

عنوان البحث

**تطبيق معايير الجودة في الخدمات التي تقدمها بلديات محافظة إربد وأثرها على
جودة المشاريع**

علي عدنان أحمد الطه¹

¹ فني صيانة، بلدية السرو، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: <mailto:alidagamseh1980@gmail.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4271>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية الكشف على واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في المشاريع التي تطبقها البلديات في محافظة إربد، وكذلك تطوير إستراتيجية مقترحة لتطوير جودة المشاريع والخدمات في بلديات محافظة إربد، وتم استخدام المنهج الوصفي التطويري للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى؛ أبرز أهداف تطبيق معايير الجودة الشاملة في المشاريع التي تطبقها البلديات في محافظة إربد ما يلي؛ إنجاز المشاريع البلديات في محافظة طبقاً للميزانيات المرصودة لها وفي الوقت المحدد للتنفيذ مع تحقيق متطلبات الجودة، وكذلك زيادة القدرة على إنجاز المشاريع والتطور في تقديم الخدمات، و اختصار الإجراءات والوقت لتنفيذ الخدمات والمشاريع. وكذلك توصلت الدراسة أن أهم إستراتيجية لتطوير جودة المشاريع والخدمات في بلديات محافظة إربد من خلال ما يلي: إعداد إستراتيجية واضحة وعملية لتطوير وتحسين نظم إدارة المشاريع البلدية في جميع مراحلها بما يتماشى مع النظم العالمية الحديثة في هذا المجال وبما يناسب واقع التطبيق في البلديات التابعة لمحافظة إربد، وكذلك إيجاد حلول للنقص في عدد وكفاءة أجهزة الإشراف على تنفيذ المشاريع البلدية في جميع مراحلها بما يتماشى مع النظم العالمية الحديثة. وأوصى الباحث بضرورة إجراء المزيد من البحوث و الدراسات حول إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في القطاع البلديات بشكل خاص وخاصة الخدمات والمشاريع التي تقوم بها البلديات، والاستفادة من التجارب العالمية والمحلية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: بلديات محافظة إربد، الجودة الشاملة، جودة الخدمات والمشاريع.

RESEARCH TITLE

THE APPLICATION OF QUALITY STANDARDS IN THE SERVICES PROVIDED BY THE MUNICIPALITIES OF IRBID GOVERNORATE AND THEIR IMPACT ON THE QUALITY OF PROJECTS**ALI ADNAN AHMAD AL TAHA¹**

¹ Maintenance Technician, Al-Saru Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: <mailto:alidagamseh1980@gmail.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4271>

Published at 01/02/2023**Accepted at 21/01/2023****Abstract**

The current study aimed to reveal the reality of the application of comprehensive quality standards in projects applied by the municipalities in Irbid Governorate, as well as to develop a proposed strategy to develop the quality of projects and services in the municipalities of Irbid Governorate. The developmental descriptive approach was used to answer the questions of the study. The main objectives of applying comprehensive quality standards in projects implemented by municipalities in Irbid governorate are as follows: Completion of municipal projects in the governorate according to the budgets allocated to them and on time for implementation while achieving quality requirements, as well as increasing the ability to complete projects and development in providing services, and shortening procedures and time for implementing servicesAnd projects. The study also concluded that the most important strategy for developing the quality of projects and services in the municipalities of Irbid governorate is through the following: Preparing a clear and practical strategy for developing and improving municipal project management systems in all its stages in line with modern international systems in this field and in a way that suits the reality of application in the affiliated municipalities. Irbid Governorate, as well as finding solutions to the shortage in the number and efficiency of the bodies supervising the implementation of municipal projects in all their stages in line with modern global systems. The researcher recommended the necessity of conducting more research and studies on the possibility of applying the method of total quality management in the municipal sector in particular, especially the services and projects carried out by the municipalities, and benefiting from global and local experiences in this field.

Key Words: municipalities of Irbid governorate, total quality, quality of services and projects.

المقدمة:

إن استخدام معايير الجودة في تنفيذ المشاريع التابعة للبلديات عملية تأخذ في الاعتبار كيفية المضي قدماً في المشروع لتحقيق الجودة المرغوبة لمخرجات المشروع الذي يتم تنفيذه من قبل البلدية، يتطلب من مديري المشروع البلدي قياس جودة الأنشطة والعمليات المتضمنة في المشروع باستمرار في تطبيق معايير الجودة . وإن مدى تطبيق واستخدام متطلبات الجودة في المشاريع والخدمات في البلديات يؤدي إلى استدامة وتجويد تلك الخدمات والمشاريع، وهذا ما دفع الباحث لإجراء هذه الدراسة.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في المشاريع التي تطبقها البلديات في محافظة إربد؟
- ما الاستراتيجيات المقترحة لتطوير جودة المشاريع والخدمات في بلديات محافظة إربد؟

فرضيات الدراسة:

تتحدد فرضية الدراسة بما يلي

هناك علاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة في بلديات محافظة إربد وجودة الخدمات والمشاريع فيها.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية التعرف على ما يلي:

- الكشف على واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في المشاريع التي تطبقها البلديات في محافظة إربد.
- تطوير استراتيجية مقترحة لتطوير جودة المشاريع والخدمات في بلديات محافظة إربد.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- تتبع أهمية الدراسة من المواضيع التي تناولتها كونها ركزت على أهم موضوعين في تنظيم العمل البلدي وهو؛ معايير الجودة الشاملة، جودة الخدمات وجودة المشاريع التي تقوم بها البلديات في محافظة إربد.
- تتبع أهمية الدراسة من أهمية البلديات كونها تمثل السلطة المحلية المسؤولة عن تنظيم شؤون الناس وتقديم الخدمات لهم على اختلاف أشكالها وأنواعها، وكونها المسؤول الأول عن تقديم الخدمات والمشاريع للبلدية.
- وتتبع أهمية الدراسة من حداثة المواضيع التي تناولتها حيث إنها ركزت على الجودة وتطبيقاتها في المشاريع والخدمات التي تقدمها البلدية.
- تتبع أهمية الدراسة كونها تمثل مجهود علمي وإضافة علمية للمكتبة المحلية والعربية في مجال جودة الخدمات والمشاريع التي تقدمها البلديات.

- تتبع أهمية الدراسة كونها تلفت نظر متخذي القرارات في البلديات لأهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة بما يلي:

الحدود الموضوعي الذي تمثل في: تطبيق معايير الجودة في الخدمات التي تقدمها بلديات محافظة إربد وأثرها على جودة المشاريع

الحدود البشرية: جميع العاملين في البلديات التابعة لمحافظة إربد والتي عددها (18) بلدية بالمملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمانية: هي الفترة إعداد الدراسة في عام (2022).

الحدود المكانية: بلديات محافظة إربد في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود المكاني: هو المكان الذي تم تطبيق الدراسة على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

جودة الشاملة في الخدمات والمشاريع التي تنفذها البلديات.

مصطلحات الدراسة:

معايير الجودة: إنها مجموعة من الخصائص والمميزات لمنتج أو خدمة ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل متلقيها.

وعرفها الباحث معايير الجودة إجرائياً: هي مجموعة الضوابط التي تحكم عمل البلديات من أجل تحقيق التطور والتنمية في الخدمات التي تقدمها البلديات.

جودة الخدمات والمشاريع: هي العمليات والأنشطة اللازمة لتحديد وتحقيق جودة المشروعات والخدمات، وهي جزء لا يتجزأ من إدارة المشروع فهي تشمل العمليات والأنشطة التي تحدد سياسات الجودة والأهداف التي تسعى لتحقيقها.

وقام الباحث بتعريف جودة الخدمات والمشاريع إجرائياً: هي الإجراءات التي تقوم بها البلديات في محافظة إربد من أجل تحقيق تنفيذ الخدمات والمشاريع بشكل دقيق.

بلديات محافظة إربد وقام الباحث بتعريفها إجرائياً: هي البلديات التابعة لمحافظة إربد وعددها 18 بلدية والتي تسعى من خلال هذه الدراسة إلى تطبيق معايير الجودة في الخدمات والمشاريع التي تنفذها البلدية.

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة

قام المصالحه (2023) بدراسة هدفت لمعرفة واقع تطبيق البلديات في الأردن لمعايير الجودة الشاملة، وكذلك التعرف على واقع التطور التنظيمي للبلديات في الأردن، وكذلك تقديم مجموعة من التوصيات التي تزيد فاعلية

وكفاءة دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في التطوير التنظيمي للبلديات في الأردن، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وأظهرت الدراسة النتائج التالية: إن أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على البلديات يتحدد فيما يلي: السرعة في إنجاز المعاملة والتوسع في تقديم الخدمة، تقليل الأخطاء الإدارية والمالية في عمل البلديات، وكذلك يؤدي استخدام الجودة إلى تفعيل دور الرقابة الداخلية والخارجية، وكذلك توصلت الدراسة ببرز دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في التطوير التنظيمي للبلديات من خلال توفير نظام دقيق في البلديات يحدد مسؤوليات كل إدارة وحدود التدخل بين الأقسام وكذلك آلية التقويم والمحاسبة، وكذلك تطوير وتنمية كفاءة العاملين في البلديات وذلك بتوفير ورش ومحاضرات تعليمية مستمرة. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على إنشاء وحدات للجودة في جميع البلديات في المملكة، وكذلك تدريب العاملين في البلديات وتطوير قدراتهم في استخدام البرامج الالكترونية.

وفي دراسة مصطفى (2014) والتي تم تحديد مشكلة البحث في التساؤل عن مدى توافق أبعاد أو عناصر الثقافة التنظيمية السائدة في أمانة محافظة جدة والبلديات الفرعية التابعة لها مع متطلبات التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة ؟ ، وقد هدف البحث إلى تقنين مقياس لقياس قوة الثقافة التنظيمية يتسم بالصدق والثبات ، والتعرف على مدى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بالنسبة لإمكانية النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك حسب المتغيرات الديموغرافية لمفردات مجتمع البحث ، وكذلك بناء نموذج يوضح أبعاد الثقافة التنظيمية المؤثرة على إمكانية التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة. وتم استخدام منهجاً استكشافياً وصفيًا ، كما تم الحصول على البيانات الأولية من مفردات مجتمع البحث المكوّن من (211) مفردة تمثل الوظائف الرئاسية بأمانة محافظة جدة والبلديات الفرعية التابعة وذلك بواسطة قائمة الاستقصاء مع تدعيمها بالمقابلة الشخصية ،. وتم التوصل إلى عدد من النتائج من أهمها : 1- إن المتغيرات المستقلة التي تمثل أبعاد الثقافة التنظيمية الأكثر أهمية كانت بالتسلسل كالتالي : التوجه فيما يتعلق بالصراع - دعم الإدارة العليا والتوجه نحو الجودة - التوجه نحو الأفراد العاملين - التوجه المستقبلي للعاملين - التوجه نحو العملاء الخارجيين - ثم البعد الخاص بالولاء والالتزام . 2- لوحظ أنه وفقاً لاتجاهات مفردات العينة أن أكثر أبعاد الثقافة التنظيمية أهمية وأولوية البعد الخاص بالتوجه نحو الصراع ، وهذا يظهر عمق هذا البعد ووجوده بالأمانة والبلديات ، ولعل ذلك يمثل أحد الأسباب الأساسية التي تؤدي إلى عدم قوة الثقافة التنظيمية بأمانة محافظة جدة والبلديات التابعة لها . 3- تبين وجود تناقض فيما يتعلق بأبعاد الثقافة التنظيمية المرتبطة بالأفراد فبعض الأبعاد لها أهمية كبيرة مثل التوجه نحو الأفراد العاملين والتوجه المستقبلي للعاملين بينما كانت الأهمية متدنية لأبعاد التنمية والتدريب والتعلم، الحوافز والمكافآت والتقدير . وقد تم اقتراح عدد من التوصيات من أهمها : 1- أن تعمل الإدارة العليا على دراسة ظاهرة الصراع بالأمانة أو البلديات الفرعية التابعة لما تسببه من سلبيات في العلاقات أو الأداء . 2- الاهتمام بإتباع خطوات فعالة نحو بناء الثقة بين الأفراد العاملين، تنمية التوجهات نحو ترسيخ قيمة التعاون والعمل بروح الفريق، دراسة وتطوير البعد الخاص بالحوافز والمكافآت والتقدير، الاهتمام بانسياب المعلومات والاتصالات، الحرص على تنمية وتدريب الأفراد وتعلمهم، تطوير ممارسات قياس وتقويم الأداء، التشجيع على الابتكار والإبداع، وكذلك التأكيد على أهمية العملاء الخارجيين وما يقدم لهم من خدمات . 3- الحرص على تطوير الثقافة التنظيمية السائدة لزيادة قوتها وترسيخها لدى العاملين بأمانة محافظة جدة والبلديات الفرعية التابعة لها .

قامت النادي(2007) بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظر المستفيدين كما هدفت إلى بيان العلاقة بين تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية الزرقاء و بين كل متغير من المتغيرات المستقلة و التي تشمل : (الاستجابة عند طلب الخدمة، و الاستدامة في تقديم الخدمة، كفاءة مقدم الخدمة، المحيط المادي، سرعة و دقة الإنجاز، نظم و إجراءات العمل، الموضوعية في التعامل)، بالإضافة إلى بيان تقييم المستفيدين لمجالات الدراسة المختلفة وفقا للمتغيرات الشخصية المتمثلة في(الجنس، و المؤهل العلمي، الدخل الشهري، قطاع العمل، و طبيعة التعامل مع البلدية)

بالإضافة إلى تحديد أهم المشكلات و الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند طلبهم الخدمة من بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظرهم و لتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بتصميم استبانة، تم التأكد من صدقها و ثباتها قبل توزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (500) مستفيد ، تم اختيارهم وفق أسلوب العينة المتاحة. و قد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء ذات درجة جودة متوسطة و ذلك من وجهة نظر المستفيدين، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء بين كل متغير من المتغيرات المستقلة، كما كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء تعزى للمتغيرات الشخصية المؤهل العلمي، والجنس.

و على ضوء النتائج السابقة فان الدراسة توصي بما يلي: زيادة الاهتمام بالمجالات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المحلية لبلدية الزرقاء ، تركيز اهتمام ادارة البلدية على الأفراد الذين يقومون بتقديم الخدمة للمستفيدين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

- جميع الدراسات ركزت على مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الخدمات والمشاريع التي تقدمها البلديات.
- تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وهذا ما اتجه إليه الباحث في هذه الدراسة.
- إن جميع الدراسات السابقة طبقت على بيئة البلديات وفي دول مختلفة.

جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛

- اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على البلديات في محافظة إربد بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة من حيث الموضوع الذي ركزت هذه الدراسة جودة الخدمات والمشاريع في البلديات.

واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

1. تحديد مشكلة الدراسة، وأسئلة الدراسة وأهميتها.

2. تحديد أهداف الدراسة.
3. واختيار المنهج العلمي الملائم.
4. وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع، والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
5. الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية وفي نفس الموضوع.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

- شريحة الدراسة وهم جميع الموظفين في البلديات التابعة لمحافظة إربد بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- وتعتبر على حد علم الباحث من الدراسات القليلة التي تطبق على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

عمليات إدارة جودة المشروعات في البلديات:

1- خطة إدارة الجودة: تخطيط إدارة جودة المشاريع هي عملية تحديد متطلبات ومعايير الجودة للمشروع ونواتجه، وتوثيق كيفية تحقيق المشروع لمتطلبات الجودة المرجوة في البلديات، ويمكن أن يتم ذلك من قبل مدير المشروع أو مكتب إدارة المشاريع، أما الفائدة الرئيسية من هذه العملية فهي توفير الإرشاد والتوجيه الكافي حول كيفية إدارة الجودة والتحقق من صحتها خلال المشروع.

2- أداء وضمن الجودة: إجراء ضمان الجودة هو عملية تدقيق متطلبات الجودة ونتائج قياسات المراقبة لضمان استخدام معايير الجودة المناسبة ومتطلباتها التشغيلية لتنفيذ مشاريع البلديات، وتكون الفائدة الرئيسية من هذه العملية بتسهيل تحسين عمليات الإدارة وبجودة عالية.

3- جودة التحكم: جودة الرقابة أو التحكم هي عملية مراقبة وتسجيل نتائج تنفيذ أنشطة الجودة لتنفيذ المشروع لدى القسم المختص في البلديات وفق القيود المالية و الزمنية المحددة سلفاً بحيث يقوم المشروع بتقييم الأداء والتوصية بالتغييرات اللازمة.

وتشمل الفوائد الرئيسية لإدارة الجودة للمشاريع عن طريق هذه العملية ما يلي:

- تحديد أسباب ضعف جودة المشروع والعمليات أو المنتج والتوصية واتخاذ الإجراءات اللازمة للقضاء عليها من قبل المختصين بالبلدية.
- التحقق من أن مخرجات المشروع والعمل عليه يفي بالمتطلبات المحددة من قبل أصحاب المصلحة الرئيسيين اللازمة للقبول النهائي.

ما هي فوائد تطبيق معايير الجودة في تنفيذ المشاريع في البلديات

- المشاريع ذات مستوى جودة عالية .

- رضا متلقي الخدمة عن مشاريع البلدية.

- سرعة في الإنجاز وتكلفة أقل.

- ديمومة الخدمات فترة أكبر .

منهج الدراسة الحالية

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وفي هذه الدراسة يسعى الباحث لوصف مدى تطبيق معايير الجودة في الخدمات والمشاريع في البلديات من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة، وكذلك من خبرة الباحث كموظف في بلدية السرو في محافظة إربد.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

قام الباحث بعرض نتائج الدراسة من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة كما يلي:

للإجابة عن السؤال الأول والذي نص على " ما أهداف تطبيق معايير الجودة الشاملة في المشاريع التي تطبقها البلديات في محافظة إربد؟

أبرز أهداف تطبيق معايير الجودة الشاملة في المشاريع التي تطبقها البلديات في محافظة إربد ما يلي:

- تطوير النظم المتبعة في بلديات محافظة إربد لإدارة المشاريع والخدمات البلدية من خلال تطبيق النظم والممارسات العالمية الحديثة لتحقيق أهداف التنمية .
- إنجاز المشاريع البلديات في محافظة طبقاً للميزانيات المرصودة لها وفي الوقت المحدد للتنفيذ مع تحقيق متطلبات الجودة.
- اختصار الإجراءات والوقت لتنفيذ الخدمات والمشاريع.
- زيادة القدرة على إنجاز المشاريع والتطور في تقديم الخدمات.
- تحسين جودة الدراسات والتنفيذ للخدمات والمشاريع التي تقوم بها بلديات محافظة إربد.
- التوجه نحو اللامركزية في تنفيذ تلك الخدمات والمشاريع.
- تقليل تكاليف القيام بالخدمات والمشاريع في البلديات.

للإجابة عن السؤال الثاني والذي نص على " ما الاستراتيجيات المقترحة لتطوير جودة المشاريع والخدمات في بلديات محافظة إربد؟

أن أهم إستراتيجية لتطوير جودة المشاريع والخدمات في بلديات محافظة إربد من خلال ما يلي:
 -إعداد إستراتيجية واضحة وعملية لتطوير وتحسين نظم إدارة المشاريع البلدية في جميع مراحلها بما يتماشى مع النظم العالمية الحديثة في هذا المجال وبما يناسب واقع التطبيق في البلديات التابعة لمحافظة إربد.
 -إيجاد حلول للنقص في عدد وكفاءة أجهزة الإشراف على تنفيذ المشاريع البلدية في جميع مراحلها بما يتماشى مع النظم العالمية الحديثة في هذا المجال وبما يناسب واقع التطبيق في البلديات التابعة لمحافظة إربد.

- تطوير برامج التدريب والتأهيل لمهندسي الإشراف والجهاز المساعد لهم بالبلديات في محافظة إربد والاعتماد على التقنيات الحديثة التي تساعد على زيادة كفاءة التخطيط والمتابعة.

- وضع خطة لتلبية احتياجات البلديات في محافظة إربد من الأجهزة المساعدة والمعدات (أجهزة قياس - أجهزة مساحية - أجهزة وملحقات الحاسب الآلي ونحوها).

- إعداد إستراتيجية لتطوير آليات الفحص والاختبار وضبط الجودة من خلال المختبرات الحكومية والخاصة بما يضمن تحقيق أهداف الجودة في المشاريع البلدية وسلامة التنفيذ.

- إعداد إستراتيجية لكيفية الربط الآلي بين وزارة الإدارة المحلية والبلديات، وإعداد قاعدة بيانات دقيقة تحتوي على جميع بيانات المشاريع بالبلديات المختلفة بمحافظة إربد ومراجعة نماذج المعلومات المستخدمة لمتابعة المشاريع وتطويرها بحيث توفر لجهاز الإشراف بالوزارة متابعة مستجدات الأمور وتقديم سير العمل لأي من مشاريع البلديات المنفذه.

- برنامج تطوير منظومة الجودة للخدمات والمشاريع:

يهدف هذا البرنامج إلى إعداد نظام متكامل للارتقاء بمنهجية مراقبة وتأكيد الجودة ويتكون البرنامج من ثلاثة مستويات (البلدية، الوزارة، أجهزة المراقبة الخارجية)، ويعمل البرنامج على تقوية آليات ضبط وتأكيد الجودة فيما يتعلق بإعمال الخدمات والمشاريع التي تقوم بها البلديات، بالإضافة إلى إعداد نظم إدارية للبلديات تضمن جودة التخطيط والتنفيذ طبقاً لمعايير الجودة العالمية في جميع المشاريع التي يتم تنفيذها في البلديات.

ويتضمن برنامج تطوير منظومة الجودة تنفيذ المشاريع التطويرية التالية:

- الرقابة على جودة الخططات الأسفلت والجدران الخرسانية.

- الرقابة المركزية على المختبرات.

- التطوير الإداري للمراقبة على المشاريع..

- إنشاء نظام للفتيش الفني وتقرير شهري وأسبوعي عن تنفيذ المشاريع.

- إستراتيجيه لتطوير وإنشاء المختبرات داخل البلديات وخاصة البلديات الكبرى.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- إجراء المزيد من البحوث و الدراسات حول إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، و في البلديات بشكل خاص وخاصة الخدمات والمشاريع التي تقوم بها البلديات، و الاستفادة من التجارب العالمية و المحلية في هذا المجال.

- على البلديات في محافظة إربد تطبيق الإستراتيجية المقترحة لرفع جودة المشاريع التي تنفذها.

- على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات التي تبحث في طرق تحسين الخدمات والمشاريع التي تنفذها البلديات.
- من المؤمل أن يستفيد من نتائج الدراسة كل من البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية بشكل عام وبلديات محافظة إربد بشكل خاص.

- على البلديات في محافظة إربد وضع شروط صارمة مع ضمان حسن التنفيذ لكل المشاريع التي تنفذها.

المراجع

- الكردي، رنا. (2010). درجة تطبيق التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح: فلسطين.

- عبدالقادر، حسين. (2019). واقع التخطيط الاستراتيجي ومستوى جودة الخدمات المقدمة من البلديات الفلسطينية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة باتنة، (2)20، 313-340.

- علام، بوبكر وبن الصغير، عبد العظيم. (2021). أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة- دراسة ميدانية بالمصلحة النبية لبلدية سعيدة، مجلة السياسة العالمية، (2)5، 97-114.

- الحياصات، خالد. (2006). معايير قياس كفاءة وفاعلية إستراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر الموظفين، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 2، العدد4.

- رجعي، عوني. (2008). اتجاهات أعضاء المجالس البلدية نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في بلديات جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة القدس فلسطين.

- مصطفى، يوسف (2015). تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات البلدية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.

- المصالحه، أحمد ضيف الله. (2023). تطبيق معايير الجودة الشاملة ودورها في التطوير التنظيمي للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، (4)2.

- النادي، أسماء. (2007). قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت: الأردن.

المراجع الأجنبية

nawy.A (2005). Implementation of TQM and lean Six- Sigma tools in local government: a framework and a case study, University of Central Florida, USA.

Noronha Carlos (2002), The Theory of Culture-specific Total Quality Management, (New York Library of Congress Cataloging-in-Publication Data