمع، خاصة أن الثقة تشير إلى توقع المواطنين الأداء الذي ينبغي أن تكون عليه البلديات، وكيف لها أن تتعامل مع المواطنين، وباعتبار أن الجودة هي الحل الأنسب الذي تستخدمه المؤسسات العامة لكسب ثقة المواطن، أصبح هناك الحاجة إلى دراسة علاقة الثقة بجودة الخدمات التي تقدمها البلديات للعمل على تحسينها وتطويرها لتحقيق ما تسعى إليه، فإن هذه الدراسة ستساعد الإدارة في بلديات فلسطين على معرفة علاقة تعزيز ثقة المواطنين في جودة الخدمات التي تقدمها، كما أنها ستساهم في توضيح الأساليب التي يمكن استخدامها من أجل تعزيز ثقتهم في خدماتها، كذلك تحديد المحددات التي تحد من ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة.

١.٧ متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: ثقة المواطنين.
- المتغير التابع: جودة الخدمات.
- المتغيرات الديموغرافية: الجنس، قطاع العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات التعامل مع البلدية، الدخل الشهري.

١.٨ حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: تعزيز ثقة المواطنين ودوره في جودة الخدمات المقدمة من البلديات في فلسطين.
- الحد المكاني: بلدية الخليل - الخليل.
- الحد الزمني: السنة الدراسية من العام ٢٠٢١ - ٢٠٢٢.
- الحد البشري: متلقي الخدمات من بلدية الخليل.

١.٩ مصطلحات الدراسة:

- تتضمن هذه الدراسة العديد من المفاهيم التي بدورها توضح مضمون الدراسة، وهي كالتالي:
١. التعزيز: لغة: جاء على لسان العرب " عززت القوم أعزرتهم وعززتهم قويتهم وشددتهم ".

فإن تعزيز الشيء يعني دعمه وتقويته، وعززه تعزيزاً أي جعله عزيزاً وعظمه ونصره، فقد اتفقت المعاجم أن التعزيز هو الدعم والتقوية (جرادي، ٢٠١٨م).

وفي تفسير قوله تعالى: { إذ أرسلنا إليهم اثنين فكذبوهما فعززنا بثالث } جاء لفظ فعززنا بمعنى قوينا. (جرادي، ٢٠١٨م)

التعزيز اصطلاحاً: عرّف التعزيز على أنه النتيجة التي ستقوي مستقبل الفرد عندما يكون هذا السلوك مسبقاً بمحفز محدد، كما ويمكن قياس تأثير التعزيز على أنه تواتر أعلى للسلوك مثل (سحب الرافعة بشكل متكرر أكثر)، ومدة أطول (كسحب الرافعة لفترات أطول من الوقت)، حجم أكبر (مثل سحب الرافعة بقوة أكبر)، أو زمن الانتقال أقصر (مثلاً سحب الرافعة بسرعة أكبر بعد التحفيز المتقطع). (Marshall & others, ٢٠٠٢)

كما عرّف التعزيز على أنه: "عملية تثبيت السلوك المناسب، أو زيادة احتمالات تكراره في المستقبل، وذلك بإضافة مثيرات إيجابية، أو إزالة مثيرات سلبية بعد حدوثه، ولا تتوقف وظيفة التعزيز على زيادة احتمالات تكرار السلوك في المستقبل، فهو ذو أثر إيجابي من الناحية الانفعالية أيضاً" (القبلي، ٢٠١٤م، ص ١١).

المفهوم الإجرائي: من وجهة نظر الباحث يرى أن التعزيز هو العملية التي تقوم بها الإدارة في بلدية الخليل بالتعاون مع الأقسام الخاصة في التعامل مع المواطنين، من أجل زيادة تكرار السلوك لديهم في المستقبل من خلال إضافة التأثيرات الإيجابية المتمثلة في تحسين جودة الخدمة، تقديم مكافآت لمن يلتزم في التسديد وغيرها

٢. **الثقة: لغة:** بالاستناد لأصل كلمة الثقة فهي مشتقة من كلمة (وثق به يثق ثقة) وتعني أئتمنه (المصري، ٢٠١٨م).

الثقة اصطلاحاً: جاء تعريف الثقة على أنها: "تعبير عن قناعة الزبون بالمنتجات أو البائعين أو المنظمات بأنها تتسجم مع توقعاته وتحقق متطلباته مما يولد لديه الشعور بالولاء تجاهها" (الطائي والعميدي، ٢٠١٨م، ص ١١).

كما عرّف المصري الثقة على أنها: " الشعور الايجابي الذي يملكه الفرد تجاه الطرف الآخر من حيث ثقته بقيامه بالأعمال والأفعال المتفق عليها" (المصري، ٢٠١٨م، ص ٣٥).

المفهوم الاجرائي: يرى الباحث أن الثقة هي إيمان المواطنين وقناعتهم بما تقدمه البلديات الفلسطينية من خدمات وأنها تلبي احتياجاتهم على أكمل وجه، وهذا الشعور يشكل لديهم الولاء للبلدية والتحدث عنها بشكل إيجابي.

٣. **الخدمة: لغة:** وبالعودة إلى معجم المعاني الجامع فقد جاء معنى كلمة خدمة (مساعدة، فضل، هدية، منحة، أو عناية واهتمام) . وخدمة عامة أي العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية. (الجمال، ٢٠١٩م)

الخدمة اصطلاحاً: تعرّف الخدمة على أنها: "المنفعة التي يحصل عليها المتعامل عن طريق مقدم الخدمة أو من ينوب عنه وقد تكون إلزامية أو اختيارية، وقد تكون مجانية أو بمقابل عبر إجراءات غالباً ما يحددها مقدم الخدمة" (محمد، ٢٠١٩م، ص ٢٤٣).

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها: "منتجات غير ملموسة في جوهرها لكن ما يحيط بها ملموس، ولذلك تظهر في مجملها بأنها غير ملموسة لا يمكن نقلها أو تخزينها، إذ يتم

تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستخدم، والمنتجات الخدمية يصعب تحديدها بدقة فهي تنتج وتستهلك في الوقت نفسه لذلك لا يتولد عنها شعور بالملكية" (المجني، ٢٠٢٠م، ص ٤).

المفهوم الإجرائي: يرى الباحث أن الخدمة هي الجهود والمنافع التي تقدمها البلديات الفلسطينية من أجل تحقيق احتياجات المواطنين، ولا تهدف البلدية بالضرورة من تقديم الخدمة إلى المواطنين تحقيق منافع مادية أو ربح فقط، بل تسعى دائماً لجذب المواطنين وتوفير قدر من القبول لها، بالتالي فهي تشكل مجموعة من المنافع الغير ملموسة متحققة لصالح متلقي الخدمة، واشباع رغباته.

٤. **جودة الخدمة: اصطلاحاً:** هناك العديد من الدراسات والتعاريف التي تناولت موضوع الجودة في قطاع الخدمات، فقد عرّف (feigenbaum, armand) جودة الخدمة على أنها: "المجموع الكلي لصفات الخدمة الناتجة عن دراسات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة، أو عن طريق وجود أي خدمة في الاستعمال تلتنقي توقعات العميل" (مكيد وبن عياد، ٢٠١٦، ص ١٣).

وكما عرّفت جودة الخدمة على أنها: "تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين، وبحقق للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين" (عبد القادر وآخرون، ٢٠١٦م، ص ٢٢).

وعرّفها المصري على أنها: "تهتم بمعرفة ودراسة احتياجات ورغبات الزبائن والعمل على إشباع هذه الرغبات، والتعرف على توقعات الزبائن وإدراكهم بالخدمة المقدمة، وبالتالي محاولة تخفيض الفجوة بين توقعات الزبائن والخدمة المقدمة الفعلية، وذلك لإرضاء الزبائن" (المصري، ٢٠١٨م، ص ١٥).

المفهوم الإجرائي: يرى الباحث أن جودة الخدمات تتمثل في قيام الإدارة في البلديات الفلسطينية بدراسة حاجات المواطنين، وتقديم الخدمات التي تشبع رغباتهم واحتياجاتهم ضمن توقعاتهم نحو هذه الخدمة، وذلك لتحقيق الرضا الذي بدوره يساهم في خلق الولاء للبلدية، فجودة الخدمة هي مدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المواطنين لها.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

المبحث الأول: الثقة في الخدمات

المبحث الثاني: جودة الخدمات

المبحث الثالث: لمحة عن بلدية الخليل

المبحث الرابع: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

١.٢ المبحث الأول: الثقة

١.١.٢ تمهيد:

تعتبر الثقة العنصر الحيوي للمنظمات الفاعلة، وذلك كونها تشكل حجر الزاوية أمام علاقة كل تبادل، وعدم وجود الثقة يعد من أهم التحديات التي قد تواجه تطور المنظمة ونجاحها، لذلك أصبحت الثقة موضوع العديد من الفروع العملية والاجتماعية (زعلان، ٢٠١٥).

تُبنى الثقة من المصادقية والنوايا الحسنة التي يدركها الزبون أو العميل عن المنظمة، إذ أن إدراك الزبون لمصادقية المنظمة واعتقاده بأنها تمتلك الخبرة الكافية ولمسها للنوايا الحسنة من قبل الزبون، يشكل ذلك معززاً ومحفزاً لجعل الزبون يحافظ على علاقته بالمنظمة ويجعلها علاقة مستمرة رغم الظروف التي قد تواجههم (المصري، ٢٠١٨م).

كما أن البلديات الفلسطينية تسعى دوماً لتقديم وإدارة خدماتها للمواطنين ببسر وشفافية، مع المحافظة على الثروة الحضارية والتراثية للمدن الفلسطينية لتحقيق العيش الكريم للمواطنين، وتحقيق التنمية المستدامة باستغلالها وتطويرها للموارد البشرية والمادية، بالتأكيد على مبدأ المشاركة مع المواطنين لتحقيق مبدأ العدالة والشفافية، والتي بدورها تولد الثقة بين المواطنين والبلديات الفلسطينية (<http://www.hebron-city.ps>).

٢.١.٢ مفهوم الثقة:

يختلف تعريف مفهوم الثقة باختلاف مجالات العلوم الاجتماعية، فمفهوم الثقة في علم الاجتماع متنوع حيث عرّف (Lewis & soureli) الثقة على أنها: "الشعور بالأمان، الذي يعتمد

أساساً على شعور أحد الطرفين بأن سلوك الطرف الآخر منقاد بشكل واضح لخدمة مصلحته" (المصري، ٢٠١٨).

بينما تناول علماء السياسة الثقة من منظور العلاقة بين المواطن والحكومة، فإن مفهوم الثقة السياسية من المفاهيم المهمة في ظل الأزمات التي تمر بها الدولة واتساع فجوة الثقة السياسية بينها وبين المواطنين، فكما عرّفها Lianjiang أنها: "اعتقاد المواطنين بأن الحكومة أكثر امتثالاً للقوانين ومتابعة التصريحات الحكومية" (Lianjiang, ٢٠٠٤, P. ٢٣٠).

كما أنها تعني "الدرجة التي يتوقع من خلالها المواطنون أن تتفق مخرجات الحكومة مع رغباتهم، وبأن نظام الحكم والقادة السياسيين سيستجيبون لطلباتهم ويفعلون الصواب حتى في غياب أنظمة الرقابة عليهم" (الزناتي، ٢٠٢٠، ص ٤٩).

يعد مفهوم ثقة المواطنين من المفاهيم التي أثارت الاهتمام لدى الكثير من الباحثين، وذلك إدراكاً من المنظمات أن سبب تميزها لن يقوم إلا على أساس احترام متلقي الخدمة والعمل على ثقة وتلبية حاجاته. فتعرف ثقة المواطنين على أنها: "انطباع إيجابي أو سلبي مدرك من طرف المواطنين، والذي ينتج عنه مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاتهم" (جعفر، ٢٠٢١، ص ٦٣).

يرى الباحث أن نجاح وتحقيق أهداف البلديات الفلسطينية، يتأثر بشكل كبير بمستوى الثقة بين المواطنين والحكومة ومؤسساتها ومن يمثلها، فهي تشكل منصة للتعامل بشكل مباشر مع المواطنين.

٣.١.٢ أنواع ثقة متلقي الخدمة:

تنقسم ثقة متلقي الخدمة بالمنظمة أو المؤسسة إلى نوعين أساسيين وهما (الطائي

والعميدي، ٢٠١٨):

١. الثقة المعرفية: يبحث متلقي الخدمة في هذا النوع عن سبب منطقي للثقة بالمؤسسة، ويتم ذلك من خلال تراكم المعرفة لدى متلقي الخدمة عن المؤسسة، والتي بدورها تمكنه من صياغة التوقعات التي تحدد مستوى الثقة عن إمكانية المؤسسة من القيام بالالتزامات الواقعة عليها، ويتم ذلك من خلال تتبع سلوك المؤسسة والسؤال عن سمعتها، والأساس في الثقة المعرفية أن المؤسسة هي محلاً للثقة وستؤدي دورها كما يجب.

٢. الثقة العاطفية: يعكس هذا النوع من الثقة تطور ونمو الثقة المعرفية لدى متلقي الخدمة، حيث تتعمق الثقة وتنمو من خلال التفاعل مع المؤسسة، وتتسأ العاطفة المتبادلة وتشكل قيد عاطفي على متلقي الخدمة، كما أن هذا النوع من الثقة يشير إلى الثقة التي يمنحها متلقي الخدمة للمؤسسة على أساس مشاعر مصدرها مستوى الاهتمام التي تبادر المؤسسة في تقديمه لمتلقي الخدمة، وكما تعبر الثقة العاطفية عن مشاعر حقيقية مصدرها اقبال متلقي الخدمة على الثقة بالمؤسسة استناداً لإدراكه لقوة العلاقة بينهما.

وقد ذكر المصري في دراسته تقسيم آخر لأنواع الثقة على النحو التالي (المصري، ٢٠١٨م)

١. الثقة بين الأشخاص: والتي تتعلق في الثقة بين جميع الأفراد المشاركين في عملية التسويق بجميع مراحلها وكافة مستوياتها.

٢. الثقة ما بين المنظمات: يفترض هذا النوع من الثقة وجود مستوى من التوقعات الفردية والتي تمتد إلى مستوى المنظمة ككل، حيث أن الثقة تظهر بين المنظمات على شكل سلوكيات تعاونية في كافة مراحل العملية التسويقية بين المؤسسات.
٣. ثقة مؤسساتية: تنشأ هذه الثقة وتنمو من خلال الاعتراف والقبول بالقوانين الخاصة بالحياة الاجتماعية، السياسية، والاقتصادية.

٤.١.٢ أبعاد ثقة متلقي الخدمة:

إن ثقة متلقي الخدمة في الخدمة المقدمة يصعب تحديدها وقياسها والسيطرة عليها، لكنها تشكل عامل أساسي ومهم لنجاح أي منظمة أو مؤسسة، لذا لا بد على مقدمي الخدمات أن يقوموا بالتركيز على تعزيز الثقة (زعلان، ٢٠١٥).

تتكون الثقة من ثلاثة أبعاد متكاملة وهي: (المصري، ٢٠١٨)

١. المصادقية: تتعلق المصادقية بعملية تقييم المستهلك لقدرة المنتج أو الخدمة على الإيفاء بالوعد المقدمة أثناء عملية تبادلها، أي قدرة المنتج أو الخدمة على تحقيق توقعات المستهلك ومدى رضاه عن أدائها.
٢. حسن الاستقبال: وهو تقديم توجيه مستدام يتم من خلاله أخذ مصالح الزبون بعين الاعتبار، كما أنه يعطي صورة مميزة عن عمل البلدية.
٣. النزاهة ودرجة الانخراط: وهذا البعد يتعلق في ردة فعل الزبائن على التحفيز المتعلقة بالعلامة، أي درجة الانخراط في مدى الثقة لدى الزبائن في قدرة المنتج أو الخدمة على الإيفاء بالوعد التي تم تقديمها خاصة في الرسائل الاعلانية.

ذكر (Bouckaert) أبعاداً أخرى للثقة تمثلت في الآتي (Bouckaert, ٢٠١٢):

١. الكفاءات المتعلقة بالمعرفة والمهارات الشخصية للفرد.
٢. الاتساق: ويعني أن المؤسسات تمتلك الثقة في أنها قادرة على ابتكار منتجات جديدة، وثقتها في استمراريتها على تقديم خدمات متقدمة، وأنها تستخدم أحدث التطورات التكنولوجية.
٣. الشفافية: تتمثل في قدرة المؤسسة على مساعدة المستهلكين اللذين يواجهون صعوبات متعلقة في المنتج، فالمؤسسة تمتلك الحل الأفضل، كما أن المستهلكين يؤمنون بقدرة المؤسسة على ابتكار منتجات ستعود بالنفع عليهم.

ويرى الباحث أن ثقة المواطن في البلديات تعني مدى اقتناعه ورضاه عن الأسلوب الذي يتعامل به موظفي البلديات مع المواطنين الوافدين إليها وخاصة موظفي مركز خدمات الجمهور، ومدى التزام البلدية في وعودها وعروضها التي تقدمها للمواطنين، إضافة للتغيير والتحسين الذي تقوم به في البلد، وحل المشاكل التي تواجه المواطنين.

٥.١.٢ أهمية ثقة متلقي الخدمة:

للثقة أهمية بالغة في عمليات التبادل للمنتجات والخدمات، سواء لمتلقي الخدمة أو المنظمة، وتتخلص هذه الأهمية في النقاط التالية (Nha & others, ٢٠١٢):

١. توفر الارتياح في العمل والقرارات.
٢. تجعل العلاقة المتبادلة مع المواطن طويلة ودائمة.

٣. تشكل مفتاح النجاح للعلاقات التجارية، خصوصاً تلك التي تتميز بدرجة عالية من المخاطر، فالثقة تعتبر شبكة أمان.

٤. تحقق الثقة الولاء لدى متلقي الخدمة، وهذا بدوره يشكل علاقة بعيدة المدى.

٥. لا يمكن تقييم المنتج أو الخدمة قبل أن يتم استهلاكه بشكل فعلي، لذا فإن الثقة تعد عامل قرار ذا قيمة.

يؤكد الباحث على أهمية ثقة المواطنين الفلسطينيين في الخدمات المقدمة من قبل البلديات، فإن ثقة المواطنين تعد أداة للعلاقات العامة وتعزز السمعة الطيبة عنها، كما أن امتلاك البلديات لقاعدة ثقة المواطن سيؤدي ذلك إلى زيادة الولاء لديهم.

٦.١.٢ مكونات الثقة لمتلقي الخدمة:

هناك العديد من المكونات لثقة متلقي الخدمة، سنذكر أهم هذه المكونات:

١. الأمانة: تعني الأمانة اعتقاد متلقي الخدمة بأن الطرف الآخر سيفي بوعده الذي وعده اتجاهه (مسطر وسوم، ٢٠١٩).

٢. الإخلاص: ويعني اعتقاد متلقي الخدمة بأن الطرف الآخر يتعامل معه بأمان، ولا يستغل أي فرصة انتهازية قد تأتي أمامه (مسطر وسوم، ٢٠١٩).

٣. المصداقية: تشير المصداقية إلى قدرة الطرف الآخر على الوفاء بالتزامات الواقعة عليه بطريقة مستقرة وفعالة، وتشمل هذه الصدق والوفاء بالوعد (عبد الحميد وآخرون، ٢٠١٦م).

٤. النية الحسنة: تتمثل النية الحسنة في التصرف لصالح متلقي الخدمة عند وجود شروط جديدة لم يكن هناك اتفاق خاص بها مسبقاً، حيث أن متلقي الخدمة في هذه الحالة يتولد لديه الشعور الأمني العاطفي. (Bouckaert, ٢٠١٢).

٥. الاعتمادية: تعني بأن الخدمة من الممكن الاعتماد عليها لتلبية واشباع احتياجات متلقي الخدمة، فهي تساهم في جعله واثقاً من تحقيق الخدمة للرضا في المستقبل (عبد الحميد وآخرون، ٢٠١٦م).

يرى الباحث أن الأمانة، الإخلاص والمصداقية تشكل المكونات الأساسية لتحقيق الثقة لدى المواطنين الفلسطينيين في البلديات، فعند اعتقاد المواطن أن البلدية تتعامل مع المواطنين بأمانة ومصداقية، وأنها تهتم لمصلحتهم في ممارسة أعمالها ، فهذا كفيل في تحقيق الثقة لديهم.

٧.١.٢ العوامل المؤثرة في ثقة متلقي الخدمة:

هناك العديد من العوامل التي قد يتأثر بها متلقي الخدمة، وتكون المؤسسة أو المنظمة هي المسؤولة عن هذه العوامل، فهي تحرص على توظيفها لكسب الثقة وتعزيزها لدى متلقي الخدمة، أهمها (Jarvenpaa & others, ١٩٩٩):

١. جودة الخدمة الشاملة: أي طريقة التعامل مع متلقي الخدمة، الرد على الاستفسارات لديه، والسرعة في حل ومعالجة الشكاوي المقدمة من متلقي الخدمة.

٢. تحمل التكاليف: وذلك يتم من خلال قيام المنظمة أو المؤسسة بتقديم العروض الخاصة، الخصومات، الجوائز ... الخ.

٣. جودة المعلومات: أي أن تقدم المنظمة أو المؤسسة معلومات دقيقة لمتلقي الخدمة، حديثة وملائمة لاهتماماته.

٤. سمعة المؤسسة أو المنظمة: فهي تعبر عن مدى إيمان متلقي الخدمة بها، أي أنها صادقة ومهتمة بهم، فسمعة المؤسسة أو المنظمة تؤكد لمتلقي الخدمة نزاهتها وحسن نيتها، والسمعة الحسنة تتطلب الاستثمار والعمل طويل الأمد للموارد والجهد والاهتمام بعلاقات الزبائن.

يرى الباحث أن التزام البلدية بتقديم الخدمة على أكمل وجه بشكل مستمر وعلى مدار الوقت، والاهتمام بمصلحة المواطن، والحفاظ على المعلومات الخاصة به وعدم المتاجرة بها لها دور كبير في كسب ثقته وإنشاء روابط قوية ومتينة فيما بينهم.

٨.١.٢ طرق كسب ثقة متلقي الخدمة:

تعد ثقة متلقي الخدمة في المؤسسة مهمة جداً لها، وذلك لأنها تساهم في تحويلهم لمستهلكين دائمين، بالإضافة إلى أنهم سيتحدثون عن تجربتهم الناجحة للآخرين، ما يضمن تحقيق الربح والنمو بشكل كبير للمؤسسة، لذا تسعى المؤسسات إلى كسب ثقة متلقي الخدمة بشتى الطرق خاصة في ظل المنافسة الشديدة في الوقت الحالي، ونذكر من هذه الطرق ما يلي: (مسطر وسوم،

(٢٠١٩م)

١. معالجة المشاكل والشكاوي وتقديم الحلول فهذا سيشعر متلقي الخدمة بالأمان.

٢. توضيح مزايا الخدمة بمصادقية دون مبالغة، وذلك تجنباً لرفع سقف التوقعات لدى متلقي

الخدمة يفوق المنفعة المدركة.

٣. تجنب منح الوعود الكاذبة، لأنها ستؤثر بشكل سلبي على سمعة المؤسسة.

٤. تقديم عروض خاصة، والتي ستعمل على تشجيع متلقي الخدمة على إعادة الشراء.

٥. تقديم خدمة ما بعد البيع، وهذه من أهم أساليب كسب ثقة متلقي الخدمة وتحويلهم لعملاء

دائمين.

٦. التنبؤ المسبق باحتياجات متلقي الخدمة بغرض توفيرها بناءً على توقعاتهم.

يؤكد الباحث على ضرورة حرص البلديات الفلسطينية ومن خلال مراكز خدمات الجمهور

على الاهتمام في معالجة الشكاوي المقدمة من قبل المواطنين بأسرع وقت ممكن، بالإضافة إلى

تجنب منحهم وعود كاذبة لن تتمكن البلدية من الإيفاء بها، إضافةً إلى الحرص على الاستماع إلى

اقتراحاتهم والعمل على تطبيقها إن كانت مجدية وبهذا ستزيد ثقتهم في البلدية والخدمات التي

تقدمها.

٩.١.٢ محددات الثقة:

للتعمق في الثقة سنتحدث عن المحددات التي تحد من ثقة متلقي الخدمة بالخدمة والمؤسسة

التي تقدمها، وذلك من خلال طرحنا لأهم أربع محددات وهي (احمر وقيراط، ٢٠١٧م):

١. الخطر المدرك: وهو حالة من عدم التأكد يشعر بها مستلقي الخدمة المرتبط بالنتائج السلبية المحتملة، والمرتبطة ببدائل الاختيار، فإن الخطر المدرك هو توقع متلقي الخدمة الخسائر نتيجة لاستهلاك الخدمة.

ويتكون الخطر المدرك من:

- عدم التأكد: وهو وضعية يكون فيها الشك، والشك يعني نقص أو فقدان الثقة أثناء القيام بتحقيق أمر ما.

- النتائج السلبية: تتضمن هذه النتائج الخسائر المحتملة الأهداف المقصودة، لكنه لم يتم بلوغها، كم أنها تتضمن العقوبات المحتملة المفروضة على متلقي الخدمة من بيئته، بالإضافة إلى خسارة الوسائل والإمكانيات التي تستخدم في عملية الشراء مثل: المال والوقت.

يرى الباحث أن متلقي الخدمة قد يكون في بعض الأحيان مستعد للمخاطرة، حتى وإن كان هناك حالة عدم تأكد من النتائج، أو وجود آثار سلبية، فهو يستعد لتحمل هذه الآثار في سبيل حصوله على المنفعة التي يرغب بها عند شرائه الخدمة.

٢. القيمة المدركة: إن للقيمة المدركة أهمية كبيرة لدى متلقي الخدمة، فهي تساعده في زيادة تفضيلاته، كما أنها تظهر الاختلافات بين كافة العروض المتاحة أمام متلقي الخدمة، بالإضافة إلى أنها تساعد في تبرير تسعير القيمة، حيث أنه يكون لدى متلقي الخدمة تقدير مسبق، إضافة إلى أنها تُلزم المؤسسة في الالتزام بالمعايير الصناعية، لإدراكها بأن متلقي الخدمة على إطلاع مسبق بخدماتها، وتقييمه بشكل مستمر لها، مما يتحتم عليها أن تقدم الأفضل لكسب رضا وثقة متلقي الخدمة.

إن مفهوم القيمة المدركة يرتبط بشكل كبير في ارتفاع جودة الخدمة، بامتلاكها لخصائص ومزايا ومنافع معينة، يراها متلقي الخدمة فيها، لذا فقد اقترح Holbrook نظرية جديدة لتطبيق القيمة المحققة، وذلك تبعاً لثلاثة أبعاد تمثلت في:

- كون القيمة داخلية/ خارجية: فعندما تكون القيمة التي يربحها متلقي الخدمة الحصول عليها خارجية، فإن الاستهلاك يصبح وسيلة لتحقيق غاية أخرى كالمنفعة الوظيفية للخدمة، أما إذا كانت داخلية فإن التجربة الاستهلاكية تصبح هي الهدف من شراء الخدمة.
- كون القيمة موجّهة للذات/ موجّهة للآخرين: تكون القيمة المحققة لمتلقي الخدمة موجّهة نحو الذات، إذا كان متلقي الخدمة يهتم بالخدمة أو التجربة الاستهلاكية من أجل نفسه، وتكون القيمة موجّهة للآخرين إذا كان متلقي الخدمة يهتم ويقدر الخدمة من أجل الآخرين.
- تكون قيمة يسعى لها الفرد/ يستجيب لها: يسعى الفرد لتحقيق القيمة لنفسه من خلال شيء ما، وذلك عندما يحاول أن يؤثر في الشيء بطريقة مادية أو غير مادية، وعلى عكس ذلك تنتج القيمة المستجاب لها لدى الفرد، عندما ترتبط بعدة أشياء قد تم أداءها للفرد دون جهد مبذول، بحيث يستجيب لها بصورة إيجابية.

٣. الجودة المدركة: وتقسّم الجودة المدركة إلى ثلاث تقسيمات:

- الجودة الفعلية: وهي المدى الذي تصل فيه الخدمة لمستوى أدائي متفوق.
- الجودة المستندة على الخدمة: وهي طبيعة وكمية المميزات، أو الخدمات المشمولة.
- جودة التصنيع: وهي تطبيق وتقديم الخدمة على أكمل وجه، وتحقيق هدف خلوها من أي عيوب.

٤. الرضا: وهو شعور متلقي الخدمة بالارتياح والسرور عند مقارنة آلية تقديم الخدمة وفعاليتها بالتوقعات التي يحملها عن هذه الخدمة من قبل، في حين كانت أقل من التوقعات فإن متلقي

الخدمة يكون غير راضٍ، أما إذا كانت تفوق توقعاته فإنه سيكون مسروراً وسيعاود استخدام هذه الخدمة مجدداً.

فمن مزايا الرضا بأنه يشكل رابطاً قوياً بين متلقي الخدمة والمؤسسة، فمتلقي الخدمة الراضي يكون مصدراً لجلب المزيد من العملاء، وكما أنه يصبح مع مرور الوقت وسيلة إعلانية للخدمة، من خلال الكلمة الطيبة التي يقولونها عن الخدمة.

١٠.١.٢ قياس الثقة لدى متلقي الخدمة:

تهتم مختلف المؤسسات وخاصة البلديات في قياس ثقة المواطنين، وتحرص على الاستمرار في قياسها بشكل مستمر، وذلك كونها ركناً مهماً لبقيائها، فإن اشباع حاجات المواطنين ورغباتهم وتحقيق الثقة لديهم يساعد البلديات وغيرها من المؤسسات في الحصول على موقع جيد (جعفر، ٢٠٢١)

تعددت المقاييس التي يتم الاعتماد عليها في قياس الثقة نظراً لتعدد أنواعها، وهنا سنقوم بعرض مقياس تم تصميمه لقياس الثقة بكافة أنواعها وهو مقياس (أدلمان بارمتر) للثقة، يعتبر هذا المقياس من أشهر المقاييس المعنية في الثقة، وقد صدر هذا المقياس في عام ٢٠٠١م، يقوم هذا المقياس برصد وقياس درجة ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية والغير حكومية ومؤسسات الأعمال والإعلام، حيث يتم سؤال المواطنين عن مدى ثقتهم في كل مؤسسة من خلال تقييمها بدرجات من (١-٩) ويعني الرقم ١ أنه لا يثق بالمؤسسة على الإطلاق، بينما الرقم ٩ يعني الثقة الكاملة بالمؤسسة، من ثم يقوم بحساب متوسط المؤشرات الأربعة للحصول على مؤشر كلي لدرجة الثقة (Masamichi, ٢٠١٩).

تم في هذا المقياس تحديد أربعة أبعاد من الممكن أن يتم تحديد الثقة في النظام من خلالها، وتدول هذه الأبعاد حول التالي (الزناتي، ٢٠٢٠م):

١. شعور المواطنين بالظلم، أي أن المواطنين يتصورون أن النخب السياسية في الدولة تعمل من أجل تحقيق مصلحتها على حساب مصلحتهم، وأنها لا تتواصل معهم وغير مبالية باحتياجاتهم، وأنهم يكافحون ويعملون فقد لسد فواتيرهم المستحقة.

٢. عدم وجود الأمل لدى المواطنين بأن المستقبل سيكون أفضل، وأن البلد تسير في اتجاه صحيح.

٣. انعدام الثقة في القادة السياسيين على أنه لديهم القدرة على حل مشاكل البلد ومواجهة التحديات.

٤. الرغبة لدى المواطنين في وجود قادة قادرين على إحداث التغيير المطلوب في البلد، وعدم التحيز للأثرياء والأقوياء فيها.

يرى الباحث أن هذا المقياس يتميز في أنه يركز على قياس الثقة منفصلة ولا يقوم فقط على تضمينها ضمن موضوعات أخرى، لذا من الممكن أن تعتمد البلديات الفلسطينية في قياس مدى ثقة المواطنين في خدماتها من خلال تطبيق هذا المقياس لضمان نتائج صحيحة تمكنهم من الاستفادة من تحليلها وفهمها.

كما يمكن قياس ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية والغير حكومية من خلال الدراسة المسحية، أو التسوق الخفي، أو الاقتراحات والشكاوي، أو أن تقوم المؤسسات بوضع مستوى معين لجودة الخدمات المقدمة يعتمد على طريقة استجابة المواطن للتغيرات التي تحصل على مستوى الجودة (جعفر، ٢٠٢١م).

١١.١.٢ تعزيز الثقة:

١.١١.١.٢ ماهية التعزيز: يمكننا النظر باعتبار التعزيز طاقة كامنة في الفرد لا بد من وجودها لحدوث التعلم، وعند انطلاق هذه الطاقة فإنها ترفع من مستوى الأداء وتعمل على تحسينه واكتساب مهارات ومعارف جديدة، كما ينظر للتعزيز على أنه سلسلة من العمليات التي تبدأ باطلاق سلوك موجه نحو هدف محدد تغذيّه وتحافظ عليه وتنتهي هذا السلوك عند بلوغ الغاية أو الهدف (القبلي، ٢٠٢٠م).

فالتعزيز هو عبارة عن سلسلة عمليات تعمل على تثبيت السلوك المناسب لدى الفرد، أو تزيد من احتمالية تكراره في المستقبل، وأثناء القيام بهذه العملية يعمل التعزيز على إضافة المؤثرات الإيجابية والتخلص من المؤثرات السلبية.

٢.١١.١.٢ أشكال التعزيز: نظراً لكون التعزيز مرتبط بشكل وثيق مع السلوك الإنساني، فإن المعززات تتنوع وفقاً للسلوك الإنساني، سنقوم بطرح تصنيف واحد لأنواع التعزيز وهو تقسيم المعززات لإيجابية وسلبية:

١. المعززات الإيجابية: تعني تقديم مثير إيجابي بعد القيام بالسلوك مباشرة، وذلك بدوره يؤدي إلى زيادة احتمالية تكرار السلوك في المستقبل عند وقوع مواقف مماثلة (اسماعيل، ٢٠٠٢م).

يرى الأشخم بأن العبارات التشجيعية والمدح والثناء والمكافأة عقب قيام الفرد في سلوك إنساني جيد، من المعززات الإيجابية المرغوب بها والتي تشعر الفرد بالسعادة، وتقديم هذه المعززات في الوقت المناسب يساعد في زيادة احتمالية ظهور الاستجابة المطلوبة (الأشخم، ٢٠٠٥م)

٢. المعززات السلبية: تتمثل في "أي مثير أو ظرف يؤدي توقف تقديمه أو استبعاده لزيادة قوة الاستجابة، ويحدث التعزيز السلبي بصورة نموذجية عند وقف تقديم أو استبعاد مثير منفرد، والمثير المنفرد هو حدث غير مرغوب فيه بالنسبة للفرد" (أبو حشيش، ٢٠٢٠م).

يرى القبلي أن اللجوء للمعززات السلبية بكثرة لضبط السلوك يدل على أن المؤسسة غير فعّالة، يجب أن ينصب الاهتمام في التعزيز الايجابي، كون أنه من الممكن التنبؤ في نتائجه بدقة مقارنة بالتعزيز السلبي، فمن المحتمل أن تكون النتائج على غير المتوقع وغير مرغوب بها (القبلي، ٢٠١٤م).

يرى الباحث أن استخدام المعززات الايجابية في البلديات الفلسطينية سيكون مجدياً عند المواطنين، فمثلاً يمكن أن تقوم البلدية بمنح مكافأة لمن يلتزم في تسديد مستحقاته في موعدها بحصوله على خصم أو تقديم خدمة إضافية مجانية، وبالتالي ستحصل على ولاء المواطنين لها وثقتهم بما تقدمه.

٣.١١.١.٢ العوامل المؤثرة على فعالية التعزيز: ذكر أبو حشيش في دراسته العوامل التي قد تؤثر على فعالية عملية التعزيز وهي (أبو حشيش، ٢٠٢٠م):

١. التعزيز الفوري: عند تقديم التعزيز في الوقت المناسب أي بعد حدوث السلوك مباشرة فإن ذلك يزيد من فاعلية التعزيز، فالتأخير قد ينتج عنه تعزيز سلوك غير مرغوب به، وإذا لم تتيح الظروف تقديم التعزيز بشكل مباشر فإنه يجب أن يتم إعطاء الفرد معززات وسطية تهدف بالإيحاء بوجود معززات قادمة.

٢. ثبات التعزيز: أي استخدام التعزيز بطريقة منتظمة وفقاً لقوانين محددة وذلك يساعد في أن يكون أكثر فعالية.

٣. درجة صعوبة السلوك: أي أن يكون التعزيز متناسباً مع درجة صعوبة وتعقيد السلوك، ولكن التعزيز الكثير يؤدي إلى الإشباع فلا يجب الإكثار منه.

٤. كمية التعزيز: كلما كانت كمية التعزيز أكبر ولكن ضمن حدود معينة، كانت الفاعلية أكثر.

٥. التنوع: التنوع في المعززات التي يتم استخدامها يجعلها أكثر فاعلية.

يؤكد الباحث على ضرورة أن تقوم البلديات الفلسطينية بالأخذ بعين الاعتبار هذه العوامل في عملية تعزيز الثقة لدى المواطنين، كي تكون عملية التعزيز عملية ناجحة يتحقق من خلالها هدف زيادة الثقة لدى المواطنين بخدماتها، فإن ثقة المواطنين في البلدية هي من أهم مقومات نجاحها ومساعدتها على تحقيق التنمية المحلية .

٤.١١.١.٢ أساليب بناء وتعزيز الثقة لدى متلقي الخدمة: سبق وأن ذكرنا الطرق والأساليب التي من الممكن اتباعها لبناء الثقة لدى المواطنين، وفي هذا الجزء سنقوم بطرحه ما يمكن أن يعمل على تعزيز ثقة المواطنين في جودة الخدمات المقدمة من البلديات على النحو الآتي (جعفر، ٢٠٢١م):

١. الحفاظ على الوعود والوفاء بها: حيث يحرص الموظف على الالتزام بوعوده تجاه

المواطنين، ولا يتهرب منهم أو يتجاهلهم، وأن يكون كلام الموظف متسقاً مع أفعاله بلا

زيادة أو نقصان، فعلى الموظف أن يقوم الحقيقة حتى لو على نفسه.

٢. التعبير عن المشاعر بصدق وأمانة مع المواطنين: وذلك كي لا يعتبره الآخرون بأنه

شخص بارد، فهذا لا يشجع على بناء وتعزيز الثقة فيما بينهم.

٣. لا بد وأن يتحلى الموظفون بالمرونة في تعاملهم مع المواطنين، والحرص على الإنصات لهم، للتأكد من فهمه لما قدمه المواطن له من معلومات، فهم يتقون في الموظفين الذين يفهمونهم.
٤. إخبار المواطنين بالمعايير التي يتم صنع القرارات والاجراءات على أساسها في البلدية.
٥. الثبات على المبدأ، وأن يكون مثلاً لغيره في حبه وشغفه للعمل.
٦. ومن أهم أساليب تعزيز الثقة، الشفافية في الأداء، فهي تمثل جدار الثقة بين المواطنين والموظفين.

٢.٢ المبحث الثاني: جودة الخدمات:

١.٢.٢ تمهيد:

شهد العالم اهتماماً كبيراً بالجودة، فقد أصبح مفهوم الجودة من الركائز الأساسية لنجاح العمل في المؤسسات الخدمائية، والجودة تعني تقديم الخدمات للمواطنين بمتطلبات وخصائص تكون لها القدرة على اشباع حاجاتهم وتحقيق رغباتهم، وذلك ضمن توقعاتهم لتحقيق الرضا لديهم، كما تسعى المؤسسات والمنظمات الخدمائية إلى تحسين خدماتها وتطويرها بالشكل الذي يلبي احتياجات المواطنين وتحقيق رضاهم، لذا لا بد وأن تكون الجودة ضمن كافة الوظائف داخل المؤسسات الحكومية، والحرص على ممارستها وتوظيفها بشكل مستمر، حيث أن المؤسسات الحكومية تعتمد على إدارة الجودة كركيزة لتحسين وتطوير جودة خدماتها باستمرار (علاونة، ٢٠١٩م).

يرى الباحث أن اهتمام البلديات الفلسطينية في تحسين جودة الخدمات المقدمة يعتبر من معززات الانتماء للمواطن في ظل ما يمر به من ظروف معيشية صعبة، فإن هذه البلديات لا بد أن تحرص على تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية وعدل لتحقيق الرضا للمواطن وتعزيز انتمائه لها.

٢.٢.٢ مفهوم جودة الخدمات:

نظراً لكون الزبون ينظر إلى الجودة كقيمة، أي كيف للخدمة الجيدة أن تعمل على تحقيق الهدف وفقاً للسعر الذي يرغب الزبون في دفعه، ومن هنا يمكن استنتاج أن الجودة هي المقارنة بين التوقعات والأداء الفعلي للمنتج (حاكم، ٢٠١٩م).

يمكن تعريف جودة الخدمة أيضاً على أنها "جودة الخدمات المقدمة: المتوقعة والمدرّكة، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه" (فاضل، ٢٠١٧، ص ٦٤).

جاء أيضاً في تعريف جودة الخدمة على أنها: "تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر، مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين، ويحقق للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين، وهذا انطلاقاً من الخصائص المستمدة من هذه الخدمة" (عبد القادر وآخرون، ٢٠١٦، ص ٢٢).

يرى (Woolcock) أن مفهوم الجودة يتكون من ثلاثة جوانب رئيسية وهي (Woolcock, ٢٠١٧):

١. جودة التصميم: أي أنه يجب على المؤسسة أن تقوم بصياغة الخدمة وتصميمها وفقاً لمواصفات معينة، بناءً على اهتمامات عملائهم، أي أن تكون المواصفات تنطبق وتشبع احتياجات العملاء، إذا يقصد بالتصميم أنه جميع القرارات المتعلقة بتحديد خصائص المنتج أو الخدمة، ولا بد أن يأخذ قرار التصميم متطلبات الزبون في الحسبان لزيادة القدرات الانتاجية.
٢. جودة المطابقة: قدرة المؤسسة وإمكانية المؤسسة بناء التصميم الذي يرغب به العميل وتنفيذه، وهذا يشكل تحدياً للمؤسسة فهو يتطلب استغلال صحيح لتكنولوجيا الإنتاج، إذا أن جودة المطابقة تعني إنتاج خدمة تتوافق مع المواصفات التي تم تحديدها في التصميم ويتم التأكد من خلال النتيجة النهائية هل تقابل ما تم تصميمه أم لا؟ ومطابقة المواصفات تعد ضرورية ومهمة لكي تكون الخدمة جيدة.

٣. جودة الأداء: تعني قدرة المنتج أو الخدمة على تحقيق الغرض منها في ظل ظروف معينة وفترة محددة، بالإضافة لتوجيه العميل لكيفية استخدام الخدمة بالشكل الصحيح، بناءً على ذلك

يتطلب من المدراء القيام بالبحث بشكل مستمر للتأكد من قدرة الخدمة المقدمة على تحقيق للعملاء.

يرى الباحث أن جودة الخدمات البلدية تتمثل في قدرة أو إمكانية الخدمات التي تقدمها للمواطنين من تحقيق توقعاتهم نحو الخدمة، واشباعها لحاجاتهم ورغباتهم، وتحقيق الفائدة لهم، والذي يعود على المدن الفلسطينية بالتطور والنمو باستمرار.

٣.٢.٢ خصائص الخدمات:

يوجد العديد من الخصائص التي تميز الخدمات عن المنتجات وسنذكرها على النحو التالي:

١. غير ملموسة: فمن الصعب رؤية أو إحساس أو تذوق أو لمس الخدمة قبل أن يتم شرائها،

حيث أن العميل لا يستطيع التعرف على نتيجة الخدمة أو إبداء رأيه في جودتها مسبقاً، لا يتم

ذلك إلا بعد استخدامها (علاونة، ٢٠١٩م).

٢. عدم انتقال ملكيتها: كون العميل يمكنه استخدام الخدمة لفترة معينة دون أن يقوم بامتلاكها

كونها غير ملموسة وتستهلك مباشرة (عبد القادر وآخرون، ٢٠١٦م).

٣. التلازمية (عدم الانفصال): تعني تلازم عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة، أي في نفس

الوقت، كما تعني أنه لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها، لأن وقت الإنتاج للخدمة هو نفسه

وقت الاستهلاك، فيكون الزبون في هذه الحالة على اتصال مباشر مع مقدم الخدمة (عمر

ومراد، ٢٠١٨م).

٤. عدم التجانس في المخرجات: يصعب أن يتم تصنيف المخرجات من الخدمات في بعض أنواعها بالتجانس والتطابق، وبالرغم من أن المؤسسات الخدمية تحاول إيجاد معايير نمطية تخص خدمتها إلا أن الواقع العملي يصعب تصديق هذه المعايير بصورة متجانسة للخدمات (عبد القادر وآخرون، ٢٠١٦م).

٥. هلاكية الخدمة: كون الخدمة تنتهي سواء تم استخدامها أم لا، وبالتالي فإنه من الصعب أن يتم تخزينها كونها غير ملموسة وتتميز بخاصية التلاشي والفناء (علاونة، ٢٠١٩م).

٦. الملكية: عدم انتقال الملكية هي صفة تميز السلعة عن الخدمة، فالخدمة يمكن للزبون أن يقوم باستخدامها لمدة معينة دون امتلاكها، أما السلعة يكون للزبون الحق في امتلاكها (عمر ومراد، ٢٠١٨م).

٤.٢.٢ أهمية جودة الخدمة:

تعد جودة الخدمة من الركائز المهمة التي تعتمد عليها المؤسسات والمنظمات في تحقيق نجاحها، فإنه يجب على متلقي الخدمة والموظفين العمل معاً لخلق الخدمة وتقديمها في أعلى مستوى، لذلك تكمن أهمية جودة الخدمة في النقاط التالية (عمر ومراد، ٢٠١٨م):

١. نمو مجال الخدمات: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقدم الخدمات بشكل ملحوظ عما كان سابقاً، وما زال هذا النمو مستمر.

٢. ازدياد المنافسة: نظراً لنمو مجال الخدمات وزيادة عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات أدى ذلك لزيادة المنافسة، لذا فإن توفر جودة الخدمة يعطيها ميزة تنافسية للبقاء.

٣. فهم أكبر لمتلقي الخدمة: ذلك بأن تتم معاملته بصورة جيدة، فإن التركيز على الخدمة فقط لا يحقق الرضا لمتلقي الخدمة، فلا يكفي أن تهتم المؤسسة بتقديم خدمة ذات جودة وسعر مقبول دون أن تهتم في المعاملة الجيدة وفهم ما يحتاجه متلقي الخدمة.

٤. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمائية تركز على الحفاظ على العملاء واستمرار التعامل معهم بالإضافة إلى توسيع قاعدة متلقي الخدمة لديهم، ومن هنا تضح أهمية جودة الخدمة من أجل ضمان الحفاظ على العملاء.

يؤكد الباحث وبعد استعراض أهمية جودة الخدمات على المؤسسات، فإن البلديات الفلسطينية يجب أن تسعى دوماً للحفاظ على جودة خدماتها وتطويرها، كونها تساهم في ضمان ولاء المواطنين لها والتزامهم بما يترتب عليهم من أعمال وهذا بدوره يحقق التنمية الاقتصادية.

٥.٢.٢ أبعاد جودة الخدمة:

لقد تطرقت معظم الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمة للأبعاد التي يستند إليها متلقي الخدمات في بناء توقعاتهم وحكمهم على جودة الخدمات المقدمة إليهم، سنذكر هذه الأبعاد على النحو التالي:

١. الاعتمادية: تعبر الاعتمادية عن درجة ثقة متلقي الخدمة في المؤسسة، ومدى اعتماده عليها للحصول على الخدمات التي يحتاجها، كما أنها تعكس مدى قدرة المؤسسة على الالتزام بتقديم الخدمات في مواعيدها المحددة وبدقة وكفاءة عالية، كما أنها تعكس مدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على خدمات المؤسسة (فاضل، ٢٠١٧م).

٢. العناصر الملموسة: تشير هذه العناصر للدليل المادي للخدمة، حيث أن الخدمة تتطوي على

أربعة عناصر ملموسة وتتمثل في: (التسهيلات المادية، حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة،

المظهر الأنيق للموظفين، المظهر العام للمؤسسة) (هلسه وعبد القادر، ٢٠١٣م).

٣. الاستجابة: تشير على أن العاملين في المؤسسة لديهم القدرة على الاستجابة السريعة للعملاء

في كافة الأوقات، تقديم المساعدة إليهم، وسرعة الاستجابة لشكاوي العملاء (الشننق،

٢٠١٩م).

٤. التعاطف: يشير هذا البعد إلى الأدب والاحترام من خلال الاهتمام بالعميل شخصياً، فمقدم

الخدمة يضع سياسات عامة لتوطيد العلاقة مع العملاء والعاملين والعلاقات الشخصية، والتي

تتم من خلال التعامل المستمر بين مقدم الخدمة وطالبيها، وتقديم التعاطف والانتباه للعملاء،

والتعاطف يعني العناية بالعميل والاهتمام بما يتعرض له من مشاكل والعمل على حلها

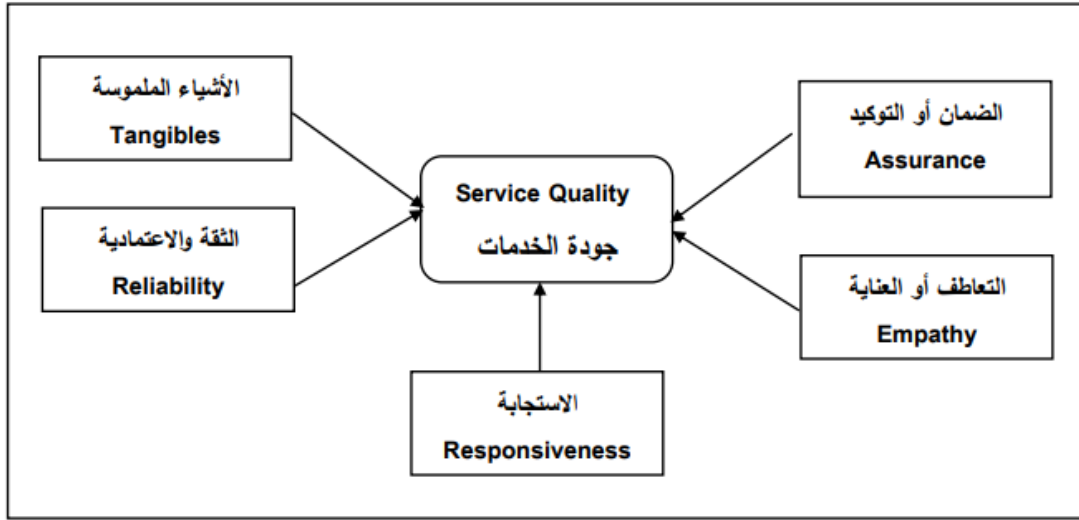
(فاضل، ٢٠١٧م).

٥. الثقة في التعامل والأمان: يحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات، تقيس حرص العاملين على

بناء الثقة لدى العملاء، وشعور العملاء بأمان في تعاملهم مع العاملين، وتعامل العاملين بلباقة

معهم، وإمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن استفساراتهم (هلسه وعبد القادر، ٢٠١٣م).

شكل (١): أبعاد الجودة حسب نموذج SERVQUAL



(الشنتف، ٢٠١٩م، ص ٦٢٥)

يرى الباحث أن هذه الأبعاد قد برزت في عمل البلديات الفلسطينية خاصة خلال الفترة التي مرت بها الدولة في حجر صحي بسبب جائحة كورونا، فقد قامت البلديات خلال جائحة كورونا والحجر الصحي بعمل بعض التسهيلات على المواطنين والتي كانت عبارة عن تعبئة رصيد الكهرباء لمدة ٣ أشهر دون الحاجة للدفع المسبق وذلك مراعاةً للظروف الاقتصادية والأزمة المالية التي كان يمر بها المواطن، وهذا قد ساعد في تحسين صورة البلدية في نظرهم، وزيادة شعورهم بأن الحكومة تسعى دائماً نحو ما يحقق مصلحة الطرفين.

٦.٢.٢ تطبيق إدارة الجودة في القطاع الحكومي:

في السنوات الأخيرة زاد الاهتمام في جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي، وذلك من خلال تبني بعض الأساليب الإدارية التي ساهمت في تحسين إنتاجية القطاع الحكومي، ومن هذه

الأساليب إدارة الجودة، حيث أن هذا الأسلوب جمع الكثير من الأفكار الحديثة عن ثقافة المنظمات واستراتيجيات الإدارة وتحسين إنتاجيتها، وهناك بعض الجوانب الإدارية التي قد تتأثر بتطبيق أسلوب إدارة الجودة في القطاع الحكومي، وهي ما يلي (علونة، ٢٠١٩م):

١. قياس مستوى الجودة: من الضروري أن يكون هناك نظام دقيق للقياس في القطاع الحكومي، يقوم على أساليب إحصائية مناسبة من أجل تحديد التعاون الغير إيجابي في إنجاز المهام.
٢. إدارة الموارد البشرية: يتم التركيز هنا على تكوين فرق عمل والتعاون المتكامل بين العاملين في الأجهزة الحكومية وتدريبهم للتأقلم مع الاجراءات المختلفة في العمل، ولكي يتمكن الموظفين من المشاركة في تصميم برنامج الجودة، وتوفير التغذية الراجعة من متلقي الخدمات.
٣. إدارة المعلومات: تستفيد الأجهزة الحكومية من التغذية الراجعة في تحقيق الرضا للعملاء، لذلك لا بد وأن يكون هناك وسائل جمع معلومات مناسبة للحصول عليها للمساعدة في تحسين الجودة وتحقيق رضا العميل.
٤. إدارة الموارد المالية: يتم التركيز هنا على النتائج أو المخرجات، تتمثل الأهمية هنا في عملية التوزيع بين الخدمات والمشاريع المختلفة، علماً أن من أولويات الإدارة الحكومية هو رفع الانتاجية.

٧.٢.٢ أهمية قياس جودة الخدمات:

إن الغرض من قياس جودة الخدمات من جهات نظر عدد من الباحثين كانت تتمثل في مساعدة المنظمات على الكشف عن الأسباب التي كانت وراء القصور في جودة خدماتها، كما ينبغي قياس جودة الخدمات من أجل تحديد أوجه الاختلاف والتنبؤ بمقدار جودة الخدمة الشاملة،

بالإضافة إلى مساعدة الإدارة في الكشف عن المشاكل والأماكن التي تحتاج للتحسين في الخدمة، حيث أن أهمية القياس للجودة تبرز في توفير المعلومات الخاصة المتعلقة بتدابير جودة الخدمات والعلاقات بين المتغيرات المتعددة، إضافة إلى مستوى الرضا لدى العملاء والسلوكيات الشاذة في أنظمة الخدمة، كما أن قياس الجودة للخدمات يساهم في تحديد اتجاه التغيير في مستوى الجودة لدى الخدمة المقدمة (أبو بكر، ٢٠١٦م).

٨.٢.٢ طرق قياس جودة الخدمة:

١.٨.٢.٢ طرق القياس المباشرة لجودة الخدمة:

ويتم قياس جودة الخدمة باستخدام عدة طرق مباشرة وهي: (علاونة، ٢٠١٩م)

١. منهج الاستقصاء: يتم ذلك من خلال أخذ عينة من جميع أفراد المجتمع، من ثم يتم توزيع استمارة استقصاء حول الموضوع المراد معرفة أداء هذه الفئة فيه، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها للحصول على النتائج، وبناءً على هذه النتائج يتم أخذ الإجراءات المناسبة.

٢. الملاحظة المباشرة: في هذه الطريقة تتولى الإدارة بنفسها عملية قياس جودة الخدمات التي تقدمها، ويتم ذلك من خلال ملاحظة الإجراءات الإدارية المتنوعة التي يتم استخدامها في العمل مباشرة مع العملاء، وذلك من أجل ملاحظة ردود فعلهم، إضافة إلى ملاحظة أداء مقدمي الخدمات، والتفاعل المباشر مع العملاء والتعرف على مدى رضاهم عن مستوى جودة الخدمة.

٢.٨.٢.٢ طرق القياس الغير مباشرة لجودة الخدمة:

١. نموذج الفجوة: يعتمد هذا النموذج بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات القابلة للتكييف

أو التعديل بناءً على نوع الخدمة (غناوي، ٢٠٢٠م).

واطلق على نموذج الفجوة اسم (Servqual)، وقد ظهر في الثمانينات خلال دراسات أعدها

(Parasuraman, Zeithmal et Berry) وذلك لغرض استخدامه في تحديد وتحليل مصادر

ومشاكل الجودة والمساعدة في طريقة تحسينها (غناوي، ٢٠٢٠م).

التقييم بناءً على نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة

وإدراكهم للأداء الفعلي لها، أي تحديد مدى تطابق الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (حسين،

٢٠١١م).

وقد تم من خلال هذا النموذج تحديد ما هي الفجوات التي تحد من النجاح في تقديم الجودة

المطلوبة، وتتمثل هذه بخمسة فجوات وهي (حسين، ٢٠١١م):

- الفجوة الأولى: وهي التي تظهر نتيجة لاختلاف توقعات العملاء عن إدراك المؤسسة

الخدمائية، فمن الممكن أن لا تدرك المؤسسة دائماً رغبات العملاء بشكل دقيق، وكيفية حكم

العميل على مكونات الخدمة، ذلك بسبب قلة المعلومات عن السوق وأنماط الطلب.

- الفجوة الثانية: تظهر لعدم وجود تطابق في المواصفات الخاصة بالخدمة وإدراك الإدارة

لتوقعات العملاء، أي أنه برغم إدراك الإدارة في المؤسسة لرغبات وتوقعات العميل، إلا أنها لا

تستطيع لترجمة هذا على شكل مواصفات خاصة في الخدمة المقدمة.

- الفجوة الثالثة: تظهر هذه الفجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية وبين الأداء الفعلي للخدمة

المقدمة، فإذا قامت المؤسسة بوضع المواصفات المطلوبة في الخدمة، فإنه لا يمكن للمؤسسة

أداء هذه الخدمة وذلك بسبب وجود مواصفات معقدة، وعدم تدريب العاملين على أدائها أو عدم اقتناعهم بالمواصفات، أو عدم وجود حافز يكفي لأداء هذه الخدمة.

- الفجوة الرابعة: وهي الفجوة بين الخدمة التي تم الترويج لها والخدمة التي تم تقديمها، أي الوعود التي تم تقديمها من خلال الترويج لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، وذلك نتيجة لضعف التنسيق بين عمليات التسويق الخارجي في المؤسسة المقدمة للخدمة.

- الفجوة الخامسة: تظهر هذه الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤدية، أي أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة، وهذه تكون محصلة لكافة الفجوات السابقة، وبناءً عليها يتم الحكم على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

٢. نموذج الأداء الفعلي (الشننف، ٢٠١٩م): يعد هذا النموذج معدلاً من نموذج Servqual، فقد تم انتقاد نموذج الفجوة من قبل بعض الباحثين على أنه يقوم على توقعات العميل من الخدمة ويكرز على الفجوات في التقييم.

توصل الباحثان (Cronin & Taylor) إلى تطوير نموذج تقييم جديد، حيث أن النموذج يعتبر أن جودة الخدمة تركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي أنه يركز على الإدراك الخاص للعميل فقط، نظراً لأن جودة الخدمة يعبر عنها كنوع من اتجاهات العملاء، أو تقييم عام طويل الأجل. وأطلق على هذا النموذج اسم (SERVPERF)، وكم يرى الباحثان أن هذا النموذج يتميز بالسهولة في التطبيق والبساطة في القياس، كذلك يتميز في المصدقية والواقعية (الشننف، ٢٠١٩م).

يرى الباحث أن أسلوب القياس بالاستقصاء هو الأسلوب الأمثل لقياس جودة الخدمات المقدمة من قبل البلديات الفلسطينية لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.

٩.٢.٢ العلاقة بين ثقة متلقي الخدمة والجودة المدركة:

إن متلقي الخدمة سيبقى على ثقته في المؤسسة إذا كانت قيمة ما يحصل عليه أعلى نسبياً مما يتوقع الحصول عليه من المنافسين، وكون الثقة تعني تكرار متلقي الخدمة تعامله مع المؤسسة فإن ذلك يؤثر على مدى قناعته بما يقدم له من خدمات، حيث أن متلقي الخدمة يفضلون دائماً المؤسسات التي تتسم في الجودة ومواصفات تتطابق مع احتياجاتهم ورغباتهم، بالتالي يؤدي ذلك لبناء الثقة بها. يتضح أن العديد من المؤسسات قد أدركت أنه من أجل الحصول على التميز لا بد وأن تكسب العملاء، بالإضافة إلى أن جودة الخدمة تشكل مقوماً ضرورياً لإقناع الزبائن باختيار المؤسسة دون غيرها فهي تمثل الشريان الذي يمد المؤسسة بالعملاء الذين يمتلكون الولاء اتجاهها (يونس ودرغوم، ٢٠١٥م).

إن درجة الثقة التي تكون البلدية قادرة على بنائها لدى المواطنين تعتمد بشكل أساسي على مستوى جودة الخدمة المقدمة له، حيث أن الكثير من المواطنين لديهم القدرة على تمييز الخدمات المقدمة لهم من قبل البلدية، ومقارنتها بالخدمات التي قد يتلقونها من قبل المؤسسات والشركات في القطاع الخاص والتي قد تقدم بعض الخدمات التي تتشابه مع خدمات البلدية من حيث النوعية وتختلف عنها بالجودة، إضافة إلى أن الاجراءات التي تتبعها البلدية في جوانب عملها تشكل عاملاً أساسياً لشعور المواطنين بجودة الخدمة، وتعتبر مدخلاً مهماً لبناء الثقة لدى المواطنين، مما يولد لديهم القناعة التامة في التعامل الدائم مع البلدية (المصري، ٢٠١٨م).

إن وصول البلدية لبناء درجة مرتفعة من الولاء الناتج عن ثقة المواطنين بأدائها وخدماتها كافة، لهو أمر ليس من السهل القيام به، كما أنه يتطلب مجهودات كبيرة لمدى طويل من أجل ترسيخ الثقة المتبادلة فيما بين المواطنين والبلدية، حيث ينتج عنها مواطن ذو ولاء كبير ومتين،

ليس من السهل أن يتوجه لشركات القطاع الخاص عند حدوث مشكلة، وهذا الأمر يتطلب وجود إدارة قوية وحكيمة، قادرة على خلق مستوى مميز من الجودة للخدمات المقدمة، الأمر الذي يعود بالنفع على ثقة المواطن وولائه، وبالتالي تحقيق البلدية لأهدافها (المصري، ٢٠١٨م).

يؤكد الباحث على ما سبق والذي يتضح من خلاله أن هناك علاقة طردية بين ثقة متلقي الخدمة والجودة المدركة، وعلى البلديات الفلسطينية أن تحرص على تقديم خدماتها وفقاً لتوقعات المواطنين وبجودة عالية كي تضمن بناء الولاء والثقة لديهم بما تقدمه من خدمات.

٢.٣ المبحث الثالث: لمحة عن بلدية الخليل:

٢.٣.١ تمهيد

تعد البلديات من أهم المؤسسات الأهلية في المجتمع المعنية في تحقيق التنمية، ولكي تقوم البلدية بأداء واجباتها اتجاه المواطنين وممارسة أعمالها كمؤسسة فعالة في تحقيق التنمية المحلية فإنه لا بد من تطبيق الشفافية والوضوح في أعمالها، بالإضافة إلى أن تمكين المجتمع المحلي والهيئات الحكومية من مساءلتها له الأثر الجيد على قيامها بأعمالها على أكمل وجه، وقد بيّنت العديد من الدراسات بأن الثقة لها علاقة مباشرة بالشفافية، فإن ثقة المواطنين في البلديات تتأثر بأمرين وهما: جودة الخدمات المقدمة، شفافية البلديات حول أعمالها وتطلعاتها المستقبلية (قطيشات وأبو حمور، ٢٠١٧).

٢.٣.٢ تعريف بلدية الخليل:

تعرف البلدية على أنها: " منظمة محلية تمتلك شخصية معنوية تمارس مهامها وفقاً للقانون، وتؤدي الأعمال الموكلة إليها حسب القانون" (حاكم، ٢٠١٩، ص ٦٧).

- بلدية الخليل: هي بلدية فلسطينية تتحصر حدود أعمالها وإدارتها ضمن حدود مدينة الخليل التي تقع جنوب الضفة الغربية، وهي من أكبر مدن الضفة الغربية مساحة، تقوم بلدية الخليل بتقديم خدمات الصحة والطرق والمياه والكهرباء والأسواق ... الخ، وتلك المهام التي تم تحديدها لها بموجب قانون البلديات قانون رقم (١) لسنة ١٩٩٧م، كما تعتبر بلدية الخليل من أكبر مؤسسات الوطن، وتعاني بلدية الخليل من تقسيم البلدية إلى قسمين وفق ما يعرف

ببروتوكول الخليل، حيث أن قلب المدينة ومحيطها يخضع للسيطرة الأمنية الإسرائيلية وذلك يؤثر بشكل كبير على عمل البلدية (عبيدو، ٢٠١٨).

٢.٣.٣ تعريف الخدمات البلدية:

تعرف الخدمات البلدية على أنها: تلك الخدمات التي تقدمها البلدية حسب الصلاحيات التي منحت لها لصالح المجتمع المحلي، ولا ينبغي أن يتم تقديم الخدمات البلدية بدون توفير الحد الأدنى من المقبولية، كما وينبغي أن تكون الخدمات البلدية ملائمة للغرض الذي أنشأت من أجله، ويجب أن تكون متاحة بشكل مستمر كي تحصل على الدعم من المواطنين (عمرو، ٢٠١٧م).

كما يمكن تعريف الخدمات البلدية على أنها الخدمات الأساسية التي يتوقع المواطنين المتواجدين في المدينة من الحكومة أن توفرها لهم مقابل الضرائب التي يقومون بدفعها، وتشمل هذه الخدمات (خدمات الصرف الصحي، إزالة القمامة وتنظيف المدينة، توفير المياه، تعبيد الطرق ... الخ)، وتتم إدارة هذه الخدمات من قبل أحد الإدارات في البلدية أو جهات يتم التعاقد معها (رباع، ٢٠١٩، ص ١٤).

- الخدمات التي تقدمها بلدية الخليل: تقدم بلدية الخليل العديد من الخدمات المميزة في العديد من القطاعات من أهمها: الكهرباء، المياه، الطرق، الصرف الصحي، كذلك الحفاظ على البيئة والأبنية في المدينة، بالإضافة إلى العديد من الخدمات المتنوعة المهمة للمدينة مثل الخدمات الموجهة للقطاع الصناعي والزراعي. كما أنها تقدم خدمات ثقافية ورياضية متنوعة عن طريق إنشاء مراكز متخصصة وتشغيلها (موقع بلدية الخليل).

٢.٣.٤ مركز خدمات الجمهور في بلدية الخليل:

يعرّف مركز خدمات الجمهور على أنه: استراتيجية تقوم على استخدام مبادئ الإدارة التي تدمج بين العلم والفن، حيث يستخدم الفن في طريقة التعامل مع المواطنين، وتوصيل الخدمة إليهم من خلال مبنى واحد وطاقم ذو مؤهلات عالية يقدم للمواطنين مجموعة من الخدمات، وذلك بهدف تسهيل وتقليل الوقت والجهد على المواطنين وتقليل تكلفة التنقل بين الدوائر الحكومية أو الوزارات المختلفة، فيخفف من العراقيل التي تواجه المواطنين في الحصول على الخدمات المطلوبة، ويتم استخدام العلم من خلال الاستخدام الأمثل لأحدث وسائل التكنولوجيا، وذلك لتقديم الخدمة بدقة متناهية وباستخدام معلومات صحيحة، كما ويتم التعامل في هذه المراكز بكل نزاهة وشفافية، فإن الهدف الأساسي من هذه المراكز هو تقديم الخدمات للمواطنين بجودة عالية للحصول على رضا وثقة المواطنين أثناء وبعد تقديم الخدمة (عمرو، ٢٠١٧م)

- دائرة خدمات الجمهور في بلدية الخليل: تعد دائرة خدمات الجمهور الذراع الرئيسي للبلدية في تنفيذها لهدفها الاستراتيجي رضا الجمهور بالتكامل مع باقي دوائر وأقسام البلدية والتي تسعى لنفس الهدف.

- وتتلخص المهام التي تقوم بها دائرة خدمات الجمهور فيما يلي (<http://www.hebron-city.ps/>):

١. إدارة استلام وتدقيق الطلبات لجميع أنواعها إلى حين تنفيذها حيث تبدأ من التحقق من

استلام الطلب مع ما يتطلبه من وثائق وانتهاءً بتقديم الخدمة بشكلها النهائي لطالبيها.

٢. إدارة الرسوم والضرائب الدورية بأنواعها والتي تشمل (ضريبة المعارف ورسوم النفايات واليافطات والحرف والصناعات) ويشمل ذلك تسجيلها وتحديث بيانات المكلفين بها وتعديلها ومعالجة الاعتراضات بشأنها وتحصيلها.
٣. إدارة نظام الشكاوى من خلال المتابعة و التنسيق بين مختلف الأقسام لحين حصول المشتكي على الرد على ما تقدم به من شكوى.
٤. تحصيل كافة أنواع الاستحقاقات ورسوم الخدمات، مما يوفر على المكلفين الوقت والجهد، كما تقوم الدائرة بتسوية جميع الذمم المتركمة على المكلفين لغاية الدفع وتقديم تسهيلات مناسبة في سبيل ذلك.

٢.٤ المبحث الرابع: الدراسات السابقة:

٢.٤.١ الدراسات العربية:

- دراسة (انرياني وغزاونة، ٢٠١٠م) بعنوان: "تحو سياسات تعزيز الثقة في سوق العمل الفلسطيني"، هدفت الدراسة لتقديم مقترحات سياسات للارتقاء بمستوى الثقة في سوق العمل الفلسطيني، فهي تهدف لتحديد كيفية استجابة الأفراد للثقة بأنواعها.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: أن العمال العاطلين عن العمل مقارنة مع نظرائهم الذين يحتفظون في العمل، يمكن أن يشعروا بعدم يقين حول المستقبل وهذا يؤثر على نظرتهم الإيجابية، بينما الأفراد الذين يسكنون في الضفة الغربية أكثر تفاؤلاً من الذين يسكنون في قطاع غزة.

- دراسة (قطيشات وأبو حمور، ٢٠١٨م) بعنوان: "أثر تعزيز المساءلة والشفافية في البلديات في تحقيق التنمية المحلية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الشفافية والمساءلة في التنمية المحلية، وهدفت أيضاً إلى التعرف على أنماط الفساد والمعوقات التي تحول دون تطبيق المساءلة والشفافية في البلديات الأردنية، وتحري سبل تعزيز المساءلة والشفافية في العمل البلدي.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى الهدف من الدراسة، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الشفافية والمساءلة على تحقيق التنمية المحلية في البلديات الأردنية.

- دراسة (الجمال، ٢٠١٩م) بعنوان: "محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية"، هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية.

من أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الاجتماعي، فقد تم جمع المعلومات المطلوبة من خلال تصميم استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية من متلقي الخدمات الصحية من مؤسسة حمد الطبية في دولة قطر، إضافة إلى مجموعة من الاختصاصيين العاملين في المستشفيات الحكومية.

توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: أن هناك علاقة قوية بين محددات جودة الخدمة والجودة الكلية للخدمة الصحية وبين رضا العملاء، وأن هناك تحقيق لمستوى عالي من الخدمات في الأبعاد الخمسة بالمستشفيات الحكومية.

- دراسة (ربيع، ٢٠١٩م) بعنوان: "أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم"، هدفت الدراسة إلى تحديد جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم، وإلى تحديد جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه وكذلك في مجال النفايات الصلبة.

ولتحقيق الهدف من الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي بالأسلوب الكمي، حيث تم تصميم الاستبيان كأداة للدراسة، وتم استخدام المقابلة مع الموظفين العاملين في البلديات الثلاثة في المحافظة.

وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: تعمل بلدية بيت لحم على التوسع في المكان الحضري بشكل كبير منذ سنتين بوتيرة كبيرة، بينما كان ذلك أقل في بلدية بيت جالا، كما تبين وجود تضارب بين المبحوثين في التعبير عن اهتمام البلدية بمناطق التوسع الحضري في الخطط المعدة مسبقاً.

- دراسة (علاونة، ٢٠١٩م) بعنوان: "واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت"، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة.

ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم تصميم استبيان وتوزيعها على جميع المراجعين للمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت كانت مرتفعة وهذا يؤكد على أن الخدمات الحكومية المقدمة في مدينة سلفيت تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا المواطن الفلسطيني عن أداء المؤسسات الحكومية.

- دراسة (الزنتي، ٢٠٢٠م) بعنوان: "محددات الثقة السياسية واستحقاقها"، هدفت هذه الدراسة إلى بحث وتحليل مستويات الثقة بين المواطن والحكومة ومؤسساتها السياسية وشبه السياسية ومدى استحقاقها لثقة المواطنين.

ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم الاعتماد على التحليل الكمي والكيفي، حيث تم استخدام الاستبيان والمقابلة كأداة للدراسة من أجل جمع البيانات اللازمة.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: انخفاض وتدني مستوى الثقة السياسية لدى الشباب حول أداء عدد من المؤسسات السياسية ودورها في تلبية احتياجات المواطنين، والشك في مصداقية التصريحات الصادرة عن بعض المسؤولين، وانخفاض المشاركة السياسية لعدم جدوى العملية الانتخابية من وجهة نظر جزء من عينة الدراسة.

- دراسة (جعفر، ٢٠٢١) بعنوان "مدى ثقة المواطنين بأداء موظفي البلديات في المحافظات الشمالية من وجهة نظر المواطنين": هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى ثقة المواطنين في أداء البلديات من وجهة نظرهم في المحافظات الشمالية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة، وقد قام الباحث بتصميم الاستبيان كأداة للدراسة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن درجة الثقة في أداء الموظفين في البلديات كانت متوسطة، وهذا يدل على وجود قصور في الأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج أن درجة عناصر الثقة التي تمثلت في الاستجابة، التعاطف، الأمان، والمصداقية بالإضافة إلى القناعة كانت متوسطة، وهذا يدل على وجود ضعف حول عوامل تعزيز الثقة الارتباطية مع موظفي البلديات.

٢.٤.٢ الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Nha & others, ٢٠١٢) بعنوان "The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty": هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الدور الوسيط لثقة العملاء في ولاء العملاء في وجود الهوية الاجتماعية للشركات في سياق المؤسسات المالية.

تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق الهدف من الدراسة، وصمم الباحث الاستبيان لجمع البيانات الأولية، وقد خلصت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: أن ثقة العملاء تتدخل كمتغير وسيط يعزز تأثير هوية وصورة وسمعة الشركة على ولاء العملاء.

- دراسة (Fledderus, ٢٠١٥) بعنوان " **Building trust through public service** " -

"**co-production**": هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة قضية أن الإنتاج المشترك لتقديم الخدمات العامة يعزز الثقة بين المستخدمين، ولكن القليل من العمل التجريبي مخصص لهذا الافتراض، لذا فإن مؤسسات القطاع العام لديها القليل من المعرفة حول الظروف التي تحدد إذا كان الإنتاج المشترك يؤدي إلى الثقة.

تم استخدام المنهج التحليلي في إعداد الدراسة، وتم الاعتماد على الملاحظة كأداة للدراسة لمراقبة التغييرات على مستويات الثقة، خلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها: أن الثقة قد انخفضت في مزود الخدمة والثقة في الحكومة المحلية بشكل كبير بين المشاركين في الإنتاج، كما ظهر أن الدعم التنظيمي والتزام المستخدم شرطان أساسيان لبناء الثقة.

- دراسة (Golubeva & Others, ٢٠١٩) بعنوان: " **Enhancing public value of** " -

"**local public services through electronic interaction**"، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح وتقييم بشكل تجريبي إمكانية تعزيز القيمة العامة للخدمات العامة من خلال التفاعل الإلكتروني للمواطنين والسلطات على المستوى المحلي.

وتم اعتماد الأسلوب الاستقصائي في إعداد هذه الدراسة على عينة تكونت من ١٥٠ مواطن في منطقة سانت بطرسبرغ في روسيا.

توصلت الدراسة إلى أن كبار السن في المدينة كانت لديهم القابلية للتعامل بالشكل الجديد في تقديم الخدمات (الإلكتروني) لكن ليس لديهم المهارة في استخدام التكنولوجيا لذا لا بد من تدريبهم، أن الناس سيكونون أكثر ولاءً لطريقة التفاعل الإلكتروني وبالتالي تزداد ثقتهم في نشاط الإدارة.

- دراسة (Ndevu, ٢٠١٩) بعنوان " Trust and organizational performance: A grounded theory approach for a South African district municipality"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ومعرفة العلاقة بين الثقة والأداء في بيئة البلدية وتأثيرها على تقديم الخدمات.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاتباع مخطط موجز للتشريعات والقواعد وتحليل اللوائح التي تحدد مسؤوليات الحكومة في أفريقيا، وكما تم استخدام مجموعات التركيز كأداة للدراسة، خلصت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: انعدام الثقة بين القادة والموظفين في كافة المستويات التنظيمية، أن انعدام الثقة هذا يترتب عليه انخفاض مستوى أداء الموظف في البلدية وبالتالي ستتأثر جودة الخدمة المقدمة للمواطن.

٢.٤.٣ التعقيب على الدراسات السابقة:

قام الباحث بالاطلاع على (١١) دراسات سابقة تتعلق في موضوع قيد الدراسة، منها (٧) دراسات في المجتمعات العربية، و(٤) دراسات في المجتمعات الأجنبية. تم استخدام هذه الدراسات في بناء الإطار النظري للدراسة وتكوين نظرة شاملة عن الموضوع، كما استفاد منها في تصميم الاستبيان الذي استخدمه كأداة لجمع البيانات الأولية الخاصة بموضوع الدراسة.

٢.٤.٣.١ أوجه التشابه بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وجد أن هناك نقاط قد تشابهت بها مع هذه الدراسة وتمثلت في:

١. استخدمت أغلب الدراسات المنهج الوصفي في إعدادها كما في هذه الدراسة.
٢. الاستبانة هي الأداة التي تم استخدامها في أغلب الدراسات السابقة لتحقيق أهداف الدراسة.
٣. تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية أنها قد تناولت أحد محاور الدراسة وهي الثقة وجودة الخدمات.

٢.٤.٣.٢ أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:

١. اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في دمجها بين موضوع الثقة وجودة الخدمات وتوضيح العلاقة بينهما.

اختلفت مع بعض الدراسات السابقة في أداة الدراسة المستخدمة، فقد استخدم (الزنتي، ٢٠٢٠) في دراسته المقابلة بالإضافة للاستبيان في تحليل البيانات للبحث وتحليل مستويات الثقة

بين المواطن والحكومة ومؤسساتها السياسية وشبه السياسية ومدى استحقاقها لثقة المواطنين. واعتمدت دراسة (Fledderus, ٢٠١٥) على الملاحظة كأداة للدراسة للتحقيق في التغييرات على مستويات الثقة، وأيضاً دراسة (Ndevu, ٢٠١٩) اعتمد الباحث على مجموعات التركيز لتحليل ومعرفة العلاقة بين الثقة والأداء في بيئة البلدية وتأثيرها على تقديم الخدمات.

٢. اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (الجمال، ٢٠١٩) في المنهج المستخدم في إعداد الدراسة، فقد اعتمد الجمل في دراسته على منهج المسح الاجتماعي بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وفي دراسة (Fledderus, ٢٠١٥) اعتمد الباحث على المنهج التحليلي.

٢.٤.٣.٣ ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة:

١. تناولت الدراسة الحالية موضوع تعزيز الثقة وعلاقته في جودة الخدمات المقدمة من قبل البلديات الفلسطينية، وهذا ما لم يتم دراسته سابقاً سواء في فلسطين أو الدول الأخرى، فبعض الدراسات السابقة تناولت المحورين ولكن لم تقم بدراسة العلاقة المباشرة فيما بينهم.
٢. يرى الباحث أن هذه الدراسة لها أهمية ومنفعة مجدية للبلديات الفلسطينية والمجتمع الفلسطيني بشكل عام، وذلك بناءً على الأهمية البالغة لضرورة وجود الثقة بين المواطنين والبلديات كي تتحقق التنمية المحلية للمجتمع الفلسطيني.

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

ثبات الأداة

صدق الأداة

خطوات تطبيق الدراسة

متغيرات الدراسة

١.٣ تمهيد:

تناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات الدراسة التي قام بها الباحث لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والتحليل الإحصائي.

٢.٣ منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع عن طريق وصف خصائص المبحوثين وإجاباتهم المتعلقة بأهداف الدراسة، ومن ثم الإجابة على الأسئلة المتعلقة بأهداف الدراسة وفحص فرضيات الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الكمية من خلال الاختبارات الإحصائية المناسبة، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

٣.٣ مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المواطنين الذين يتلقون الخدمات من بلدية الخليل.

٤.٣ عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع ٣٠٠ استبيان، وتم استرداد (٢٨٠) استبيان صالحة للتحليل. وبالتالي بلغ حجم عينة الدراسة ٢٨٠ مواطن ومواطنة، والجدول التالي يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة الشخصية والديمغرافية:

جدول (١): خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٨٥	٣٠.٤
	أنثى	١٩٥	٦٩.٦
قطاع العمل	حكومي	١٠٠	٣٥.٧
	خاص	١٨٠	٦٤.٣
	منظمات غير ربحية	٠	٠
المستوى التعليمي	ثانوية عامة فأقل	٤٠	١٤.٣
	دبلوم	٥٠	١٧.٩
	بكالوريوس	١٥٥	٥٥.٣
	ماجستير فأعلى	٣٥	١٢.٥
عدد سنوات التعامل مع البلدية	٥ سنوات فأقل	١٠٠	٣٥.٧
	من ٦-١٠ سنوات	٧٥	٢٦.٨
	أكثر من ١٠ سنوات	١٠٥	٣٧.٥
الدخل الشهري	أقل من ٢٠٠٠ شيكل	١٢٠	٤٢.٨
	٢٠٠٠-أقل من ٤٠٠٠ شيكل	١١٥	٤١.١
	٤٠٠٠ شيكل فأكثر	٤٥	١٦.١

يتضح من الجدول (١) أن غالبية أفراد العينة كانوا من الإناث حيث بلغت نسبتهم ٦٩.٦%

مقابل ٣٠.٤% من الذكور.

كما أن غالبية أفراد العينة كانوا من القطاع الخاص حيث بلغت نسبتهم ٦٤.٣% مقابل

٣٥.٧% من القطاع الحكومي.

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي قد بلغت نسبة من يحملون درجة ثانوية عامة فأقل

١٤.٣%، ومن يحملون درجة دبلوم ١٧.٩%، وبلغت نسبة من يحملون درجة بكالوريوس

٥٥.٣%، وبلغت نسبة حملة درجة ماجستير فأعلى ١٢.٥% من حجم العينة.

وبالنسبة لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية، بلغت نسبة من كان تعاملهم ٥ سنوات فما دون ٣٥.٧%، ومن كان تعاملهم تتراوح بين ٦ - ١٠ سنوات بلغت نسبتهم ٢٦.٨%، ومن كان تعاملهم أكثر من ١٠ سنوات بلغت نسبتهم ٣٧.٥% من حجم العينة.

واتضح أن ذوي الدخل أقل من ٢٠٠٠ شيكل بلغت نسبتهم ٤٢.٨%، ومن كان مستوى دخلهم بين ٢٠٠٠ - أقل من ٤٠٠٠ شيكل بلغت نسبتهم ٤١.١%، بينما من كان نسبة من كان دخلهم ٤٠٠٠ شيكل فأكثر بلغت ١٦.١% من حجم العينة.

٥.٣ أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة كوسيلة لجمع البيانات حول موضوع "تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين"، حيث تكونت هذه الأداة من ٥١ فقرة مقسمة على أربعة محاور وهي على النحو التالي:

المحور الأول: مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية مكون من ١٢ فقرة.

المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية مكون من ١٤ فقرة.

المحور الثالث: الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها مكون من ١٢ فقرة.

المحور الرابع: العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية مكون من ١٢ فقرة.

وتتدرج الإجابة على فقرات الاستبيان على النحو التالي: (معارض بشدة = ١)، (معارض = ٢)، (متوسطة = ٣)، (موافق = ٤)، (موافق بشدة = ٥)، على المقياس ذو التدرج الخماسي من (١-٥).

٦.٣ ثبات الأداة:

يستخدم ثبات أداة الدراسة للتعبير عن مدى تجانس و تناسق إجابات المبحوثين على فقرات وعبارات أداة الدراسة ومدى دقة إجاباتهم، وبالتالي أن تعطي أداة الدراسة النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى في نفس الظروف (Sauro & Lewis, 2012). ولقياس ثبات أداة الدراسة تم قياس الثبات لمجالات أداة الدراسة والفقرات بالإضافة إلى الدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معاملات الثبات كرونباخ ألفا وذلك على أدوات عينة الدراسة، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول (٢): معاملات الثبات لمحاور الدراسة

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحور
٠.٨٥٣	١٢	المحور الأول: مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية
٠.٨٥٧	١٤	المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية
٠.٨١٥	١٢	المحور الثالث: الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها
٠.٩٤٣	١٢	المحور الرابع: العوامل التي تعزز على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية
٠.٩٢٣	٥١	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (٢)، أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (٠.٨١٥-٠.٩٣٤)، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (٠.٩٢٣)، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج ٩٢.٣% من البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وبالتالي اعتبرت أداة الدراسة الحالية مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

٧.٣ صدق الأداة:

للارتقاء بمستوى الاستبيانات ولضمان تحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها، تمت مراجعتها وتحكيمها من قبل عدد من الأكاديميين والمتخصصين في مجال الدراسة، كما تم استشارة اختصاصيين في مجال الإحصاء من أجل عملية إدخال البيانات وتحليلها. وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض عبارات الاستبيانات كي تصبح أكثر وضوحاً من حيث الصياغة وانتماءها للمحاور التي تندرج تحتها.

من ناحية أخرى تم حساب معاملات الارتباط بيرسون والتي تعبر عن قوة العلاقة بين كل فقرة من فقرات مجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لذلك المجال الذي تنتمي إليه الفقرة، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالي عندما تكون جميع أو معظم معاملات الارتباط دالة إحصائياً (مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٥)، وبالتالي يدل على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي للفقرات داخل هذا المجال أو المحور (Sauro & Lewis, 2012).

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة

جدول (٣) : معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية
مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية			
١.	تعتبر الخدمات التي تقدمها البلدية مناسبة لي.	٠.٧٧	٠.٠٠٠
٢.	يتوفر لدى العاملين في البلدية الكفاءة لإنجاز الأعمال.	٠.٧٢	٠.٠٠٠
٣.	تحرص البلدية على مصلحة المواطنين.	٠.٥٥	٠.٠٠٠
٤.	تتصف البلدية بالمصداقية العالية فيما تقدمه من خدمات للمواطنين.	٠.٦٢	٠.٠٠٠
٥.	تتولد لدي الثقة بأن البلدية تسعى باستمرار لتلبية احتياجات المواطنين.	٠.٥٦	٠.٠٠٠
٦.	أثق في نظام الدفع المعتمد في البلدية لكونه يتصف بالوضوح والشفافية.	٠.٦٣	٠.٠٠٠
٧.	تبقي البلدية المواطنين على اطلاع بخدماتها وبرامجها ونشاطاتها.	٠.٧٣	٠.٠٠٠
٨.	تلتزم البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت في الخطة التنموية المحلية.	٠.٦٦	٠.٠٠٠
٩.	تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة فائقة.	٠.٧١	٠.٠٠٠
١٠.	تهتم البلدية في متابعة الشكاوي للوصول إلى حلها.	٠.٧٧	٠.٠٠٠
١١.	يمكنني الاعتماد على الوعود المقدمة من البلدية.	٠.٧٥	٠.٠٠٠
١٢.	يتمتع العاملون في البلدية بالمظهر اللائق.	٠.٦٨	٠.٠٠٠
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية			
١.	تقدم البلدية خدماتها عبر تجهيزات وتقنيات تكنولوجية متطورة.	٠.٧٨	٠.٠٠٠
٢.	يتوفر لدى البلدية مرافق وصالات انتظار ملائمة لانتظار المواطنين.	٠.٧٩	٠.٠٠٠
٣.	يتوفر لدى البلدية مرافق وصالات انتظار صحية للمواطنين.	٠.٦٩	٠.٠٠٠
٤.	تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات في الأوقات المحددة.	٠.٧٩	٠.٠٠٠
٥.	تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بكفاءة.	٠.٦٧	٠.٠٠٠
٦.	يتمتع العاملون بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات المواطنين.	٠.٧٨	٠.٠٠٠
٧.	تسهم أنظمة توثيق وسجلات البلدية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.	٠.٥٥	٠.٠٠٠
٨.	تقوم البلدية بتكليف خدماتها حسب ما يناسب حاجة المواطنين.	٠.٧٥	٠.٠٠٠
٩.	يتوفر لدى البلدية والعاملين فيها الاستعداد الدائم لمساعدة المواطنين.	٠.٥٩	٠.٠٠٠
١٠.	يعزز سلوك العاملين في البلدية الشعور بالراحة.	٠.٦٥	٠.٠٠٠
١١.	يعزز سلوك العاملين في البلدية الاطمئنان للمواطنين.	٠.٧٥	٠.٠٠٠
١٢.	تعمل البلدية على حماية خصوصية وسرية معلومات المواطنين.	٠.٦٦	٠.٠٠٠
١٣.	يتعامل العاملون مع المواطنين باحترام ويتفهمون ظروفهم الخاصة.	٠.٥٦	٠.٠٠٠
١٤.	تتوفر النزاهة في الاجراءات والمعاملات في الأنظمة داخل البلدية.	٠.٧٥	٠.٠٠٠

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة

الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها		
٠.٠٠٠	٠.٦٨	١. تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة.
٠.٠٠٠	٠.٧٥	٢. توضح البلدية مزايا الخدمات التي تقدمها بمصداقية.
٠.٠٠٠	٠.٧٥	٣. تفي البلدية بالوعود التي تقدمها للمواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٦٥	٤. تتابع البلدية مشاكل المواطنين لضمان حلها بشكل نهائي.
٠.٠٠٠	٠.٦٩	٥. توفر البلدية الخدمات للمواطنين وفقاً لاحتياجاتهم.
٠.٠٠٠	٠.٧٣	٦. تستمع البلدية لاقتراحات المواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٧٩	٧. تطبق البلدية الاقتراحات الفعالة المقترحة من قِبَل المواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٥١	٨. تحافظ البلدية على سمعتها في المجتمع.
٠.٠٠٠	٠.٧١	٩. تعامل البلدية المواطنين بشفافية.
٠.٠٠٠	٠.٧٠	١٠. تقوم البلدية باشتراك المواطنين في الورشات التي تعقدتها.
٠.٠٠٠	٠.٧١	١١. تسمح البلدية للمواطنين في مشاركتها في اتخاذ القرارات.
٠.٠٠٠	٠.٦٧	١٢. تنتظم البلدية في تقديم الخدمات بشكل مستمر للمواطنين (المياه - الكهرباء - جمع النفايات)
العوامل التي تعزز ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية		
٠.٠٠٠	٠.٦٤	١. طريقة تعامل العاملين مع المواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٦٣	٢. السرعة في معالجة الشكاوي المقدمة من المواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٥٩	٣. قيام البلدية بعمل خصومات على الدفع.
٠.٠٠٠	٠.٦٨	٤. تقديم معلومات دقيقة للمواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٦١	٥. سمعة البلدية في المجتمع.
٠.٠٠٠	٠.٦٧	٦. الاهتمام بمصلحة المواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٦٨	٧. مدى محافظة البلدية على سرية المعلومات.
٠.٠٠٠	٠.٥٣	٨. التعامل بصدق مع المواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٧٥	٩. التواصل بشكل دائم مع المواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٥٦	١٠. الوفاء بالوعود التي تقدمها البلدية للمواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٧٤	١١. ملائمة الخدمات لاحتياجات المواطنين.
٠.٠٠٠	٠.٧٥	١٢. ملائمة الخدمات لتوقعات المواطنين
٠.٠٠٠	٠.٦٨	١٣. سلاسة الاجراءات والمعاملات داخل البلدية.

من خلال الجدول (٣) يتضح وجود ارتباطات دالة إحصائياً (مستويات الدلالة المعنوية أقل

من ٠.٠٠٥) بين جميع فقرات الدراسة، والدرجات الكلية للمجالات التي تحتوي تلك الفقرات وكذلك

بين الدرجات الكلية للمجالات مع الدرجة الكلية لها، وبذلك تعتبر هذه الفقرات ومجالاتها صادقة في قياس ما وضعت لقياسه عند معامل ارتباط ٥٠٪ فما فوق .

وللتحقق من صدق البناء للمجالات قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الدراسة مع الدرجة الكلية للمقياس والجدول (٤) يوضح ذلك.

الجدول (٤)

مصفوفة معاملات ارتباط درجة كل مجال من مجالات الدراسة مع الدرجة الكلية للمقياس.

المجال	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية
مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	٠.٦٥٣**	٠.٠٠٠
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	٠.٨١١**	٠.٠٠٠
الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها	٠.٨٢٣**	٠.٠٠٠
العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	٠.٦١٢**	٠.٠٠٠

** دالة إحصائية عند ($\alpha < 0.01$)

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول (٤) أن جميع المجالات ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.01$)، حيث أن معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة كان قوياً، مما يشير إلى أن فقرات المقياس تشترك معاً في قياس موضوع الدراسة.

٨.٣ خطوات تطبيق الدراسة:

١. بعد التأكد من صدق أداة الدراسة قام الباحث باستهداف ٣٠٠ من المواطنين الذين تلقون الخدمات من بلدية الخليل، من خلال توزيعها يدوياً.
٢. قام المواطنين بتعبئة الاستبيان بما هو مطلوب منهم وبعد ذلك قام الباحث بجمعها منهم وقد بلغت الاستبيانات المسترجعة ٢٨٠ استبيان بنسبة استرداد بلغت ٩٣.٣%.
٣. إدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب لتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي

.SPSS

الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

تمهيد

مفتاح التصحيح

تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

٤.١ تمهيد:

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية لخصائص المبحوثين الشخصية، كما تم الإجابة على أسئلة الدراسة من خلال حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان والدرجات الكلية للمجالات، وذلك لأن الدرجات الكلية هي عبارة عن متغيرات كمية بسبب تكونها من مجموع (أو وسط حسابي) لدرجات الفقرات والتي هي متغيرات ترتيبية تم اسناد أرقام تعبر عن ترتيبها (درجة منخفضة جدا=١ إلى درجة مرتفعة جدا=٥). وعليه فإنه من المناسب استخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وباقي الأساليب الإحصائية الخاصة بالبيانات الكمية في تحليل فقرات الاستبيان، حيث أن الوسط الحسابي للفقرة يعطي توصيفاً واضحاً وسهلاً ومختصراً لدرجة ما يريد المبحوث التعبير عنه أكثر من النسب المئوية والتي تحتاج إلى استخدام أكثر من نسبة للتعبير عن درجة الفقرة ومستواها.

كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي، كما تم استخدام معادلة الثبات-كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة وأسلوب تحليل معاملات الارتباط بيرسون لفحص صدق أداة الدراسة والعلاقة بين المتغيرات المستقلة التابعة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS .

٤.٢ مفتاح التصحيح:

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (١ _ ٥)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي ١ من أعلى قيمة وهي ٥ = ٤ وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو ٣ ليصبح الناتج $٥/٤=٠.٨٠٠$ ، وبالتالي

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد المستوى بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول (٥) يوضح ذلك:

جدول (٥): مفتاح التصحيح الخماسي

المستوى	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	أقل من ١.٧٩
منخفضة	٢.٥٩-١.٨٠
متوسطة	٣.٣٩-٢.٦٠
مرتفعة	٤.١٩-٣.٤٠
مرتفعة جداً	٥ -٤.٢٠

٤.٣ تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

نتائج السؤال الأول: ما مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفترات المجال، والدرجة الكلية للمجال، ويوضح ذلك الجدول (٦)

الجدول (٦) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفترات مستوى ثقة المواطنين في

الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

جدول (٦) : الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها

البلديات الفلسطينية مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي.

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
٢	١	يتوفر لدى العاملين في البلدية الكفاءة لإنجاز الأعمال	٣.١٩	٠.٧٩	متوسطة
١٢	٢	يتمتع العاملون في البلدية بالمظهر اللائق	٣.١١	٠.٩٥	متوسطة
٧	٣	تبقي البلدية المواطنين على اطلاع بخدماتها وبرامجها ونشاطاتها	٢.٩٢	١.٠٥	متوسطة
١	٤	تعتبر الخدمات التي تقدمها البلدية مناسبة لي.	٢.٨١	٠.٨٣	متوسطة
٣	٥	تحرص البلدية على مصلحة المواطنين.	٢.٧٦	١.٠٣	متوسطة
٨	٦	تلتزم البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت في الخطة التنموية المحلية.	٢.٦٩	١.٠٣	متوسطة
٤	٧	تتصف البلدية بالمصادقية العالية فيما تقدمه من خدمات للمواطنين.	٢.٦٦	١.٠٤	متوسطة
٥	٨	تتولد لدي الثقة بأن البلدية تسعى باستمرار لمعرفة الاحتياجات التي تلبي احتياجات المواطنين.	٢.٥١	٠.٩١	منخفضة
١٠	٩	تهتم البلدية في متابعة الشكاوي للوصول إلى حلها.	٢.٤٦	١.١٩	منخفضة
٦	١٠	أثق في نظام الدفع المعتمد في البلدية لكونه يتصف بالوضوح والشفافية	٢.٤٤	٠.٩٦	منخفضة
١١	١١	يمكنني الاعتماد على الوعود المقدمة من البلدية	٢.٢٨	٠.٩١	منخفضة
٩	١٢	تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة فائقة	٢.٢٦	١.٠٤	منخفضة
		الدرجة الكلية	٢.٦٧	٠.٦١	متوسطة

يوضح الجدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي

تقدمها البلديات الفلسطينية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٢.٦٧) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٦١) مما يدل على أن درجة آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية متوسطة. ورتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (يتوفر لدى العاملين في البلدية الكفاءة لإنجاز الأعمال) متوسط حسابي مقداره (٣.١٩) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٩)، ثم الفقرة (يتمتع العاملون في البلدية بالمظهر اللائق) بمتوسط حسابي مقداره (٣.١١) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٥)، ثم الفقرة (تبقى البلدية المواطنين على اطلاع بخدماتها وبرامجها ونشاطاتها) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٩٢) وانحراف معياري مقداره (١.٠٥). ثم الفقرة (تعتبر الخدمات التي تقدمها البلدية مناسبة لي) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٨١) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٣)، ثم الفقرة (تحرص البلدية على مصلحة المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٧٦) وانحراف معياري مقداره (١.٠٣)، ثم الفقرة (تلتزم البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت في الخطة التنموية المحلية) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٩) وانحراف معياري مقداره (١.٠٣)، ثم الفقرة (تتصف البلدية بالمصداقية العالية فيما تقدمه من خدمات للمواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٦) وانحراف معياري مقداره (١.٠٤).

في حين كانت أدنى الفقرات وبدرجة منخفضة: الفقرة التي تنص على (تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة فائقة) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٢٦) وانحراف معياري مقداره (١.٠٤)، الفقرة (يمكنني الاعتماد على الوعود المقدمة من البلدية) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٢٨) وانحراف معياري مقداره (٠.٩١)، الفقرة (أثق في نظام الدفع المعتمد في البلدية لكونه يتصف بالوضوح والشفافية) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٤٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٦)، الفقرة (تهتم البلدية

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

في متابعة الشكاوي للوصول إلى حلها) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٤٦) وانحراف معياري مقداره (١.١٩)، الفقرة (تتولد لدي الثقة بأن البلدية تسعى باستمرار لمعرفة الاحتياجات التي تلبي احتياجات المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٥١) وانحراف معياري مقداره (٠.٩١)

نتائج السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال، والدرجة الكلية للمجال، ويوضح ذلك الجدول (٧)

الجدول (٧) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستوى جودة

الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

جدول (٧) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستوى جودة الخدمات التي تقدمها

البلديات الفلسطينية مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي.

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١٢	٠.١	تعمل البلدية على حماية خصوصية وسرية معلومات المواطنين	٣.٤٦	٠.٩٢	مرتفعة
٩	٠.٢	يتوفر لدى البلدية والعاملين فيها الاستعداد الدائم لمساعدة المواطنين	٣.٢٣	٠.٨٦	متوسطة
١٣	٠.٣	يتعامل العاملون مع المواطنين باحترام ويتفهمون ظروفهم الخاصة.	٣.٢١	٠.٩٩	متوسطة
١١	٠.٤	يعزز سلوك العاملين في البلدية الاطمئنان للمواطنين.	٣.١٦	٠.٩٦	متوسطة
٢	٠.٥	يتوفر لدى البلدية مرافق وصالات انتظار ملائمة لانتظار المواطنين.	٣.١٢	١.٠٨	متوسطة

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
٧	.٦	تسهّم أنظمة توثيق وسجلات البلدية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.	٣.١١	٠.٧٩	متوسطة
٦	.٧	يتمتع العاملون بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات المواطنين.	٣.٠٨	٠.٩٣	متوسطة
١٠	.٨	يعزز سلوك العاملين في البلدية الشعور بالراحة.	٣.٠٥	١.٠٢	متوسطة
٣	.٩	يتوفر لدى البلدية مرافق وصالات انتظار صحية للمواطنين.	٣.٠١	١.٠٦	متوسطة
١	.١٠	تقدم البلدية خدماتها عبر تجهيزات وتقنيات تكنولوجية متطورة.	٢.٩١	١.٠٧	متوسطة
٨	.١١	تقوم البلدية بتكليف خدماتها حسب ما يناسب حاجة المواطنين.	٢.٨١	٠.٨٣	متوسطة
١٤	.١٢	يوجد نزاهة في الإجراءات والمعاملات في الأنظمة داخل البلدية	٢.٦٦	٠.٩٥	متوسطة
٤	.١٣	تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات في الأوقات المحددة	٢.٦٤	١.٠٢	متوسطة
٥	.١٤	تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بكفاءة	٢.٦٢	٠.٩٧	متوسطة
		الدرجة الكلية	٣.٠٠	٠.٥٥	متوسطة

يوضح الجدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات

ال فلسطينية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في

الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٠٠)

والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٥٥) مما يدل على أن درجة آراء ووجهات نظر المبحوثين

حول مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية متوسطة.

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

ورتببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (تعمل البلدية على حماية خصوصية وسرية معلومات المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٦) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٢)، ثم الفقرة (يتوفر لدى البلدية والعاملين فيها الاستعداد الدائم لمساعدة المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٦)، ثم الفقرة (يتعامل العاملون مع المواطنين باحترام ويتفهمون ظروفهم الخاصة) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢١) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٩).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بكفاءة) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٢) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٧)، الفقرة (تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات في الأوقات المحددة) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٤) وانحراف معياري مقداره (١.٠٢)، الفقرة (يوجد نزاهة في الإجراءات والمعاملات في الأنظمة داخل البلدية) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٦) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٥).

نتائج السؤال الثالث: ما الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال، والدرجة الكلية للمجال، ويوضح ذلك الجدول (٨)

الجدول (٨) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأساليب التي تستخدمها

البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها:

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

جدول (٨): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة

المواطنين في خدماتها مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي.

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
٨	١	تحافظ البلدية على سمعتها في المجتمع	٣.٠٨	٠.٨٩	متوسطة
١٢	٢	تتنظم البلدية في تقديم الخدمات بشكل مستمر للمواطنين (المياه، الكهرباء، جمع النفايات).	٢.٩٨	١.٢٦	متوسطة
٦	٣	تستمع البلدية لاقتراحات المواطنين.	٢.٩٤	٠.٩٧	متوسطة
٢	٤	توضح البلدية مزايا الخدمات التي تقدمها بمصداقية.	٢.٩٢	٠.٧٢	متوسطة
٥	٥	توفر البلدية الخدمات للمواطنين وفقاً لاحتياجاتهم.	٢.٨٢	٠.٩٨	متوسطة
٩	٦	تحافظ البلدية على سمعتها في المجتمع.	٢.٨	٠.٩٣	متوسطة
٤	٧	تتابع البلدية مشاكل المواطنين لضمان حلها بشكل نهائي.	٢.٧٨	٠.٩٧	متوسطة
٣	٨	تفي البلدية بالوعود التي تقدمها للمواطنين.	٢.٧٦	٠.٩٢	متوسطة
٧	٩	تطبق البلدية الاقتراحات الفعالة المقترحة من قبل المواطنين.	٢.٧٥	٠.٧٦	متوسطة
١٠	١٠	تقوم البلدية بإشراق المواطنين في الورشات التي تعدها	٢.٦٧	٠.٩٢	متوسطة
١	١١	تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة	٢.٥٨	٠.٩٦	منخفضة
١١	١٢	تسمح البلدية للمواطنين في مشاركتها في اتخاذ القرارات	٢.٢٣	٠.٨٦	منخفضة
		الدرجة الكلية	٢.٧٨	٠.٥٤	متوسطة

يوضح الجدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة

الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر الباحثين حول الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة

المواطنين في خدماتها مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية

الواردة في الجدول أن اتجاهات الباحثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

الكلية (٢.٧٨) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٥٤) مما يدل على أن درجة آراء ووجهات نظر المبحوثين الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها متوسطة.

ورتيبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (تحافظ البلدية على سمعتها في المجتمع) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٠٨) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٩)، والفقرة (تتنظم البلدية في تقديم الخدمات بشكل مستمر للمواطنين (المياه، الكهرباء، جمع النفايات) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٩٨) وانحراف معياري مقداره (١.٢٩)، ثم الفقرة (تستمع البلدية لاقتراحات المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٩٤) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٧)، ثم الفقرة (توضح البلدية مزايا الخدمات التي تقدمها بمصادقية) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٩٢) وانحراف معياري مقداره (٠.٧٢)، ثم الفقرة (توفر البلدية الخدمات للمواطنين وفقاً لاحتياجاتهم) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٨٢) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٨)، الفقرة (تقوم البلدية بإشراق المواطنين في الورشات التي تعقدتها) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٧) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٢).

في حين كانت أدنى الفقرات وبدرجة منخفضة: الفقرة (تسمح البلدية للمواطنين في مشاركتها في اتخاذ القرارات) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٢٣) وانحراف معياري مقداره (٠.٨٦)، الفقرة (تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة) بمتوسط حسابي مقداره (٢.٥٨) وانحراف معياري مقداره (٠.٩٦).

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

نتائج السؤال الرابع: ما العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها

البلديات الفلسطينية ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال،

والدرجة الكلية للمجال، ويوضح ذلك الجدول (٩)

الجدول (٩) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العوامل التي تؤثر على

ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

جدول (٩): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات

التي تقدمها البلديات الفلسطينية مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي.

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفرقة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
٣	١	قيام البلدية بخصومات على الدفع	٣.٨٣	١.١١	مرتفعة
٧	٢	مدى محافظة البلدية على سرية المعلومات	٣.٧٨	١.١١	مرتفعة
١	٣	طريقة تعامل العاملين مع المواطنين	٣.٧١	١.٠٣	مرتفعة
٥	٤	سمعة البلدية في المجتمع.	٣.٦٦	١.٠١	مرتفعة
٦	٥	الاهتمام بمصلحة المواطنين.	٣.٦١	١.١٣	مرتفعة
٤	٦	تقديم معلومات دقيقة للمواطنين.	٣.٤٨	١.١٣	مرتفعة
٨	٧	التعامل بصدق مع المواطنين.	٣.٤٤	١.٢١	مرتفعة
١١	٨	ملائمة الخدمات لاحتياجات المواطنين.	٣.٣٥	١.٢١	متوسطة
١٣	٩	سلاسة الاجراءات والمعاملات داخل البلدية.	٣.٢٨	١.١٩	متوسطة
١٠	١٠	الوفاء بالوعد التي تقدمها البلدية للمواطنين.	٣.٢٦	١.٣٣	متوسطة

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
٩	.١١	التواصل بشكل دائم مع المواطنين	٣.٢٥	١.٣٢	متوسطة
٢	.١٢	السرعة في معالجة الشكاوي المقدمة من المواطنين	٣.٢٣	١.٢٥	متوسطة
١٢	.١٣	ملائمة الخدمات لتوقعات المواطنين	٣.١٦	١.٣٦	متوسطة
		الدرجة الكلية	٣.٤٦	٠.٨٨	مرتفعة

يوضح الجدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر المبحوثين حول العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٤٦) والانحراف المعياري الكلي مقداره (٠.٨٨) مما يدل على أن درجة آراء ووجهات نظر المبحوثين الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها مرتفعة.

ورتيبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات بدرجة مرتفعة : الفقرة (قيام البلدية بخصومات على الدفع) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٨٣) وانحراف معياري مقداره (١.١١)، والفقرة (مدى محافظة البلدية على سرية المعلومات) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧٨) وانحراف معياري مقداره (١.١١)، ثم الفقرة (طريقة تعامل العاملين مع المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧١) وانحراف معياري مقداره (١.٠٣)، ثم الفقرة (سمعة البلدية في المجتمع) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٦٦) وانحراف معياري مقداره (١.٠١)، ثم الفقرة (الاهتمام بمصلحة المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٦١) وانحراف معياري مقداره (١.١٣)،

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

ثم الفقرة (تقديم معلومات دقيقة للمواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٨) وانحراف معياري مقداره (١.١٣)، ثم الفقرة (التعامل بصدق مع المواطنين). بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٤) وانحراف معياري مقداره (١.٢١).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (ملائمة الخدمات لتوقعات المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.١٦) وانحراف معياري مقداره (١.٣٦)، الفقرة (السرعة في معالجة الشكاوي المقدمة من المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢٣) وانحراف معياري مقداره (١.٢٥)، الفقرة (التواصل بشكل دائم مع المواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (٣.٢٥) وانحراف معياري مقداره (١.٣٢).

٤ . ٤ تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ثقة المواطنين وجودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية؟

للإجابة على الفرضية تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محوري تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية كما هو موضح في الجدول (١٠):

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

جدول (١٠) : معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات ومستوى جودة

الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية
تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات	٠.٦٦٨	**٠.٠٠٠

يلاحظ من الجدول (١٠) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (٠.٦٦٨)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (٠.٠٠٠) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة بين ثقة المواطنين في الخدمات ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، وعليه فإن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين ثقة المواطنين في الخدمات ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، ويتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ثقة المواطنين وجودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية".

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغيرات: الجنس، قطاع العمل، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع البلدية، الدخل الشهري.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

تمّ استخدام اختبار (ت) (Independent Sample t-Test) لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

جدول (١١): نتائج اختبار (ت) (Independent Sample t-Test) للتعرف على الفروق في متوسطات

استجابات أفراد عينة الدراسة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	ذكر	٨٥	٢.٥٦٨٦	٠.٧٠٥٠٢	٢٧٨	١.٨٧٤	٠.٠٥١
	أنثى	١٩٥	٢.٧٢٤٤	٠.٥٥٩٠٧			
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	ذكر	٨٥	٣.٠٣٥٣	٠.٦٩٠٨٨	٢٧٨	٠.٥٥٥	٠.٥٧٩
	أنثى	١٩٥	٢.٩٩٤٩	٠.٤٩٣٥٧			
الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها	ذكر	٨٥	٢.٨٣٣٣	٠.٦٣٤٥٢	٢٧٨	١.٠٦٤	٠.٢٨٨
	أنثى	١٩٥	٢.٧٥٨٥	٠.٤٩٤٣٨			
العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	ذكر	٨٥	٣.٥٨٨٢	١.٠٣٢٠١	٢٧٨	١.٤٩١	٠.١٣٧
	أنثى	١٩٥	٣.٤١٦٢	٠.٨١٧٢٤			
الدرجة الكلية	ذكر	٨٥	٣.٠٠٦٤	٠.٦٠٢٧٦	٢٧٨	٠.٥٤٩	٠.٥٨٤
	أنثى	١٩٥	٢.٩٧٣٥	٠.٣٨٣٨٠			

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

يتضح من الجدول (١١) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الجنس. وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٠٥.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير قطاع العمل

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample t-Test) لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير قطاع العمل.

جدول (١٢): نتائج اختبار (ت) (Independent Sample t-Test) للتعرف على الفروق في متوسطات

استجابات أفراد عينة الدراسة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى

لمتغير قطاع العمل.

المجال	قطاع العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	حكومي	١٠٠	٢.٨٠٨٣	٠.٤٢٣٠٢	٢٧٨	٢.٧١٤	**٠.٠٠٧
	خاص	١٨٠	٢.٦٠٤٢	٠.٦٨٢٧٠			
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	حكومي	١٠٠	٣.٠٠٣٣	٠.٤٥٤١٧	٢٧٨	٠.٠٨٥	٠.٩٣٣
	خاص	١٨٠	٣.٠٠٩٣	٠.٦١١٩٣			
الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها	حكومي	١٠٠	٢.٦٥٨٣	٠.٤٦٣٢٢	٢٧٨	٢.٨٧٢	**٠.٠٠٤
	خاص	١٨٠	٢.٨٤٩٥	٠.٥٦٩١٠			
العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	حكومي	١٠٠	٣.٥٠٠٠	٠.٨٣٢٨٤	٢٧٨	٠.٤٤٢	٠.٦٥٩
	خاص	١٨٠	٣.٤٥٠٩	٠.٩٢١٣٨			

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

المجال	قطاع العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية	حكومي	١٠٠	٢.٩٩٢٥	٠.٣٥٨٢٣	٢٧٨	٠.٢٤٤	٠.٨٠٧
	خاص	١٨٠	٢.٩٧٨٥	٠.٥٠٩٣٧			

يتضح من الجدول (١٢) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير قطاع العمل عند الدرجة الكلية ومحوري (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٥، بينما تظهر فروقاً في المحورين (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها) تعزى لمتغير قطاع العمل، وكانت الفروق لصالح القطاع الحكومي في محور (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) وذلك لأن المتوسط الحسابي لديهم أكبر، بينما كانت الفروق لصالح القطاع الخاص في محور (الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها) وذلك لأن المتوسط الحسابي لديهم أكبر.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير المستوى التعليمي، والجدول التالي يوضح ذلك:

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

جدول (١٣) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد

العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير المستوى

التعليمي.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	بين المجموعات	٠.١٢٥	٣	٠.٠٤٢	٠.١١١	٠.٩٥٣
	داخل المجموعات	١٠٣.٦٩٨	٢٧٦	٠.٣٧٦		
	المجموع	١٠٣.٨٢٤	٢٧٩			
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	بين المجموعات	٢.٩٦٢	٣	٠.٩٨٧	٣.٢٢٦	٠.٠٢٣*
	داخل المجموعات	٨٤.٤٩٠	٢٧٦	٠.٣٠٦		
	المجموع	٨٧.٤٥٢	٢٧٩			
المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها	بين المجموعات	١.٥٦٧	٣	٠.٥٢٢	١.٨٠٣	٠.١٤٧
	داخل المجموعات	٧٩.٩٩٩	٢٧٦	٠.٢٩٠		
	المجموع	٨١.٥٦٧	٢٧٩			
العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	بين المجموعات	٦.٨٥٠	٣	٢.٢٨٣	٢.٩٤٦	٠.٠٣٣*
	داخل المجموعات	٢١٣.٩٣٦	٢٧٦	٠.٧٧٥		
	المجموع	٢٢٠.٧٨٦	٢٧٩			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠.٦٣١	٣	٠.٢١٠	٠.٩٩٢	٠.٣٩٧
	داخل المجموعات	٥٨.٥٢٩	٢٧٦	٠.٢١٢		
	المجموع	٥٩.١٦٠	٢٧٩			

يتضح من الجدول (١٣) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة

حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير المستوى

التعليمي عند الدرجة الكلية ومحوري (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات

الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها) وذلك لأن مستوى

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

الدلالة أكبر من ٠.٠٥، بينما تظهر فروفاً في المحورين (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

ومن أجل دراسة الفروق في المحورين (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية، حيث تمثل الأرقام في الجدول الفروق في الأوساط الحسابية، والجدول (١٤) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (١٤) : نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية في المحورين (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

المحور	المستوى التعليمي	ثانوية عامة فأقل	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	ثانوية عامة فأقل			**٠.٢٦١٢٩٠	**٠.٣٦٦٦٦٧
	دبلوم				
	بكالوريوس				
العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	ماجستير فأعلى				
	ثانوية عامة فأقل				
	دبلوم				
	بكالوريوس			**٠.٣٩٨٠١٥	
	ماجستير فأعلى				

* الفروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥.

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

من خلال الجدول (١٤) يتضح أن الفروق كانت لصالح ذوي المستوى التعليمي ثانوية عامة فأقل مقابل كل من ذوي المستوى التعليمي (بكالوريوس، ماجستير فأعلى) في محور مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية.

ومن خلال الجدول (١٤) يتضح أن الفروق كانت لصالح ذوي المستوى التعليمي بكالوريوس مقابل ذوي المستوى التعليمي دبلوم في محور العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١٥) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها	بين المجموعات	٢.١٠٩	٢	١.٠٥٤	٢.٨٧٢	٠.٠٥٨
	داخل المجموعات	١٠١.٧١٥	٢٧٧	٠.٣٦٧		

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
البلديات الفلسطينية	المجموع	١٠٣.٨٢٤	٢٧٩			
	بين المجموعات	٣.٩٠٢	٢	١.٩٥١	٦.٤٦٧	٠.٠٠٢**
	داخل المجموعات	٨٣.٥٥١	٢٧٧	٠.٣٠٢		
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	المجموع	٨٧.٤٥٢	٢٧٩			
الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها	بين المجموعات	٤.١٠٢	٢	٢.٠٥١	٧.٣٣٣	٠.٠٠١**
	داخل المجموعات	٧٧.٤٦٥	٢٧٧	٠.٢٨٠		
	المجموع	٨١.٥٦٧	٢٧٩			
العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	بين المجموعات	١٥.٤٨٨	٢	٧.٧٤٤	١٠.٤٤٩	٠.٠٠٠**
	داخل المجموعات	٢٠٥.٢٩٨	٢٧٧	٠.٧٤١		
	المجموع	٢٢٠.٧٨٦	٢٧٩			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٣.٤٩٨	٢	١.٧٤٩	٨.٧٠٣	٠.٠٠٠**
	داخل المجموعات	٥٥.٦٦٢	٢٧٧	٠.٢٠١		
	المجموع	٥٩.١٦٠	٢٧٩			

يتضح من الجدول (١٥) بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية عند الدرجة الكلية والمحاور (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٥، بينما لم تظهر فروقاً في المحور (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية.

ومن أجل دراسة الفروق عند الدرجة الكلية والمحاور (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية)، تم استخدام اختبار

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية، حيث تمثل الأرقام في الجدول الفروق في الأوساط

الحسابية، والجدول (١٦) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (١٦) : نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية عند الدرجة الكلية والمحاور (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية.

المحور	عدد سنوات التعامل مع البلدية	٥ سنوات فأقل	من ٦-١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	٥ سنوات فأقل			
	من ٦-١٠ سنوات	*٠.٢٩٦٦٦٧		
	أكثر من ١٠ سنوات			
الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها	٥ سنوات فأقل			
	من ٦-١٠ سنوات	*٠.٢٩١٦٦٧		
	أكثر من ١٠ سنوات			
العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	٥ سنوات فأقل			
	من ٦-١٠ سنوات	*٠.٦٠٠٠٠٠		
	أكثر من ١٠ سنوات			
الدرجة الكلية	٥ سنوات فأقل			
	من ٦-١٠ سنوات	*٠.٢٨٥٦٢٥		
	أكثر من ١٠ سنوات			

* الفروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥.

من خلال الجدول (١٦) كانت الفروق لصالح ذوي سنوات التعامل من ٦-١٠ سنوات مقابل

ذوي سنوات التعامل ٥ سنوات فأقل.

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ≤ α في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الدخل الشهري.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الدخل الشهري، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١٧) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد

العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الدخل

الشهري.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	بين المجموعات	٠.٧٤٣	٢	٠.٣٧٢	٠.٩٩٩	٠.٣٧٠
	داخل المجموعات	١٠٣.٠٨٠	٢٧٧	٠.٣٧٢		
	المجموع	١٠٣.٨٢٤	٢٧٩			
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	بين المجموعات	٠.٤٣٧	٢	٠.٢١٩	٠.٦٩٦	٠.٤٩٩
	داخل المجموعات	٨٧.٠١٥	٢٧٧	٠.٣١٤		
	المجموع	٨٧.٤٥٢	٢٧٩			
الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها	بين المجموعات	٣.٥٨٥	٢	١.٧٩٣	٦.٣٦٧	**٠.٠٠٢
	داخل المجموعات	٧٧.٩٨٢	٢٧٧	٠.٢٨٢		
	المجموع	٨١.٥٦٧	٢٧٩			
العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية	بين المجموعات	٣٩.١٠١	٢	١٩.٥٥٠	٢٩.٨٠٧	**٠.٠٠٠
	داخل المجموعات	١٨١.٦٨٥	٢٧٧	٠.٦٥٦		
	المجموع	٢٢٠.٧٨٦	٢٧٩			
المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

**.....	٩.٩٠٧	١.٩٧٥	٢	٣.٩٤٩	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		٠.١٩٩	٢٧٧	٥٥.٢١١	داخل المجموعات	
			٢٧٩	٥٩.١٦٠	المجموع	

يتضح من الجدول (١٧) بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الدخل الشهري عند الدرجة الكلية والمحورين (الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٥، بينما لم تظهر فروقاً في المحورين (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير الدخل الشهري.

ومن أجل دراسة الفروق عند الدرجة الكلية والمحورين (الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية)، تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية، حيث تمثل الأرقام في الجدول الفروق في الأوساط الحسابية، والجدول (١٨) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (١٨) : نتائج اختبار توكي (Tukey) للمقارنات الثنائية البعدية عند الدرجة الكلية الدرجة الكلية والمحورين (الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير الدخل الشهري.

المحور	الدخل الشهري	أقل من ٢٠٠٠ شيكل	٢٠٠٠-أقل من ٤٠٠٠ شيكل	٤٠٠٠ شيكل فأكثر
الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها	أقل من ٢٠٠٠ شيكل			
	٢٠٠٠-أقل من ٤٠٠٠ شيكل			

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

		*.٣٢٨٧٠٤	٤٠٠٠ شيكل فأكثر	العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية
			أقل من ٢٠٠٠ شيكل	
			٢٠٠٠-أقل من ٤٠٠٠ شيكل	
		*.٥٠١٠٦٨	٤٠٠٠ شيكل فأكثر	الدرجة الكلية
			أقل من ٢٠٠٠ شيكل	
			٢٠٠٠-أقل من ٤٠٠٠ شيكل	
		*.٢١١٦٦٨	٤٠٠٠ شيكل فأكثر	

* الفروق دالة إحصائيا عند مستوى ٠.٠٠٥.

من خلال الجدول (١٨) كانت الفروق لصالح ذوي الدخل ٤٠٠٠ شيكل فأكثر مقابل ذوي

الدخل أقل من ٢٠٠٠ شيكل.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

تمهيد

مناقشة النتائج

ملخص النتائج

التوصيات

١.٥ تمهيد:

تم في هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، بعد أن تم التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة، وبالاستناد للنتائج تم تقديم جملة من التوصيات التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار من قبل بلدية الخليل، لتعزيز ثقة المواطنين في خدمات البلدية، وتحسين جودتها.

٢.٥ مناقشة النتائج:

١. أظهرت نتائج الدراسة بأنه يتوفر لدى العاملين في بلدية الخليل الكفاءة لإنجاز الأعمال بدرجة متوسطة، يعزو الباحث ذلك لإدراك الإدارة في بلدية الخليل لأهمية الكفاءة في العمل في توفير الوقت والجهد، إضافة إلى التقليل من الأخطاء التي يمكن مواجهتها بسبب قلة الكفاءة، كما أن كفاءة العاملين تعكس صورة إيجابية لدى المواطنين وتزيد من ثقتهم في الخدمات المقدمة من قبل البلدية، حيث أن دائرة تكنولوجيا المعلومات في بلدية الخليل، نظمت العديد من ورش العمل التي تدور حول اعتماد برامج وتقنيات جديدة، يستخدمها العاملين في البلدية من كافة الدوائر والمراكز التابعة لها، بهدف التعرف على آلية عمل هذه التقنيات وسهولة استخدامها، وذلك تماشياً مع خطة الإدارة لتسهيل الأعمال اليومية، ورفع الكفاءة لدى العاملين، بهدف إنجاز المعاملات اليومية للمواطنين بكفاءة وفاعلية، وجاءت بدرجة متوسطة لأن البلدية تنفذ عملية التدريب والتطوير لمجموعة محددة من الوظائف دون الأخرى، فهي تركز على الوظائف الإدارية المكتتبية، وتهمل الوظائف الميدانية من ناحية التدريب.

وقد اتفقت نتائج الدراسة في هذا مع دراسة (جعفر، ٢٠٢١م) حيث توصلت إلى أن موظفين البلدية يتمتعون بدرجة متوسطة من المعرفة والمهارة المتميزة، كما أنهم يمتلكون المعرفة المتوسطة للإجابة على أسئلة المواطنين، ودراسة (الجمال، ٢٠١٩م) فقد ظهر بأن أداء العاملين في المستشفيات الحكومية غير كافي وبحاجة إلى تدريب لتطوير المهارات.

واختلفت مع دراسة (علاونة، ٢٠١٩م) حيث توصلت إلى أن المؤسسات الحكومية العاملة في مدينة سلفيت تحرص على توفير موارد بشرية كفيلة بتقديم الخدمات بمهنية ودرجة عالية من الكفاءة والفاعلية، الأمر الذي ساهم في كسب رضا متلقي الخدمة، وخلق انطباعات جيدة عن جودة الخدمات المقدمة.

٢. أظهرت نتائج الدراسة بأن العاملين في بلدية الخليل يتمتعون بالمظهر اللائق بدرجة متوسطة، يعزو الباحث ذلك لتأثير المظهر الذي يظهر به العاملين في البلدية وخاصة مراكز خدمات الجمهور على الانطباعات الأولى التي يكونها المواطنين عنه، فإن كان مظهره مناسباً ولائقاً، زاد من هيئته وقوة تأثيره واحترام الجمهور له، وكون بلدية الخليل تتضمن تنوع في الوظائف، فإنه قد يكون الاهتمام بالمظهر بشكل أكبر في الوظائف الإدارية.

اختلفت في هذا مع دراسة (جعفر، ٢٠٢١م) فقد توصلت إلى أن موظفي البلدية يتمتعون بالمظهر اللائق واللطافة والتهديب في التعامل مع المواطنين بدرجة عالية.

٣. تبين من نتائج الدراسة بأن البلدية تبقي المواطنين على اطلاع بخدماتها وبرامجها ونشاطاتها، وتلتزم البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت في الخطة التنموية المحلية بدرجة

متوسطة، يعزو الباحث هذا لكونه يزيد من الشفافية والتي بدورها تعمل على تعزيز الثقة لدى المواطنين بالبلدية والخدمات التي تقدمها، حيث أن بلدية الخليل أطلقت كتاب دليل خدمات الجمهور، ولاحقاً تم رفعه على موقعها الإلكتروني لكي يتمكن المواطنين من الاطلاع عليه في أي وقت، والذي يتضمن كافة الخدمات التي تقدمها البلدية، والآليات والاجراءات الإدارية اللازمة للحصول على الخدمات والوقت الزمني لتقديمها، فهو يعد وثيقة التزام بين البلدية والجمهور، كما أنها تقوم بعرض كافة الأنشطة والبرامج التي تنفذها والتي تنوي تنفيذها على موقعها الإلكتروني.

اتفقت في هذا مع دراسة (الزناتي، ٢٠٢٠م) والتي توصلت إلى أن المؤسسات السياسية لا تنفذ كافة المشاريع الموجودة في الخطط التنموية فقد كانت النتائج بدرجة متوسطة. واختلفت مع دراسة (قطيشات وأبو حمور، ٢٠١٨م) فقد كان هناك تدني ملحوظ في تصريح البلديات الأردنية حول موازنتها ومشاريعها المنفذة والخطط التي تم وضعها.

٤. تبين من نتائج الدراسة بأن البلدية تحرص على مصلحة المواطنين، إضافة إلى أن العاملين يتعاملون مع المواطنين باحترام ويتفهمون ظروفهم الخاصة بدرجة متوسطة، يعزو الباحث ذلك إيماناً من الإدارة بأن المواطنين هم مكملين لها في عملية البناء والتطوير للمدينة، فحرصها على تقديم خدمات جيّدة ترضي المواطنين ينبع من حرصها على تطوير مدينة مزدهرة يتوفر فيها رفاهية العيش مع الحفاظ على الارث الحضاري والثقافي الذي تتمتع به مدينة الخليل.

اتفقت في هذا مع دراسة (جعفر، ٢٠٢١م) حيث أظهرت النتائج أن البلدية لا تراعي مصلحة المواطنين بدرجة عالية، كما أن الموظفين يتعاملون مع المواطنين بشكل رسمي جداً فلا

يعملون على بناء علاقات، أو محاولة لفهم احتياجات المواطن بشكل دقيق، كما اتفقت مع دراسة (الجمال، ٢٠١٩م) حيث توصلت على أن القائمين على تقديم الخدمة في المستشفيات لا يتعاونون بالشكل الكافي مع المريض، كما أن مراعاتهم لظروفه الخاصة ومعاملته باحترام كانت بدرجة متوسطة، ودراسة (رباع، ٢٠١٩م) أيضاً.

اختلفت في ذلك مع دراسة (علاونة، ٢٠١٩م) حيث توصلت إلى أن المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت تهتم وبشكل كبير في تحقيق مصلحة المواطنين، كما أنها تسعى إلى تلبية احتياجاتهم، ويتعامل الموظفون بتفهم وعناية مع المواطنين.

٥. أظهرت نتائج الدراسة أن البلدية تعمل على حماية خصوصية وسرية معلومات المواطنين بدرجة مرتفعة، وذلك التزاماً بمدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، فعند شعور المواطن بأن البلدية تحرص على سرية المعلومات التي يقدمها، يزيد من ثقته بها ويبدلي بالمعلومات اللازمة بشكل صريح وصادق، فهذا يضمن من تقديم الخدمة بشكل أفضل.

اتفقت في هذا مع دراسة (جعفر، ٢٠٢١م) حيث أظهرت النتائج بأن هناك حفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين، ودراسة (الجمال، ٢٠١٩م)، ودراسة (علاونة، ٢٠١٩م).

واختلفت مع دراسة (قطيشات وأبو حمور، ٢٠١٨م) فقد كان هناك فقدان للسرية للمعلومات في البلديات، ودراسة (اندياني وغزاونة، ٢٠١٠م) فقد انتقدت المؤسسات السياسية في الضفة الغربية في الحفاظ على سرية المعلومات الأمر الذي أدى إلى فقدان الثقة بهذه المؤسسات من قبل المواطنين.

٦. أظهرت نتائج الدراسة بأنه يتوفر لدى البلدية والعاملين فيها الاستعداد الدائم لمساعدة المواطنين بدرجة متوسطة، يعزو الباحث ذلك لقيام البلدية باستحداث بطاقة " الخليل مدينتي"، والتي تسعى لتسهيل التواصل مع البلدية سواء من خلال مراجعة مراكز الجمهور أو البوابة الالكترونية، كما أنها قامت باستحداث نظام الشكاوي، والذي بموجبه يتم استلام الشكاوي ومتابعتها والمقترحات المقدمة لدى مركز خدمات الجمهور، والأخير يقوم بمتابعة هذه الشكاوي والمقترحات والتنسيق مع الأقسام ذات العلاقة، لكن في بعض الأحيان يتهاون العاملون في قبول الشكاوي ومتابعتها مما يتسبب في خذلان البعض من المواطنين.

اتفقت مع دراسة (جعفر، ٢٠٢١م) حيث أن استجابة الموظفين لشكاوي المواطنين كانت متوسطة. ودراسة (الزناتي، ٢٠٢٠م) فلم يكن هناك أي استجابة لشكاوي المواطنين من قبل المؤسسات السياسية، وعندما تستجيب تكتشف أن البنية التحتية لها متهاكلة وغير صالحة. اختلفت في هذا مع دراسة (علاونة، ٢٠١٩م) كان هناك استعداد دائم لدى الموظفين لتقديم المساعدة للمواطنين، كما أن الاستجابة للشكاوي كانت تتم بشكل سريع والحرص على علاجها بأسرع وقت ممكن.

٧. أظهرت نتائج الدراسة بأن البلدية تسعى لتعزيز ثقة المواطنين بخدماتها من خلال المحافظة على سمعتها في المجتمع بدرجة متوسطة، يعزو الباحث ذلك لكون سمعة المؤسسة أو المنظمة تؤكد لمتلقي الخدمة نزاهتها وحسن نيتها، فعند حديث المواطنين عن بلدية الخليل بالكلمة الطيبة يساهم في ثقة الآخرين بالبلدية وإيمانهم بها وبما تقدمه من خدمات.

اتفقت في ذلك مع دراسة (جعفر، ٢٠٢١م) حيث ظهر بأن البلديات تسعى للحفاظ على سمعتها في المجتمع، و دراسة (Nha & others, ٢٠١٢) حيث توصلت إلى أن الحفاظ على سمعة الشركة يساهم في تعزيز الثقة بها وبمنتجاتها والخدمات التي تقدمها.

واختلفت مع دراسة (قطيشات وأبو حمور، ٢٠١٨م) حيث توصلت إلى أنه لا يوجد اهتمام في تحسين سمعة البلديات الأردنية، فقد انتشر داخلها الفساد والمحسوبية.

٨. أظهرت النتائج بأن البلدية تسعى لتعزيز ثقة المواطنين بخدماتها من خلال الانتظام في تقديم الخدمات بشكل مستمر للمواطنين (المياه، الكهرباء، جمع النفايات) بدرجة متوسطة، يعزو الباحث ذلك لأهمية الالتزام والوفاء بالوعود من قبل البلدية في تحقيق الرضا لدى المواطنين، وبالتالي يعزز من ثقتهم بها لمصداقيتها في التعامل.

اتفقت في هذا مع دراسة (رباع، ٢٠١٩م) حيث كان الالتزام في تقديم خدمات المياه والكهرباء متوسط.

٩. أظهرت النتائج بأن البلدية تحرص على تعزيز الثقة بخدماتها بالاستماع لاقتراحات المواطنين بدرجة متوسطة، يعزو الباحث هذا لدور اشراك المواطنين في تقديم الاقتراحات من أجل التطوير والتنمية في المدينة، في تعزيز ثقتهم بالبلدية، فالمشاركة في تقديم الاقتراحات وأخذها بعين الاعتبار من قبل البلدية والعمل بها، يعمل على توطيد العلاقة بين المواطنين والبلدية، ويزيد التعاون فيما بينهم، حيث يصبح المواطن أكثر التزاماً تجاه البلدية في دفع الاستحقاقات والالتزام بالقواعد العامة لثقتهم فيها.

اتفقت الدراسة في هذا مع كل من دراسة (علاونة، ٢٠١٩م) ودراسة (جعفر، ٢٠٢١م)، ودراسة (Fledderus, ٢٠١٥) التي توصلت إلى أن إشراك متلقي الخدمة في اتخاذ القرارات يساهم في تعزيز الثقة فيما بينهم.

واختلفت مع دراسة (الزناتي، ٢٠٢٠م) ودراسة (قطيشات وأبو حمور، ٢٠١٨م).

١٠. تبين من نتائج الدراسة بأن البلدية تعمل على تعزيز ثقة المواطنين بخدماتها من خلال توضيحها لمزايا الخدمات التي تقدمها بمصادقية بدرجة متوسطة، يعزو الباحث ذلك لأن المصادقية في العمل هي أساس الثقة، فعند فقدان الصدق والشفافية في التعامل يعمل على نفور المواطنين من البلدية، وعدم الرضا عن خدماتها.

اتفقت في هذا مع دراسة (علاونة، ٢٠١٩م) فقد ظهر بأن المؤسسات الحكومية في سلفيت كانت توضح بشكل صريح وبمصادقية عن كل ما تقدمه وما تنوي تقديمه.

اختلفت مع دراسة (قطيشات وأبو حمور، ٢٠١٨م) حيث أن البلديات الأردنية كانت تفنقذ للمصادقية مع المواطنين.

١١. أظهرت نتائج الدراسة بأن البلدية توفر الخدمات للمواطنين وفقاً لاحتياجاتهم بدرجة متوسطة، سعياً منها لتعزيز الثقة في خدماتها، يعزو الباحث ذلك أن من معايير جودة الخدمة أن تلبي حاجات ورغبات متلقي الخدمة، وبما أن الجودة مرتبطة بالثقة، فزيادة الجودة للخدمات المقدمة من البلدية بحيث تلبي حاجات المواطنين، يعمل على تعزيز ثقتهم في البلدية.

اتفقت في هذه النتيجة مع دراسة (جعفر، ٢٠٢١م) حيث توصلت إلى أن البلدية تقدم خدماتها وفقاً لاحتياجات المواطنين بدرجة متوسطة.

واختلفت مع دراسة (قطيشات وأبو حمور، ٢٠١٨م) فلم يكن هناك أي اعتبار لاحتياجات المواطنين لدى البلديات الأردنية، واختلفت مع دراسة (رباع، ٢٠١٩م) حيث توصلت إلى أن بلدية بيت ساحور تقدم الخدمات التقليدية دون النظر لاحتياجات المواطنين المتجددة، ودراسة (الزنتي، ٢٠٢٠م) كذلك.

١٢. أظهرت النتائج بأن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر بدرجة مرتفعة على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية والتي تمثلت بالآتي: (قيام البلديات بخصوصيات على الدفع، مدى محافظة البلدية على سرية المعلومات، طريقة تعامل العاملين مع المواطنين، سمعة البلدية، الاهتمام بمصلحة المواطنين، تقديم معلومات دقيقة للمواطنين، التعامل بصدق مع المواطنين).

اتفقت في هذه النتيجة مع أغلب الدراسات فقد توصلت إلى أن هذه العوامل عند تطبيقها بشكل صحيح تساهم في تعزيز الثقة لدى متلقي الخدمة بالمؤسسة.

١٣. تبين من نتائج الدراسة بأن هناك علاقة إيجابية مرتفعة بين تعزيز ثقة المواطنين بالخدمات ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، يعزو الباحث ذلك كون المواطن سيبقى على ثقته في البلدية إذا كانت قيمة ما يحصل عليه أعلى نسبياً مما يتوقع الحصول عليه من المنافسين من القطاع الخاص، وكون الثقة تعني تكرار متلقي الخدمة تعامله مع المؤسسة فإن ذلك يؤثر على مدى قناعته بما يقدم له من خدمات،

حيث أن متلقي الخدمة يفضلون دائماً المؤسسات التي تتسم في الجودة ومواصفات تتطابق مع احتياجاتهم ورغباتهم، بالتالي يؤدي ذلك لبناء الثقة بها.

اتفقت الدراسة في هذه النتيجة مع دراسة (علاونة، ٢٠١٩م) حيث توصلت إلى أن اعتماد المؤسسات على تقديم جودة خدمات عالية ذات كفاءة، ساهم في كسب رضا المواطنين، وهذا يؤدي إلى كسب ثقة المواطنين، فكما ذكرنا سابقاً بأن الثقة مرتبطة أيضاً بمدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمة، كما اتفقت مع دراسة (Golubeva & Others, ٢٠١٩) والتي توصلت إلى أنه لتعزيز الثقة لا بد من تحسين مستوى القيمة العامة الفعلية للخدمات.

١٤. تبين من نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير قطاع العمل عند الدرجة الكلية ومحوري (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية)، يعزو الباحث ذلك لأن جودة الخدمات من المعايير الأساسية التي يترتب عليها كسب ثقة القطاعين الحكومي والخاص في البلدية، بينما تظهر فروفاً في المحورين (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها) تعزى لمتغير قطاع العمل، يعزو الباحث ذلك نظراً لأن الأساليب التي تستخدمها البلدية في تعزيز الثقة تختلف ما بين القطاعين الحكومي والخاص، فكل منها الأسلوب الذي الخاص الذي تتبعه البلدية في نيل ثقتهما بها.

١٥. تبين من نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند الدرجة الكلية ومحوري (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها)، يعزو الباحث ذلك لأن تقديم مستوى خدماتي يمتاز بالجودة من الأمور الأساسية التي تكسب من خلالها البلدية ثقة المواطنين، بينما تظهر فروقاً في المحورين (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير المستوى التعليمي، يعزو الباحث ذلك إلى اختلاف إدراك المواطنين بناءً على المستوى التعليمي الذي يمتلكونه لمفهوم جودة الخدمات.

١٦. تبين من نتائج الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية عند الدرجة الكلية والمحاور (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية)، يعزو الباحث ذلك بأن المواطنين الذين يحصلون على خدمات البلدية منذ فترة زمنية أكبر، لاحظوا الاختلاف والتقدم في مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، والأساليب التي بدورها زادت ثقتهم بها على مدار السنوات السابقة، بينما لم تظهر فروقاً في المحور (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية)

تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع البلدية، يعزو الباحث ذلك لأن المواطنين الذين يحصلون على خدمات البلدية منذ فترة قصيرة، لاحظوا التطور السريع في جودة الخدمات، زاد من ثقتهم بها، كغيرهم ممن سبقهم في التعامل مع البلدية منذ العديد من السنوات، حيث أنهم يحصلون على نفس مستوى الجودة في الخدمات مهما اختلفت سنوات تعاملهم مع البلدية.

١٧. تبين من نتائج الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول تعزيز ثقة المواطنين وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين تعزى لمتغير الدخل الشهري عند الدرجة الكلية والمحورين (الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها، العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية)، يعزو الباحث ذلك لأن الخدمات التي تقدمها البلدية يترتب عليها رسوم مالية، وهذه الرسوم المالية تؤثر بشكل متفاوت مع القدرة المالية للمواطنين بناءً على مستوى دخلهم بعلاقة عكسية، فكلما زاد مستوى دخل المواطن يقل تأثير هذه الرسوم عليه، وكلما قل مستوى دخل المواطن زاد تأثيرها على القدرة المالية للمستفيد من الوفاء بالالتزامات المالية المنوطة به، مما يؤثر بالشكل السلبي على ثقة المواطنين أصحاب الدخل المحدود بالبلدية والخدمات التي تقدمها، بينما لم تظهر فروقاً في المحورين (مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية، مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية) تعزى لمتغير الدخل الشهري، يعزو الباحث ذلك لأن الرسوم المترتبة على الخدمات التي تقدمها البلدية موحدة للمواطنين بغض النظر عن اختلاف مستوى دخلهم الشهري وقدرتهم المالية.

٣.٥ ملخص النتائج:

١. أن كفاءة العاملين في البلدية في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات غير كافية، فهم بحاجة للتطوير والتدريب من أجل تقديم الخدمات بشكل أفضل.
٢. هناك تقصير نوعاً ما في الحفاظ على المظهر اللائق أمام جمهور المواطنين.
٣. إن إطلاع المواطنين على خدمات البلدية ونشاطاتها التي تقوم بها غير كافي، كما أن البلدية غير ملتزمة بتنفيذ الخطة التنموية المحلية بشكل كامل.
٤. هناك تقصير بسيط من البلدية تجاه المواطنين في حرصها على مصلحة المواطنين، والطريقة التي يتعامل بها العاملين مع المواطنين غير مرضية لدى مجموعة من المواطنين.
٥. تحافظ البلدية على سرية معلومات المواطنين بشكل مرتفع، التزاماً منها بأخلاقيات الوظيفة العامة، مما يعزز من ثقة المواطنين بها.
٦. إن استخدام البلدية للأساليب التي تساهم في تعزيز ثقة المواطنين (الحفاظ على سمعتها في المجتمع، تقديم الخدمات بشكل مستمر، الاستماع لآقتراحات المواطنين وتقديم الخدمات وفقاً لاحتياجاتهم، وتوضيح مزايا الخدمات بمصداقية) غير كافي، وتحتاج للتركيز بشكل أكبر على هذه الأساليب وتعزيزها لكسب ثقة المواطنين.
٧. تبين بأن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في خدمات البلدية لدى المواطنين المستفيدين من خدماتها، وكانت الأكثر تأثيراً هي التالية: (قيام البلديات بخصوصيات على الدفع، مدى محافظ البلدية على سرية المعلومات، طريقة تعامل

العاملين مع المواطنين، سمعة البلدية، الاهتمام بمصلحة المواطنين، تقديم معلومات دقيقة للمواطنين، التعامل بصدق مع المواطنين).

٨. تبين وجود علاقة إيجابية قوية بين تعزيز ثقة المواطنين وجودة الخدمات التي تقدمها البلدية، حيث أن الثقة تبنى على مدى كفاءة وفاعلية الأداء للخدمات المقدمة من قبل البلدية.

٤.٥ التوصيات:

من خلال النتائج السابقة، ومن أجل تطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية الخليل لتعزيز ثقة المواطنين بها، يوصي الباحث بجملة من التوصيات على النحو الآتي:

١. تلمس احتياجات المواطنين من خلال عمل دراسات مسحية وجولات ميدانية والعمل على تلبيتها بما يتلائم وقدرات البلدية وأهدافها.
٢. الاستجابة لشكاوي المواطنين بشكل سريع وحلها.
٣. تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم، وخاصة العاملين في مراكز خدمات الجمهور، لكي تصبح لديهم القدرة على فهم احتياجات المواطنين بشكل دقيق.
٤. العمل على مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات التي تخصهم.
٥. التركيز على توفير موارد بشرية تمتلك الكفاءة والقدرة على تقديم الخدمات بجودة ونوعية عالية، والعمل على تطوير الاجراءات والأساليب المستخدمة في العمل من أجل رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، لتعزيز ثقة المواطنين فيها.

٦. الاستمرار في عمل الخصومات على الدفع وفق خطط مدروسة تحقق الفائدة للمواطنين.
٧. ضرورة حرص البلدية على الالتزام بتنفيذ كافة المشاريع والنشاطات الموجودة في خطة التنمية المحلية، ونشرها على موقعها الالكتروني، لكي يتمكن المواطنين من معرفة إنجازاتها ومدى التزامها بالخطة، مما يعزز من ثقتهم بها.
٨. عمل تجهيزات وتقنيات تكنولوجية متطورة تلبي احتياجات المواطنين.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- الأشخ، سعاد (٢٠٠٥م). "دور التعزيز في التحصيل الدراسي لدى تلاميذ الصفوف الثلاثة الأولى من مرحلة التعليم الأساسي من وجهة نظر معلمهم"، مجلة كلية التربية، عدد (٢١)، ليبيا.
- أبو حشيش، محمد (٢٠٢٠م). "أثر التفاعل بين أنواع التعزيز وأساليب التقويم بالفصل المقلوب على التحصيل المعرفي ودافعية الانجاز لدى طلاب تكنولوجيا التعليم"، المجلة التربوية، عدد (٦)، الكويت.
- أبو عكر، فوزي (٢٠١٦م). "دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية - غزة.
- اسماعيل وآخرون، قدرى (٢٠٠٢م). "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني - دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية"، *Journal of Environmental Studies and Researches*، مجلد (٩)، العدد (٣)، الكويت.
- اندرياني وغزاونة، لوكا وحنين (٢٠١٠م). "تحو سياسات تعزيز الثقة في سوق العمل الفلسطيني"، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله - فلسطين.
- جرادي، عبد الله (٢٠١٨م). "التعزيز وأثره في اكتساب الكفاءة اللغوية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أدرار - الجزائر.

- جعفر، يونس (٢٠٢١م). "مدى ثقة المواطنين بأداء موظفي البلديات في المحافظات الشمالية من وجهة نظر المواطنين"، *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، مجلد (١٠)، عدد (١)، فلسطين.
- الجمال، أمل (٢٠١٩م). "محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية"، *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، عدد (١٧)، مصر.
- حاكم، شيماء (٢٠١٩م)، "تقييم جودة الخدمات البلدية على وفق الموازنات المالية للأعوام ٢٠٠٦-٢٠١٦"، *Journal of Economics and Administrative Sciences*، مجلد (٢٦)، عدد (١٩)، بغداد.
- حسين، إيمان (٢٠١١م). "قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- رباع، إيلي (٢٠١٩م). "أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس - فلسطين.
- زعلان، عبد الفتاح (٢٠١٥م)، "دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقة الزبون"، *المجلة العراقية للعلوم الإدارية*، مجلد (١١)، عدد (٤٦)، العراق.
- الزناتي، جمال (٢٠٢٠م)، "محددات الثقة السياسية واستحقاقها"، *مجلة بحوث العلوم الاجتماعية والتنمية*، مجلد (٢)، عدد (٢)، مصر.

- الشنتف، يوسف (٢٠١٩م). "دور التخطيط الاستراتيجي التشاركي في تحسين جودة خدمات البلديات الفلسطينية"، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مجلد (٦)، عدد (٣)، مصر.
- الطائي والعميدي، يوسف وضرغام (٢٠١٨م)، "أثر المرونة التسويقية في تعزيز ثقة الزبون بالمنتج الوطني"، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، مجلد (٧)، عدد (٢٦)، العراق.
- عبد الحميد وآخرون، طلعت (٢٠١٦م)، "توسيط ثقة العميل في العلاقة بين إدارة خبرات العملاء وإعادة الشراء"، *مجلة البحوث التجارية*، مجلد (٣٨)، عدد (١)، مصر.
- عبد القادر وآخرون، ترتيل (٢٠١٦م)، "جودة الخدمة وأثرها على ولاء العملاء"، بحث لنيل درجة البكالوريوس، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- عبيدو، أمجد (٢٠١٨م). "إشكاليات الهيكل التنظيمي المعمول به في بلدية الخليل ومقترحات لتطويره"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
- علاونة، عقبة (٢٠١٩م)، "واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
- عمرو، ولاء (٢٠١٧م). "مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية: التحديات وسبل التطوير"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
- عمر ومراد، أيوب، وحمزة (٢٠١٨م)، "أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون"، *المجلة العربية للنشر العلمي*، عدد (١٨)، الأردن.

- غناوي، عماد (٢٠٢٠م). "قياس جودة الخدمات الصحية على وفق أنموذج **SERVOUAL**"، *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، عدد (١١)، العراق.
- فاضل، عبد الرزاق (٢٠١٧م). "البرامج التدريبية وانعكاسها على جودة الخدمات البلدية/ بحث ميداني في أمانة بغداد"، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، مجلد (٢٤)، عدد (١٠٣)، العراق.
- القبلي، عناية (٢٠٢٠م). "التعزيز في الفكر التربوي الحديث"، الطبعة الأولى، شركة أمان للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر.
- قطيشات وأبو حمور، (٢٠١٧م). "أثر تعزيز المساءلة والشفافية في البلديات في تحقيق التنمية المحلية"، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، مجلد (٢٦)، عدد (٢)، الأردن.
- الكبيجي، مجدي (٢٠١٩م). "دور حوكمة الشركات في ضبط ممارسات إدارة الأرباح في الشركات الصناعية المساهمة العامة الفلسطينية: دراسة ميدانية"، *المجلة العربية للإدارة*، مجلد (٣٩)، عدد (٢)، مصر.
- لحرر وقيراط، وسام وفتيحة (٢٠١٧م). "دراسة تحليلية لمحددات الثقة ونتائجها على سلوك المستهلك"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر.
- المجني، رانيا (٢٠٢٠م). "تسويق الخدمات"، نسخة الكترونية، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

- محمد، ابن اشنهو (٢٠١٩م). "العوامل المؤثرة على ثقة الزبون"، مجلة المالية والأسواق، عدد (٢)، الجزائر.
- مسطر وسوم، فريدة وأمال (٢٠١٩م)، "التسويق الفيروسي ودوره في تعزيز ثقة الزبون"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر.
- المصري، هيثم (٢٠١٨م). "ثقة الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمات المصرفية وولاء الزبون"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- مكيد وبن عياد، علي وفريدة (٢٠١٦م). "واقع اعتماد نظام جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية"، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، عدد (٦)، الجزائر.
- هلسة وعبد القادر، محمد وحسين (٢٠١٣م). "قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، مجلد (١)، عدد (٣٥)، فلسطين.
- يونس ودرغوم، عمر ومحفوظ (٢٠١٥م). "رضا المستهلك كمتغير وسيط بين الجودة المدركة وثقة المستهلك"، مجلة الإبداع، مجلد (١٠)، عدد (١٩)، الجزائر.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- Bouckaert, Geert (٢٠١٢). " Trust and public administration", Administration, Vol. (٦٠), No. (١), Leuven.
- Fledderus, Joost (٢٠١٥). "Building trust through public service co-production", International journal of public sector management, No. (٤٩), Netherlands.
- Golubeva & others, A.A. (٢٠١٩). "Enhancing public value of local public services through electronic interaction", Russian management journal, Vol. ١٧, No. ٢, Russia.
- Lianjiang, Li (٢٠٠٢). "Political trust in rural China", Sage journals, Vol. (٣٠), China.
- Marshall & others, Jeremy (٢٠٠٢). "Reinforcement: the road not taken", Molecular phylogenetics and evolution, Vol. (١٧), No. (١٢), USA.
- Masamichi, Sasaki (٢٠١٩). "Trust in contemporary society", Brill journal, Vo. (٤٢), Boston.
- Ndevu, Zwelinzima (٢٠١٩). " Trust and organisational performance : a grounded theory approach for a South African district municipality", <https://hdl.handle.net/١٠٥٢٠/EJC-١٧٨٦٦٢٩df٣> .
- Nha & others, Nguyen (٢٠١٢). "The mediating role of customer trust on customer loyalty", Journal of service science and management, No. (٦), London.
- Woolcock, Michael (٢٠١٧). "Enhancing the quality of public service delivery: insights from recent research", research & policy briefs, No. (٨), Malaysia.

الملاحق

ملحق رقم (١)



كلية الدراسات العليا

استبانة (تحكيم)

الموضوع:

" ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين - بلدية

الخليل إنموذجاً - "

إعداد الطالب:

أحمد الحرباوي

إشراف:

د. حسين عبد القادر

٢٠٢١ / ٢٠٢٢ م

رقم الاستبانة: —

بسم الله الرحمن الرحيم

حفظه الله

سعادة الدكتور/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يتشرف الباحث بأن يضع بين أيديكم استبانة بعنوان (ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين) لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة الخليل.

ولتحقيق الهدف من الدراسة صُممت الاستبانة من جزأين:

الجزء الأول: يشتمل على المتغيرات الأولية ،

أما الجزء الثاني: يشتمل على محاور الدراسة، وهي:

١ . ما مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية؟

٢ . ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية؟

٣ . ما هي الأساليب التي تستخدمها البلديات لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها؟

٤ . ما العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية؟

أمل التكرم بالاطلاع على نموذج الاستبانة والمشاركة في تحكيم مدى ملاءمة عبارات كل محور وقياسها لأبعاد المحور، مع إضافة ما ترونه مناسباً، علماً بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا تقديري واحترامي،،

جوال/ ٠٥٩٣٠٨٠٦٦٦

البريد الإلكتروني m.jewelry.h@hotmail.com

أولاً : البيانات الأولية:

أ- الجنس :

1) ذكر 2) أنثى

ب- قطاع العمل:

1) عام 2) خاص 3) خاص وعام معاً

ج- المؤهل العلمي:

1) ثانوية عامة 2) دبلوم/ بكالوريوس
3) ماجستير فأعلى

د- عدد سنوات التعامل مع البلدية:

1) أقل من 5 سنوات 2) من 5 - أقل من 10 سنوات
3) من 10 - إلى أقل من 15 سنوات 4) 15 سنة فأكثر

ذ- الدخل الشهري:

1) أقل من 2000 شيكل 2) 2000 - أقل من 4000 شيكل
3) من 4000 - 6000 شيكل 4) أكثر من 6000 شيكل

ثانياً: محاور الدراسة :

المحور الأول: مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها بلدية الخليل. الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

م	العبارة	مدى وضوح الفقرة		مدى أهمية الفقرة		مدى مناسبة الفقرة للمحور	
		واضحة	غير واضحة	مهمة	غير مهمة	مناسبة	غير مناسبة
١	تعتبر الخدمات التي تقدمها البلدية مضمونة بالنسبة لي.						
٢	يتوفر لدى العاملين في البلدية الكفاءة الكافية لإنجاز الأعمال بالجودة المطلوبة.						
٣	تحرص البلدية على مصلحة المواطنين.						
٤	تتصف البلدية بالمصداقية العالية فيما تقدمه من خدمات للمواطنين.						
٥	تتولد لدي الثقة بأن البلدية تسعى باستمرار لمعرفة الاحتياجات التي تلبي احتياجات المواطنين.						
٦	أثق في نظام الدفع والفواتير في البلدية لكونه يتصف بالوضوح والشفافية.						
٧	تبقي البلدية المواطنين على اطلاع بخدمات البلدية وبرامجها ونشاطاتها.						
٨	تلتزم البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت في الخطة التنموية المحلية.						
٩	تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة وفعالية.						
١٠	تهتم البلدية في متابعة الشكاوي للوصول إلى حلها.						

١١ يمكنني الاعتماد على الوعود المقدمة من البلدية.

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها بلدية الخليل. الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

م	العبارة	مدى وضوح الفقرة		مدى أهمية الفقرة		مدى مناسبة الفقرة للمحور	
		واضحة	غير واضحة	مهمة	غير مهمة	مناسبة	غير مناسبة
١	يتوفر لدى البلدية تجهيزات وتقنيات تكنولوجية متطورة.						
٢	يتمتع العاملون في البلدية بالمظهر اللائق.						
٣	يتوفر لدى البلدية مرافق وصالات انتظار ملائمة للعمل والانتظار وصحية للمواطنين.						
٤	تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات في الأوقات المحددة.						
٥	تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بكفاءة.						

						يتمتع العاملون بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات المواطنين.	٦
						يتوفر لدى البلدي أنظمة توثيق وسجلات دقيقة.	٧
						تقوم البلدية بتكليف خدماتها حسب ما يناسب حاجة المواطنين.	٨
						يتوفر لدى البلدية والعاملين فيها الاستعداد الدائم لمساعدة المواطنين.	٩
						يعزز سلوك العاملين في البلدية شعور الراحة والاطمئنان للمواطنين.	١٠
						تعمل البلدية على حماية خصوصية وسرية معلومات المواطنين.	١١
						يتعامل العاملون مع المواطنين باحترام ويتفهمون ظروفهم الخاصة.	١٢

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

المحور الثالث: الأساليب التي تستخدمها البلديات لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها:
 فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين الأساليب التي تستخدمها بلدية الخليل لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها. الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

م	العبارة	مدى وضوح الفقرة		مدى أهمية الفقرة		مدى مناسبة الفقرة للمحور	
		واضحة	غير واضحة	مهمة	غير مهمة	مناسبة	مناسبة
١	تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة.						
٢	توضح البلدية مزايا الخدمات التي تقدمها بمصداقية.						
٣	تفي البلدية في الوعود التي تقدمها للمواطنين.						
٤	تتابع البلدية مشاكل المواطنين لضمان حلها بشكل نهائي.						
٥	توفر البلدية الخدمات للمواطنين وفقاً لاحتياجاتهم.						
٦	تستمع البلدية لاقتراحات المواطنين.						
٧	تطبق البلدية الاقتراحات الفعالة المقترحة من قبل المواطنين.						
٨	تحافظ البلدية على سمعتها في المجتمع.						
٩	تعامل البلدية المواطنين بشفافية.						
١٠	يوجد نزاهة في الاجراءات والمعاملات في الأنظمة داخل البلدية.						
١١	تقوم البلدية باشتراك المواطنين في المؤتمرات والورشات التي تعقدها.						

						تسمح البلدية للمواطنين في مشاركتها في اتخاذ القرارات.	١٢
						تتنظم البلدية في تقديم الخدمات بشكل مستمر للمواطنين (المياه - الكهرباء - جمع النفايات)	١٣

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

المحور الرابع: العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها بلدية الخليل. الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

م	العبارة	مدى وضوح الفقرة		مدى أهمية الفقرة		مدى مناسبة الفقرة للمحور	
		واضحة	واضحة غير	مهمة	غير مهمة	مناسبة	مناسبة غير
١	طريقة تعامل العاملين داخل البلدية مع المواطنين.						
٢	السرعة في معالجة الشكاوي المقدمة من المواطنين.						
٣	قيام البلدية بعمل خصومات على الدفع.						
٤	تقديم معلومات دقيقة للمواطنين.						
٥	سمعة البلدية في المجتمع.						
٦	الاهتمام بمصلحة المواطنين.						

						مدى محافظة البلدية على سرية المعلومات.	٧
						التعامل بصدق مع المواطنين.	٨
						التواصل بشكل دائم مع المواطنين.	٩
						الوفاء بالوعود التي تقدمها البلدية للمواطنين.	١٠
						ملائمة الخدمات لاحتياجات وتوقعات المواطنين.	١١
						سلاسة الاجراءات والمعاملات داخل البلدية.	١٢

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

ملحق رقم (٢)

استبيان التوزيع



كلية الدراسات العليا

الموضوع:

" ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين، بلدية الخليل
إنموذجاً"

إعداد الطالب:

أحمد الحرياوي

إشراف:

د. حسين عبد القادر

٢٠٢١ / ٢٠٢٢ م

رقم الاستبانة: _____

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الكريم/ أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

في إطار إنجاز رسالة للحصول على شهادة الماجستير في تخصص الإدارة العامة من جامعة الخليل، بعنوان (ثقة المواطنين وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة في بلديات فلسطين)، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة ونرجو من حضرتكم الإجابة عن الفقرات الموجودة بمصادقيه وموضوعية، لمساعدتنا في إنجاز هذه الرسالة، كما نرجو منكم الإجابة بشكل دقيق للحصول على نتائج واقعية، وننوه أن البيانات الموجودة في الاستبيان سرية ولن يتم استخدامها إلا للبحث العلمي فقط.

ملاحظة: أرجو منكم وضع علامة (✓) أمام الإجابة المختارة.

وتقبلوا تقديري واحترامي،،

جوال/ ٠٥٩٣٠٨٠٦٦٦

البريد الإلكتروني m.jewelry.h@hotmail.com

أولاً : البيانات الأولية:

ب- الجنس :

□ (١) ذكر □ (٢) أنثى □

ب- قطاع العمل:

□ (٢) حكومي □ (٢) خاص □

□ (٣) منظمات غير ربحية □

ج- المؤهل العلمي:

□ (١) ثانوية عامة فأقل □ (٢) دبلوم □

□ (٣) بكالوريوس □ (٤) ماجستير فأعلى □

د- عدد سنوات التعامل مع البلدية:

□ (١) ٥ سنوات فأقل □ (٢) من ٦ - ١٠ سنوات □

□ (٣) أكثر من ١٠ سنوات □

ذ- الدخل الشهري:

□ (٢) أقل من ٢٠٠٠ شيكل □ (٢) ٢٠٠٠ - أقل من ٤٠٠٠ شيكل □

□ (٣) ٤٠٠٠ شيكل فأكثر □

ثانياً: محاور الدراسة :-

المحور الأول: مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين مستوى ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها بلدية الخليل. الرجاء وضع علامة (✓) أمام الإجابة المختارة.

م	العبارة	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
١	تعتبر الخدمات التي تقدمها البلدية مناسبة لي.					
٢	يتوفر لدى العاملين في البلدية الكفاءة لإنجاز الأعمال.					
٣	تحرص البلدية على مصلحة المواطنين.					
٤	تتصف البلدية بالمصداقية العالية فيما تقدمه من خدمات للمواطنين.					
٥	تتولد لدي الثقة بأن البلدية تسعى باستمرار لمعرفة الاحتياجات التي تلبي احتياجات المواطنين.					
٦	أثق في نظام الدفع المعتمد في البلدية لكونه يتصف بالوضوح والشفافية.					
٧	تبقى البلدية المواطنين على اطلاع بخدماتها وبرامجها ونشاطاتها.					
٨	تلتزم البلدية بتنفيذ المشاريع التي وردت في الخطة التنموية المحلية.					
٩	تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة فائقة.					

م	العبارة	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
١٠	تهتم البلدية في متابعة الشكاوي للوصول إلى حلها.					
١١	يمكنني الاعتماد على الوعود المقدمة من البلدية.					
١٢	يتمتع العاملون في البلدية بالمظهر اللائق.					

المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها بلدية الخليل. الرجاء وضع علامة (✓) أمام الإجابة المختارة.

م	العبارة	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
١	تقدم البلدية خدماتها عبر تجهيزات وتقنيات تكنولوجية متطورة.					
٢	يتوفر لدى البلدية مرافق وصالات انتظار ملائمة لانتظار المواطنين.					
٣	يتوفر لدى البلدية مرافق وصالات انتظار صحية للمواطنين.					
٤	تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات في الأوقات المحددة.					
٥	تلتزم البلدية بتنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات بكفاءة.					

م	العبارة	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
٦	يتمتع العاملون بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات المواطنين.					
٧	تسهم أنظمة توثيق وسجلات البلدية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.					
٨	تقوم البلدية بتكليف خدماتها حسب ما يناسب حاجة المواطنين.					
٩	يتوفر لدى البلدية والعاملين فيها الاستعداد الدائم لمساعدة المواطنين.					
١٠	يعزز سلوك العاملين في البلدية الشعور بالراحة.					
١١	يعزز سلوك العاملين في البلدية الاطمئنان للمواطنين.					
١٢	تعمل البلدية على حماية خصوصية وسرية معلومات المواطنين.					
١٣	يتعامل العاملون مع المواطنين باحترام ويتفهمون ظروفهم الخاصة.					
١٤	يوجد نزاهة في الاجراءات والمعاملات في الأنظمة داخل البلدية.					

المحور الثالث: الأساليب التي تستخدمها البلدية لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها:
 فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين الأساليب التي تستخدمها بلدية الخليل لتعزيز ثقة المواطنين في خدماتها. الرجاء وضع علامة (✓) أمام الإجابة المختارة.

م	العبارة	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
١	تستجيب البلدية لشكاوي المواطنين بسرعة.					
٢	توضح البلدية مزايا الخدمات التي تقدمها بمصداقية.					
٣	تفي البلدية بالوعود التي تقدمها للمواطنين.					
٤	تتابع البلدية مشاكل المواطنين لضمان حلها بشكل نهائي.					
٥	توفر البلدية الخدمات للمواطنين وفقاً لاحتياجاتهم.					
٦	تستمع البلدية لاقتراحات المواطنين.					
٧	تطبق البلدية الاقتراحات الفعّالة المقترحة من قِبَل المواطنين.					
٨	تحافظ البلدية على سمعتها في المجتمع.					
٩	تعامل البلدية المواطنين بشفافية.					
١٠	تقوم البلدية بأشراك المواطنين في الورشات التي تعقدتها.					

م	العبارة	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
١١	تسمح البلدية للمواطنين في مشاركتها في اتخاذ القرارات.					
١٢	تنظم البلدية في تقديم الخدمات بشكل مستمر للمواطنين (المياه - الكهرباء - جمع النفايات) كل وحدة فقرة					

المحور الرابع: العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها البلديات الفلسطينية:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين العوامل التي تؤثر على ثقة المواطنين في الخدمات التي تقدمها بلدية الخليل. الرجاء وضع علامة (✓) أمام الإجابة المختارة.

م	العبارة	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
١	طريقة تعامل العاملين مع المواطنين.					
٢	السرعة في معالجة الشكاوي المقدمة من المواطنين.					
٣	قيام البلدية بعمل خصومات على الدفع.					
٤	تقديم معلومات دقيقة للمواطنين.					
٥	سمعة البلدية في المجتمع.					
٦	الاهتمام بمصلحة المواطنين.					

م	العبارة	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
٧	مدى محافظة البلدية على سرية المعلومات.					
٨	التعامل بصدق مع المواطنين.					
٩	التواصل بشكل دائم مع المواطنين.					
١٠	الوفاء بالوعود التي تقدمها البلدية للمواطنين.					
١١	ملائمة الخدمات لاحتياجات المواطنين.					
١٢	ملائمة الخدمات لتوقعات المواطنين					
١٣	سلاسة الاجراءات والمعاملات داخل البلدية.					