

عنوان البحث

**رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها البلديات في محافظة جرش
دراسة حالة بلدية جرش الكبرى**

سامر علي إمينزل الخزاعلة¹

1 رئيس قسم الدراسات، بلدية جرش الكبرى، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: <mailto:Sammer.ali86@yahoo.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4272>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

تهدف الدراسة الكشف عن مدى رضا المراجعين ومتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى، وكذلك تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تطوير الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة من (16) فقرة تم توزيعها على (180) مراجع لبلدية جرش تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت الدراسة إلى: . إن مدى رضا متلقي الخدمة بشكل عام للخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى جاءت بدرجة كبيرة بلغت (3.83) وهي بدرجة مرضية نوعاً ما، وكذلك جاء مجال الرضا عن أداء الموظفين بالمرتبة الأولى بدرجة كبيرة، فيما جاء في المركز الأخير الرضا عن الخدمات الميدانية وبدرجة متوسطة. وأوصى الباحث ضرورة تحسين الخدمات التي تقدمها بلدية جرش من خلال زيادة عدد عمال النظافة العمل وكذلك صيانة وتجديد حاويات النفايات الموجودة ضمن مناطق حدود بلدية جرش الكبرى، وكذلك على بلدية جرش الكبرى الاهتمام بالخدمات الميدانية وتطويرها

الكلمات المفتاحية: رضا متلقي الخدمة، بلدية جرش الكبرى.

RESEARCH TITLE

**CITIZENS' SATISFACTION WITH THE SERVICES PROVIDED
BY THE MUNICIPALITIES IN JARASH GOVERNORATE
A CASE STUDY OF THE GREATER JARASH MUNICIPALITY****Samer Ali Ennaizel Alkhaza'leh¹**

¹ Head of Studies Department, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.

Email: <mailto:Sammer.ali86@yahoo.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4272>

Published at 01/02/2023

Accepted at 21/01/2023

Abstract

The study aims to reveal the extent of customer and service recipient satisfaction with the services provided by the Greater Jarash Municipality, as well as to present a set of recommendations that would develop the services provided by the Greater Jarash Municipality. 180) References to the municipality of Jarash were chosen by a simple random method, and the descriptive analytical method was used, as the study concluded: The extent of satisfaction of service recipients in general with the services provided by the Greater Jarash Municipality came to a high degree of (3.83), which is somewhat satisfactory, and the field of satisfaction with the performance of employees ranked first with a large degree, as follows: In the last place is satisfaction with field services, to an average degree. The researcher recommended the need to improve the services provided by the municipality by increasing the number of cleaning workers, as well as the maintenance and renewal of waste containers located within the borders of the municipality of Greater Jarash, as well as the municipality of Greater Jarash paying attention to field services and developing them.

Key Words: satisfaction of service recipients, Greater Jarash Municipality.

المقدمة

يمتاز العمل البلدي بأهمية كبرى لارتباطه الوثيق باحتياجات المواطن والمقيم؛ ما يعني ضرورة حاجته الدائمة للتطوير والارتقاء به وتعزيز دوره في تحقيق التنمية الشاملة وتلبية تطلعات المستفيدين من خدماته، ومواكبة ما يشهده الوطن من تطور ونماء، وما يحظى به القطاع البلدي تحديداً من أهمية كونه الأكثر تماس مع المواطن، بحثاً على الحصول على خدمات أفضل وأجود، ويجب على البلديات رفع شعار إن نجاحنا في تقديم الخدمات هو مدى رضا المواطن عنها، وكلما ارتفع مؤشر رضاه فنحن قد نجحنا إلى حد ما في مواكبة تطلعاته وتحقيق خدمة بلدية متميزة، رغم تقديم البلديات هذا الكم من الخدمات تبقى محل انتقاد من كافة شرائح المجتمع؛ نظراً لضخامة عدد الخدمات التي تقدمها وارتباطها المباشر بحياة المواطن،

أسئلة الدراسة

تحدد مشكلة الدراسة بالإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

- ما مدى رضا المراجعين ومتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى؟

أهداف الدراسة

يتحدد أهداف الدراسة بما يلي:

- الكشف عن مدى رضا المراجعين ومتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى.
- تعريف رضا متلقي الخدمة، وطرق تطوير الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تطوير الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال:

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

مصطلحات الدراسة

بلدية جرش الكبرى: هي أحد البلديات الفئة الأولى في المملكة الأردنية الهاشمية حيث تقدم مجموعة من الخدمات

للمناطق التابعة لها.

وعرف الباحث بلدية جرش الكبرى إجرائياً: هي البلدية التي سوف نقيس مدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها.

رضا الخدمات: بأنه الشعور العام بالسعادة والارتياح لأداء معاملتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه العميل، ومقدار ما يحصل عليه

وعرفها الباحث إجرائياً: هي مقدار الارتياح وجودة الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى للمواطنين.

محددات الدراسة

تحدد الدراسة بما يلي:

- الحدود البشرية : تم اختيار عينة من المراجعين لبلدية جرش الكبرى
- الحدود المكانية : تم تطبيق الدراسة على بلدية جرش الكبرى في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية : تم تطبيق البحث في نهاية سنة (2022).
- الحدود الموضوعية: رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها البلديات في محافظة جرش

الدراسات السابقة

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

قام المصالحه (2023) بدراسة هدفت التعرف على مبادئ المشاركة المجتمعية في تطوير العمل البلدي، معرفة دور البلديات في تعزيز المشاركة المجتمعية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، والكشف عن أبرز المعوقات، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ تقوم المشاركة المجتمعية بين البلديات والمجتمع المحلي على مجموعة مبادئ؛ المشاركة المجتمعية من خلال تحديد الاحتياجات والمطالب، و المشاركة في تنفيذ الخطط في البلديات، وكذلك المشاركة في التخطيط، وكذلك توصلت الدراسة إلى يأتي دور البلديات في تعزيز المشاركة المجتمعية من خلال؛ زيادة تفعيل دور البلديات في المشاركة الفعالة في حلقات النقاش والعمل على رفع مستوى الرضا السكان من خلال تنفيذ التوصيات التي تم الوصول إليها من خلال حلقات النقاش للارتقاء بجودة الخدمات بالإضافة إلى التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لمعالجة ملاحظات السكان حول الخدمات البلدية والرقابة الفاعلة على القطاعات المنفذة للخدمات ورفع درجة التنسيق مع المجالس البلدية لتحقيق تطلعات السكان، وأوصت الدراسة بضرورة يجب على البلديات باختلاف تصنيفها أن تعمل على استحداث وحده خاصة بالمشاركة المجتمعية للبلديات، وتكون مرتبطة برئيس البلدية، وكذلك يجب على وزارة الإدارة المحلية عمل خطة إستراتيجية للبلديات من أجل تنمية دورها التشاركي مع المجتمع المحلي.

وفي دراسة قام بها هلسة (2015) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية عن جودة الخدمات المقدمة لهم، و استخدم المنهج الوصفي و أسلوب المسح

الميداني، لملاءمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة، و قد استخدم الباحثان الاستبانة أداة لجمع البيانات التي تجيب عن سؤال الدراسة و فرضيتها، و قد وزعت الاستبانة على عينة عشوائية من متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في بلديات (نابلس، البيرة، الرام، بيت ساحور، حلحول)، حيث وزعت (250) استبانة، أُعيد منها (216) استبانة. استخدم الباحثين البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل بيان الفوارق و التباين بين الأحداث المدروسة باستخدام المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري و تحليل التباين الأحادي، و توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها : أن متلقي الخدمة راضون عن معاملة الموظفين لهم حيث تتسم هذه المعاملة بالاحترام و التقدير. و أن وسائل الراحة متوفرة في أثناء انتظار متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات. كما يوجد عدم التزام بتواجد بعض موظفي مراكز خدمات الجمهور في أماكن عملهم أثناء الدوام الرسمي، و تبين وجود معوقات في وسائل الاتصال و التواصل بين إدارة هذه المراكز موظفيها و الموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة. أوصت الدراسة بمجموعة توصيات كان أهمها : ضرورة البحث عن السبب في تأخر الإنجاز و حل المشكلات و وضع الآليات المناسبة للتغلب عليها. و عمل لقاءات جماهيرية و استخدام وسائل الإعلام المحلية لتوضيح الخدمات المقدمة من قبل مراكز الخدمات في البلديات الفلسطينية و كيفية تقديم الطلب للحصول عليها، و على الوثائق المطلوبة و خاصة عبر الشبكة العنكبوتية (الانترنت). و مراعاة عدم ترك موظفي خدمات الجمهور لأماكن عملهم في أثناء الدوام الرسمي أو إيجاد بديل لهم في حالة خروجهم أو تكليفهم بمهام خارج المركز، و ذلك من أجل عدم تعطيل معاملات متلقي الخدمات في المركز. و يجب تحسين وسائل الاتصال و التواصل بين إدارة و موظفي هذه المراكز و الموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة.

قام كل من الشرفا والسكيك (2018) بدراسة تهدف هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية الأداء البيئي في بلدية غزة ، رؤى من متلقي الخدمات وجود الخدمات البيئية والصحية التي تقدمها بلدية غزة .استخدمت الدراسة طريقة أخذ العينات العشوائية .تكونت العينة من 500 مواطن من سكان المدينة .كانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان وزع على المبحوثين مع مراعاة التوزيع الجغرافي للمدينة بحيث غطت العينة جميع أحياء مدينة غزة. أهم النتائج: تعتبر بلدية غزة أحد الفاعلين الرئيسيين الذين يتحملون عبئاً ثقيلاً في تقديم العديد من الخدمات الأساسية للمواطنين في المدينة .معظم الخدمات الأساسية المقدمة هي تلك المتعلقة بقطاعي البيئة والصحة لتوفير بيئة آمنة للمواطنين .لكن الأكثر أهمية هو تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لمواطني مدينة غزة ، حيث أظهرت النتائج عدم رضا جموع المبحوثين عن الخدمات المتعلقة بالنظافة ، وتوافر المساحات الخضراء والحدائق ، ونوعية مياه الصرف الصحي. الشبكات ، ومستوى الوعي والتوجيه تجاه البيئة .من ناحية أخرى ، أعرب المشاركون عن رضاهم عن خدمات مثل ؛ إزالة النفايات المنزلية وتشجير الشوارع وكفاءة نظام تلقي الشكاوى. التوصيات: أكدت الدراسة على ضرورة تحسين الخدمات التي تقدمها بلدية غزة من خلال زيادة عدد عمال النظافة.

التعليب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

- العمل على معرفة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها البلديات.
- تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات.
- جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛ اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على محافظة جرش.
- واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:
 1. تحديد مشكلة الدراسة.
 2. وأسئلة الدراسة وأهميتها.
 3. واختيار المنهج العلمي الملائم.
 4. وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.
 5. والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
 6. والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.
 7. الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

- شريحة الدراسة وهم متلقي الخدمة في بلدية جرش الكبرى.
- وتعتبر على حد علم الباحث أول دراسة تطبق على بلديات محافظة جرش.

الأدب النظري:

الهدف من إجراء رضا متلقي الخدمة في البلديات

- تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل .
- تعامل القيادة مع جميع الفئات المعنية (المتعاملين، العاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع) والتأكيد على الالتزام بتحقيق رضاهم وتعاونهم .
- تحفيز ودعم وتقدير الموارد البشرية العاملة في البلدية.
- الاستفادة من تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في أداء العاملين في البلديات.
- تحسين أداء العمليات بطرق إبداعية لضمان رضا المتعاملين والمعنيين.
- تصميم وتقديم الخدمات بناءً على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.
- إدارة وتحسين العلاقات مع متلقي الخدمة

- تقييم أداء العاملين في البلدية والعمل على تطويره.
- جودة الخدمات التي تقدمها البلديات تقسم إلى:**
- خدمات مادية: وتشمل الخدمات الميدانية والمكتبية.
- خدمات معنوية: تشمل طرق التعامل مع الشكاوي والمقترحات.
- أبعاد رضا متلقي الخدمة تشمل على:**
- الاعتمادية: تقديم الخدمات بشكل متطور.
- الاستجابة: سرعة الاستجابة من متلقي الخدمة.
- القدرة والمهارة في أداء الخدمة.
- سهولة الوصول إلى الخدمات التي تقدم.
- التعامل مع متلقي الخدمة بشكل إيجابي.
- الطريقة والإجراءات:**

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وكذلك تطبيق أداة الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة، من أجل جمع البيانات ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج التي تسهم في تقديم مجموعة من التوصيات، ووضع الخطط المستقبلية التي تسهم في حل مشكلة الدراسة.

مجتمع الدراسة:

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

عينة المجتمع:

أجريت الدراسة على عينة من مراجعين بلدية جرش الكبرى، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار ما نسبته 5% من العدد الكلي لمجتمع الدراسة من مراجعين بلدية جرش بين (13-2022/12/15)، وبلغ حجم عينة الدراسة (196) مراجع ومراجعة، استجاب منهم (180) من عينة الدراسة.

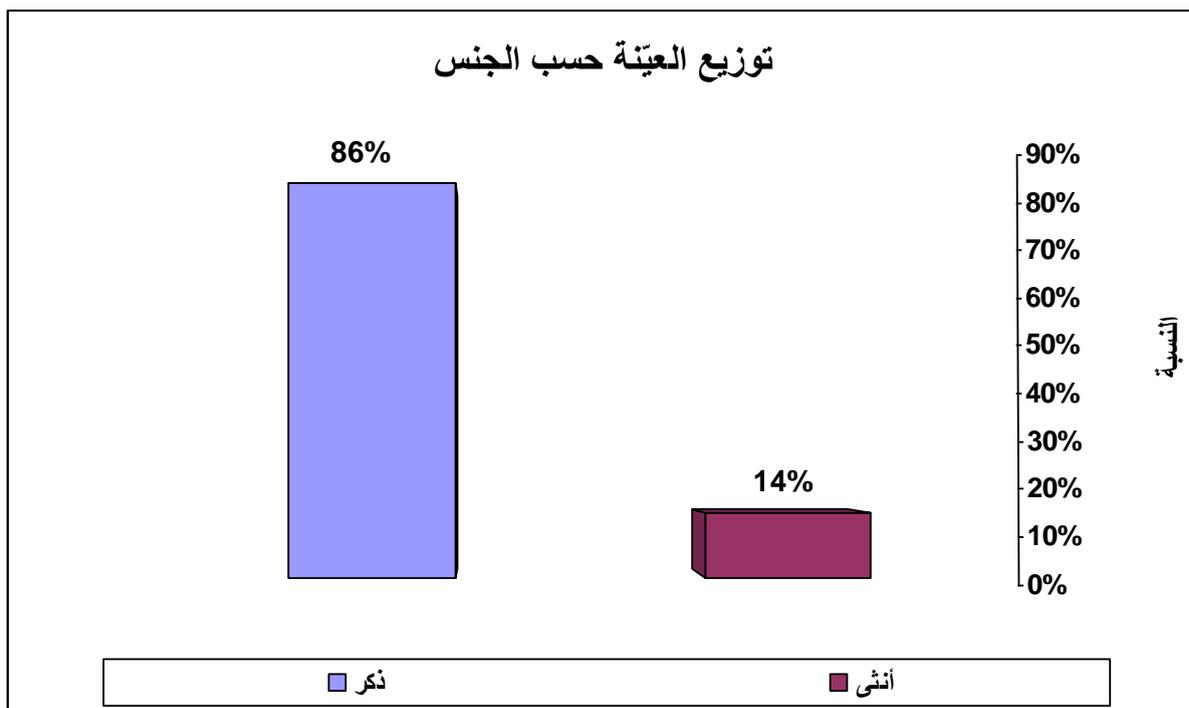
توزيع العينة حسب الجنس:

تبين الجداول (1) المعلومات الديمغرافية عن العينة النهائية ، التي توزعت حسب الجنس على النحو التالي :

جدول (1)

توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	155	%86
أنثى	25	%14
المجموع	180	%100



بالنظر إلى الجدول رقم (1) يتّضح ما يلي: أن نسبة الذكور الذين استجابوا للاستبانة بلغت (86%) من حجم العينة مما يعني أن الغالبية العظمى من العملاء المتعاملين مع البلدية هم من الذكور، والباقي بنسبة (14%) من الإناث.

أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة من جزئين، الجزء الأول المعلومات الشخصية لعينة الدراسة، والجزء الثاني لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير أداة الدراسة، بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة، حيث تكونت الاستبانة من (18) فقرة لقياس رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى.

طرق تصحيح أداة الدراسة:

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تحديد استجابات الطلبة على فقرات أداة الدراسة، والذي تتدرج عليه الإجابة من الدرجة خمس أمام الإجابة (بدرجة كبيرة)، والدرجة واحد أمام الإجابة بدرجة قليلة جداً. حيث تم تقسيم استجابة عينة الدراسة على علامة القطع إلى ثلاث درجات: درجة كبيرة من (3.68-5)، وبدرجة متوسطة (2.34-3.67)، وبدرجة قليلة (1-2.33).

صدق أداة الدراسة:**الصدق الظاهري (صدق المحكمين):**

تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (11) محكم من أعضاء والمختصين في العلاقات العامة أجل الاطلاع على فقرات أداة الدراسة، وذلك بسبب إبداء أرائهم من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمجال التي وضعت فيه، ودقة السلامة اللغوية، ودرجة ملائمتها للمجال الذي وضعت فيه، وحذف غير المناسب والمكرر من الفقرات، واقتراح فقرات أخرى، وأي ملاحظات أخرى، وتم اعتماد اتفاق رأي (10) محكمين، حيث تم الاتفاق على حذف فقرتين، وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (16) فقرة.

ثبات أداة الدراسة:

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

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

فيما يلي عرض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

نتائج سؤال الدراسة والذي نص على " ما مدى رضا المراجعين ومتلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى؟

للإجابة على السؤال السابق، وللتعرف على دور نظم المعلومات الجغرافية في تطوير عمل البلديات في محافظة جرش من وجهة نظر أفراد العينة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة والدرجة الكلية لأداة الدراسة، والجدول أدناه يوضح ذلك:

جدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور نظم المعلومات الجغرافية في تطوير عمل البلديات في محافظة جرش مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

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

النتائج:

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

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

- أما فيما يتعلق بالمجالات فجاءت ترتيبها كما يلي:

1. جاء مجال الرضا عن أداء الموظفين بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.56) وانحراف معياري (0.91) وهي بدرجة مرتفعة وهذا يؤكد مهارة العاملين في بلدية جرش الكبرى وقدرتهم على التعامل مع متلقي الخدمة.
2. فيما جاء مجال إجراء الخدمات المكتبية بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.30) وانحراف معياري (0.79) وهي بدرجة مرتفعة وهذا يؤكد تطور الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى.
3. فيما جاء مجال الرضا عن التعامل مع المقترحات والشكاوي بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري (0.84) وبدرجة متوسطة.
4. وجاء في المركز الأخير الرضا عن الخدمات الميدانية بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (0.72) وبدرجة متوسطة، ويعزى الباحث ذلك بسبب زيادة عدد السكان بشكل كبير وعدم القدرة المالية لبلدية جرش الكبرى.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

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

المراجع:

- الشرفا، ياسر وسكيك، علي. (2018). تقييم فاعلية الأداء البيئي في بلدية غزة رؤى من متلقي الخدمات، مجلة العلوم الإنسانية والبيئية، 2(3)، 16-33.
- عيشاوي، حمد. (2015). قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، مجلة الباحث 14(3)، ص ص 415-438.

- عيسى، ليلي.(2015). واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أحمد بوقرة: الجزائر.
- قدومي، منال عبد المعطي(2008) دور المشاركة المجتمعية في تنمية وتطوير المجتمع المحلي: حالة دراسية للجان الأحياء السكنية في مدينة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- مصالحة، نديم.(2023). دور المشاركة المجتمعية في تطوير العمل البلدي في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3(5)، مجلة إلكترونية.
- هلسة، محمد.(2015). قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة، 6(3)، 125-153.
- Ph. Kotler et B Debois,(2000). Marketing Management, Publi Union, édition, Paris.
- Belin A,(2002). La mesure de la satisfaction client dans les marchés industriel, master marketing et communication commerciale, école supérieur de commerce de toulouse, France.