

عنوان البحث

**” اثر الدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي ايجابيا بتحسين خدمات عمل البلديات  
المقدمة للمجتمع المحلي ”**

سيما عبدالله احمد الزغول<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مدخلة بيانات، بلدية عجلون الكبرى، وزارة الادارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: simazghool40@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4365>

تاريخ القبول: 2023/02/15م

تاريخ النشر: 2023/03/01م

المستخلص

تكمن أهمية معرفة اتجاهات الرأي العام ورضاه نحو المؤسسات الخدمية ومؤسسات المجتمع المدني المتنوعة لتعزيز قنوات الاتصال بين أفراد المجتمع الاردني ومؤسساته الوطنية والوقوف على القصور ومعالجتها. و الاستطلاع جاءت معيار وأداة لرصد وقياس اتجاهات الرأي العام الأردني نحو الخدمات الأساسية التي تقدمها البلديات للمواطنين بهدف توضيح ميول واتجاهات المواطنين نحو الخدمات التي يحصلون عليها من قبل البلدية للاستجابة لميولهم واتجاهاتهم وأخذها بعين الاعتبار.

لذا جاء الاستطلاعات والتي من شأنها أن تساعد القائمين على مؤسسات المجتمع المختلفة في اتخاذ القرارات السليمة وفق احتياجات الجمهور المجتمعي في مناطق البلديات الأردنية

**الكلمات المفتاحية:** خدمات البلديات، استطلاعات الرأي، عينة المسح، دراسات ميدانية.

**RESEARCH TITLE****THE IMPACT OF FIELD STUDIES AND OPINION POLLS  
POSITIVELY ON IMPROVING MUNICIPAL WORK SERVICES  
PROVIDED TO THE LOCAL COMMUNITY****Sima Abdullah Ahmed Al-Zaghoul<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Data entry, Greater Ajloun Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.  
Email: simazghool40@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4365>

**Published at 01/03/2023****Accepted at 15/02/2023****Abstract**

The importance of knowing the attitudes of public opinion and its satisfaction towards service institutions and various civil society institutions is to enhance communication channels between members of Jordanian society and its national institutions, and to identify deficiencies and address them. The survey came as a criterion and tool for monitoring and measuring the attitudes of Jordanian public opinion towards the basic services provided by the municipalities to citizens with the aim of clarifying the tendencies and attitudes of citizens towards the services they receive from the municipality in order to respond to them and take them into account. Therefore, the surveys came, which would help those in charge of the various community institutions in making the right decisions according to the needs of the community audience in the Jordanian municipalities.

**Key Words:** municipal services, opinion polls, survey sample, field studies

## مقدمة

البلدية ممراً أساسياً ومهما من عناصر التنمية ويناط اليها الدور الاكبر في تغير الواقع الاجتماعي وتأمين الخدمات كل في نطاق عملها وحدودها فالبلدية هي الإدارة الموكلة بإدارة التنمية المحلية في المجالات الاجتماعية والسياحية والبيئية والتربوية.

ان نجاح البلدية في عمليه التنمية في نطاقها المحلي لا يشكل استجابة لمتطلبات المجتمع المحلي الى الخدمات والتطور فحسب انما يؤسس لقيام جماعات محليه تبقى الشرط التاريخي لقيام جماعات اكبر تتوحد لتكون جماعه ع مستوى الوطن

و تُمكن استطلاعات الرأي القطاعات الحكومية من فهم حاجات العمل وفهم احتياجات المواطنين وما يفكرون به، بالإضافة إلى أن استطلاعات الرأي تزودك بالمعلومات والرغبات التي يفكر بها متلقي الخدمات ، لذا يلجأ الغالبية العظمى من الدوائر والقطاعات ومقدمي الخدمات والجوائز المميزة إلى استخدامها، لأنه لا شك أنها من الفنون التي يجب إتقانها لزيادة الرضا لدى المواطنين.

والعمل البلدي عمل خدمي يقوم على تقديم الخدمات الافضل والاكفأ للمواطنين متلقي الخدمات البلدية في كل المناطق المشمولة بمركز العمل التابعة له أي بلدية تابعة لوزارة الادارة المحلية في المملكة الأردنية الهاشمية.

كي نستطيع معرفة حاجات هذه المناطق ومتطلباتها وَجِدَتْ أَسْطِلَاحَاتُ Polls وَ الدرسات الميدانية ( face to face ) والتي تعمل على الالتقاء مع شرائح المجتمع كافة من خلال العينات العشوائية مما يسهل الوصول الى اعلى نسبه من الآراء وتطبيق آرائهم الى نسب وأرقام تترجم الى حاجات كل منطقة من المناطق التابعة للبلديات اي من الخدمات المطلوبة.

## الاهداف

1. معرفة آراء المواطنين تجاه أولويات الخدمات المطلوب تقديمها من قبل البلديات من خلال منظومة التواصل الدائم بين المجتمع المحلي والبلديات

2. التأثير على تطور القضايا الحاسمة في البلديات المتعلقة بالتطورات في البنية

التحتية والاقتصادية والأمنية في جميع المناطق من خلال

3. قياس مدى نجاح مختلف الخدمات المقدمة من صانعي القرار في مناطقهم التي يقومون بها بمختلف الخدمات

المشكلات التي يعاني منها المجتمع بالخدمات التي تقدمها البلدية.

● قلة التنظيم في تخطيط البلدة والشوارع.

● عشوائية الأسواق العامة واكتظاظها.

● عدم وجود اماكن مخصصة بالحرف والصناعات.

● قلة التنظيم في مواقف وسائط النقل البري ووسائله.

● قلة المتنزهات وسوء استخداماتها.

● سوء النظافة العامة ومشكلات التخلص منها

\* هل الخدمات البلدية كافيه للحصول على الرضا الكامل من قبل المواطن وملتقي الخدمه

\* هل البلديات تعمل بشكل مشترك مع مؤسسات المجتمع المحلي بما يتناسب مع متطلبات المناطق واحتياجاتها

**المنهجية:** وهي الخطوات الرئيسية في استطلاع الرأي هي التالية: تحديد "العام" ، واختيار عينة ، وتأطير الاستبيان ، وإجراء مقابلات مع الأشخاص في العينة ، ومقارنة النتائج ، ثم تحليل النتائج وتفسيرها والإبلاغ عنها في نهاية المطاف.

يتفق جميع علماء الرأي العام تقريبًا، بغض النظر عن طريقة تعريفهم لها، على أنه من أجل اعتبار الظاهرة رأيًا عامًا، يجب استيفاء أربعة شروط على الأقل: (1) يجب أن تكون هناك مشكلة، (2) يجب أن يكون هناك عدد كبير من الأفراد الذين يعبرون عن آرائهم حول القضية، (3) يجب أن تعكس بعض هذه الآراء على الأقل نوعًا من الإجماع، و (4) يجب أن يكون لهذا الإجماع تأثير مباشر أو غير مباشر.

**مصطلحات الدراسة:-**

**استطلاع الرأي opinion poll:** هي العملية التي يتم من خلالها توجيه أسئلة محددة من خلال الاستبيانات على مجموعه محدد من الجمهور يتم اختيارهم بشل عشوائي لمعرفة رأيهم او توجهاتهم في موضوع محدد وعادة ما تستخدم استطلاعات الرأي مت خلال توجيه الأسئلة وجها لوجه او من خلال شبكات الانترنت.

**العينة Sample :** العينة الإحصائية أو عينة البحث هي مجموعة جزئية من المجتمع الكلي للدراسة تحمل نفس خصائص وصفات المجتمع الأصلي وتمثل المجتمع، وتُجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة فيما يتعلق بمشكلة البحث ثم تُعمم نتائج الدراسة بعد ذلك على جميع أفراد المجتمع الدراسة الأصلي.

**القياس measurement :** تتطلب بعض المسوحات الميدانية قياس الموقع للأشياء والأحداث، حيث إنه عندما يريد المرء تقديم التحليل بدقة، فهو يتضمن استخدام المعدات المناسبة والتي تمكن المحقق من قياس الخصائص بدقة، وبالتالي يجب أن يحمل الطرف الميداني المعدات ذات الصلة المطلوبة لقياس الميزات. المختارة مثل شريط قياس أو آلة وزن التربة أو مقياس الأس الهيدروجيني أو شريط الورق لقياس الحموضة أو القلوية وميزان الحرارة.

**الخدمات Services :** هي عمل موجه بشكل مباشر لتلبية حاجات أو رغبات أشخاص أو شخص بعينه يطلبها أو يحتاج لها وذلك حسب الذوق أو الطلب فقد تكون هذه الخدمات أي نشاط أو منفعة يستطيع طرف ما تقديمها للأخر وتكون غير ملموسة أي غير مادية ولا ينتج عنها تملك أي شيء لا يرتبط بتوفيرها بإنتاج مادي.

**مجتمع محلي Local Community:** المجتمع المحلي يُشير مفهوم المجتمع المحلي، بشكل عام، إلى مجموعة من الناس يقيمون في منطقة جغرافية محددة، ويشتركون معاً في الأنشطة السياسية والاقتصادية والاجتماعية،

ويكونون فيما بينهم وحدة اجتماعية ذات حكم ذاتي، تسودها قيم عامة يشعرون بالانتماء إليها. ومن أمثلة المجتمع المحلي: المدينة، والمدينة الصغيرة، والقرية.

**البحث الكمي SIS International research:** وهو منهج تحفيزي وتعليمي جدا لجمع البيانات من العملاء الحاليين والمحتملين باستخدام طرق العينات وإرسال استقصاءات الكترونية، استفتاءات الكترونية، واستبيانات، إلخ، والتي يمكن تحليل نتائجها باستخدام الطرق الإحصائية. وعادة ما تكون النتائج التي ينتجها البحث الكمي عديدة وبعد فهم دقيق لهذه الأعداد للتنبؤ بمستقبل منتج أو خدمة وإجراء التغييرات وفقا لذلك وتعد نماذج البحث الكمي ذات طابع موضوعي، مفصل وتحقيقي في كثير من الأحيان. كما أن النتائج المحققة من هذا المنهج تكون منطقية، إحصائية، ومحايدة. ويتم جمع البيانات باستخدام طريقة منظمة وتجرى على عينات أكبر تمثل جميع السكان.

يتم تصنيف طرق البحث الكمي على أساس مصادر جمع البيانات. وأن طريقة البحث هذه تعتبر عديدة جدا وتكون النتائج في صورة "بيانات". ويكون تحليل هذه البيانات عددي وهكذا يتم جمع البيانات أيضا على شكل أعداد. وباستخدام التحليل الإحصائي، يجري الباحثون تحليلا للبيانات وهذا سبب إرتباط البحث الكمي الوثيق بالإحصائيات.

**البحث الاستقصائي Survey research:** ويعد البحث الاستقصائي هو منهج من مناهج البحث الكمي يستخدم لطرح الأسئلة على عينة من المستجيبين باستخدام مصادر مثل الاستفتاءات الالكترونية، الاستقصاءات، الاستبيانات عبر البريد الالكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، أو إدراجها على الموقع الالكتروني. فكل منظمة صغيرة كانت أم كبيرة تعتمد فهم ما يفكر فيه متلقي الخدمة بشأن خدماتها.

من خلال إجراء البحث الكمي، تستطيع المنظمة طرح أسئلة استقصائية عديدة، وتجمع البيانات من مجموعة من العملاء وتقوم بتحليلها لإنتاج نتائج عديدة. وتعد هذه هي الخطوة الأولى من أجل جمع البيانات لأي بحث.

كما يمكن إجراء هذا النوع من البحث مع مجموعة معينة من الجمهور المستهدف كما يمكن إجراؤه أيضا بين مجموعات متعددة بالإضافة الى التحليل المقارن. ويعد احتواء عينة المستجيبين على أعضاء تم اختيارهم عشوائيا شرطا مسبقا لهذا النوع من البحث. وبذلك، يستطيع الباحث الحفاظ على دقة النتائج التي حصل عليها بسهولة حيث سيتم مخاطبة تشكيلة هائلة من المستجيبين باستخدام الإختيار العشوائي. تقليديا، كان البحث الاستقصائي يجري وجها لوجه أو عبر المكالمات الهاتفية ولكن مع التقدم الذي أحرزته الوسائط الإلكترونية مثل البريد الالكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي، فقد امتد البحث الاستقصائي للوسائط الإلكترونية أيضا.

## معلومة

تعد نماذج البحث الكمي ذات طابع موضوعي، مفصل وتحقيقي في كثير من الأحيان. كما أن النتائج المحققة من هذا المنهج تكون منطقية، إحصائية، ومحايدة. ويتم جمع البيانات باستخدام طريقة منظمة وتجرى على عينات أكبر تمثل جميع السكان.

## طرق البحث الكمي

يتم تصنيف طرق البحث الكمي على أساس مصادر جمع البيانات. وكما ذكر من قبل، فإن طريقة البحث هذه تعتبر عددية جدا وتكون النتائج في صورة "بيانات". ويكون تحليل هذه البيانات عددي وهكذا يتم جمع البيانات أيضا على شكل أعداد. وباستخدام التحليل الإحصائي، يُجري الباحثون تحليلا للبيانات وهذا سبب إرتباط البحث الكمي الوثيق بالإحصائيات.

## خصائص البحث الكمي

تستخدم الأدوات المنظمة مثل الاستقصاءات، الاستفتاءات أو الاستبيانات لجمع البيانات الكمية

يتم إجراء البحث على حجم ملموس من العينة يمثل المجتمع المستهدف

النتائج تكون موثوقة للغاية ويسهل تكرارها

يتم إنشاء الأسئلة المغلقة طبقا لهدف البحث

يتم دراسة العوامل المختلفة المتصلة بموضوع البحث قبل جمع الملاحظات "التغذية المرتدة" من المستجيبين

عادة ما تُمَثَل البيانات الكمية بجداول، مخططات، رسوم بيانية أو أي شكل آخر من الأشكال غير العددية

يمكن تعميم نتائج هذا البحث على جميع السكان لإتخاذ إجراءات مناسبة للتحسين

**كيف تقوم بتحليل النتائج التي تلقيتها من منهج البحث الكمي؟**

1. قم بربط النتائج بهدف البحث وقم بإنشاء الأهمية الإحصائية للنتائج

2. ضع في الاعتبار جوانب البحث التي لم يتم مراعاتها في عملية جمع البيانات.

3. بلّغ عن الاختلافات بين ما كان مخطط له مقارنة بما تم تنفيذه فعليا. وناقش ما إذا كانت البيانات المفقودة ستطرح بالبحث أم لا

4. إختار منهج تحليلي إحصائي دقيق مثل التحليل الرباعي "SWOT"، التحليل المشترك، الجدولة المتقاطعة، إلخ. والتي سوف تنتج النتائج المرجوة

## تنبيه

\*ينبغي استخدام مناهج الإحصاء الإستدلالي مثل فترة الثقة، هامش الخطأ، إلخ. لتوفير النتائج

\*سوف يسهل شرح البيانات الممثلة في جداول وستكون مؤثرة في إيصال النتائج العددية

\*يجب توضيح ما هو متوقع من نتائج البحث الكمي للقراء

## مميزات البحث الكمي

- جمع بيانات دقيقة وموثوقة: يتم جمع البيانات وتحليلها وتقديمها في شكل أعداد، وستكون النتائج التي تم الحصول عليها موثوقة بشدة. فالأرقام لا تكذب. وهي تقدم صورة نزيهة للبحث الذي تم إجراؤه بدون تناقضات كما أنها شديدة الدقة. ويتم إجراء البحث الكمي في المواقف التي يتنبأ فيها الباحث بخلاف.

- جمع سريع للبيانات: يتم إجراء البحث الكمي مع مجموعة من المستجيبين الذين يمثلوا السكان. ويُطبق استقصاء أو أي منهج آخر من مناهج البحث الكمي على هؤلاء المستجيبين ويكون إدراج الإحصاءات، وإجراء تحليل للنتائج مباشر تماما وأقل إستهلاكا للوقت.

- نطاق اوسع لتحليل البيانات: يقدم هذا المنهج نطاق واسع لجمع البيانات وذلك بفضل الإحصاءات.

- القضاء على التحيز: لا يقدم هذا المنهج البحثي أي مجال للتعليقات الشخصية أو التأثير على النتائج. وحيث أن النتائج المحققة عددية فبالتالي تكون عادلة في معظم الحالات.

## تنبيه

إن طرح السؤال المناسب بالصيغة المناسبة على الجمهور الصحيح المناسب يعد جزء هام من البحث الكمي. وللحصول على نتائج جديرة بالثقة، يتوجب إجراء استقصاءات واستفتاءات مع عينة كبيرة من السكان حتى لا يتم تحريف أو تشويه المعلومات.

وتبذل الجهود من أجل فهم ما إذا كان صالحة أم غير صالحة. ويستخدم هذا المنهج البحثي بالأساس في العلوم الطبيعية أو الاجتماعية حيث يوجد العديد من المقولات التي تحتاج لإثبات صحتها من عدمها.

\*يعتمد عدد الأشخاص الذين يشكلون آراءً حول قضية معينة، وكذلك أنواع الآراء التي يشكلونها، جزئياً على مواقفهم المباشرة، وجزئياً على عوامل اجتماعية وبيئية أكثر عمومية، وجزئياً على معارفهم ومواقفهم وقيمهم الموجودة مسبقاً. نظراً لأن المواقف والقيم تلعب دوراً حاسماً في تنمية الرأي العام، فإن الباحثين في هذا الموضوع يهتمون بطبيعة الحال بطبيعة هذه الظواهر، وكذلك بطرق تقييم تنوعها وشدتها.

وتكون الدراسة بتحديد حجم العينة الكلي المراد الحصول عليها مثلاً تكون (1000) شخصاً موزعة على كافة المناطق التابعة للبلدية مقسمه بين عينة الذكور بنسبة (76.7%) من أفراد العينة، وحجم عينة الإناث يمكن أن تكون بنسبة (23.3%) من حجم أفراد العينة ويتم مقابلة العينة المستهدفة وطرح مجموعه من الأسئلة التي تستهدف الخدمات المقدمة ومدى رضاه عن هذه الخدمات .

## بعض المقاييس المتبعة عالمياً

يجب ان تستهدف عينات المسح ابرز الخدمات المقدمة من قبل البلدية للمواطنين ويكون مقياس العينة على خط الرضى بحيث تكون

- راضي تمام

- راضي الى حدا ما
- غير راضي تمام
- غير راضي الى حدا ما

مقياس التعداد من الرقم 1 - 10 ويحدد مقياس الرضى بناء على الرقم الذي يتم اختياره كما يلي

وتشمل الخدمات المراد مسح قياس الرضا عليها:

1. رضاهم عن خدمة تعامل موظفي البلدية معهم
  2. رضاهم عن خدمة تفريغ حاويات القمامة بشكل منتظم .
  3. رضاهم عن خدمة تنظيف الشوارع وإزالة المخلفات.
  4. رضاهم عن خدمة توفير حاويات قمامة قريبة من المساكن.
  5. رضاهم عن خدمة مكافحة البعوض والقوارض.
  6. رضاهم عن خدمة مراقبة سلامة الأسواق والمنتجات الغذائية.
  7. رضاهم عن خدمة ازالة تعديات الشوارع وتنظيمها في مناطق البلدية.
  8. رضاهم عن خدمة صيانة شوارع المدينة وتجميلها.
  9. رضاهم على خدمة صيانة شبكات تصريف مياه الأمطار والصرف الصحي من قبل البلدية.
  10. رضاهم عن سرعة استجابة موظفي خدمات الطوارئ في بلدية مع الجمهور .
  11. رضاهم عن الاستجابة على استفساراتهم وشكاويهم من قبل موظفي البلدية.
  12. رضاهم عن خدمة توفير إنارة في شوارع مدينة.
  13. عن خدمة توفير المياه وتوصيلها لمنازل المواطنين وذلك بتسهيل عمل سلطة المياه.
  14. رضاهم عن قيمة الرسوم مقابل خدمات البلدية.
  15. رضاهم عن خدمة التوعية والإرشادات للتعامل مع الكوارث التي تقوم بها البلدية بشكل عام.
  16. رضاهم عن مساحة الأماكن السياحية العامة في مناطق البلدية.
  17. رضاهم عن خدمة صيانة شبكات تصريف مياه الأمطار والصرف الصحي في مناطق البلدية.
- في أصول الديمقراطية الشعبية كما تشير العلوم السياسية فإن معادلة النجاح تقوم على أنه كلما كان مسار القرار من القاعدة إلى القمة كان القرار معبراً حقاً عن إرادة الناس، أما إن كان القرار عكس ذلك، من القمة للقاعدة فالقرار هنا يأخذ صورته الفردية بما يتنافى مع أبجديات الديمقراطية.

ومن ثم تعزف الدول المستقرة ذات التاريخ العريق في التجارب المحلية على إقرار هذا الأصل الديمقراطي، فالقرار يجب أن يخدم الناس، ومن ثم يجب أن يعبر عنهم وعليه يصدر منهم أو من ممثلين حقيقيين عنهم، وقد ذهب السياسيون إلى أن المجالس المحلية والبلدية أفضل نموذج للتمثيل الشعبي في القرى والمدن الصغيرة والأحياء والضواحي لهموم ومشاكل ورغبات رجل الشارع.

-فالبلدية أو المجلس المحلي الذي يستطيع أن يصل إلى كل بيت، ويستطلع هموم كل مواطن، ويعايش معاناة كل فرد، لا شك أنه الأجدر أن يكون الأولى بالاهتمام والرعاية إذا ما قورن بالانتخابات الأخرى التي تلقى من تسليط الضوء والرعاية ما لم تلقها نظيراتها وهو الأمر الذي يتعارض في كثير من مضمونه مع الواقع ومقتضياته.

-وكما أن نجاح البلديات في القيام بدورها ينعكس إيجاباً على نهضة المجتمع ودفع قاطرة تنميته للأمام فإن الفساد إن تمكن منها قد يكون المسمار الأكثر خرقاً في نعش الدولة، ومعول الهدم الأول لثقة الناس في النظام السياسي أو ما يعرف بـ"كيان الدولة" ومن هنا جاءت خطورة منظومة المحليات.

-وتعد المجالس البلدية في الوطن العربي عصب المجتمعات وقوتها الأكثر انتشاراً، وعليه كانت على مر الزمان ساحة للصراع والتنافس للسيطرة عليها من الأنظمة الحاكمة، إيماناً بالدور الذي تؤديه إما في ترسيخ أركان النظام أو هدمه في أسرع وقت، ورغم ذلك فإن هناك العديد من التحديات التي تواجه الخريطة المحلية في العديد من الدول العربية، كثيفة العدد، شاسعة المساحة، التي تمثل فيها المحليات محوراً مهماً في إدارة الحكم.

-يؤدي التخطيط المُشارك مندمجاً مع الدعم المالي والتنظيمي للمشاريع إلى المساعدة على تحسين الخدمات العامة الأساسية، ويشتمل ذلك على الإمداد بالمياه والتخلص من القمامة، وتجديد المرافق الرياضية، وإعداد مراكز للاعتناء بالأطفال والشباب. كما تم أيضاً بناء أو تجديد المراكز التدريبية والاستشارية للمرأة.

-في كل بلدية، يترك الأمر للسكان - من خلال مجلس بلدي ولجان المواطنين - للقيام بمهمة اختيار المشاريع الاستثمارية التي سيتم تنفيذها بالمدن، ويفضل أن يتم ذلك من خلال الشركات المحلية. الطرق أو جمع النفايات أو إنشاء المجازر أو الأسواق أو الفصول الدراسية أو المراكز الصحية أو مراكز الشباب أو ملاعب كرة القدم - مجموعة من المشاريع واسعة النطاق. "عندما يتعلق الأمر بإدارة البلديات، فإن البلديات المدرجة ضمن البرنامج الوطني المتكامل للامركزية والتنمية المحلية والعمالة تسبق بسنوات ضوئية البلديات الأخرى في نفس البلد .

فإن إنشاء آلية تمويل مبتكرة تقوم بتخصيص الأموال للبلديات على أساس أهداف الأداء قد حقق نجاحاً حقيقياً: وتضيف "حققت البلديات نتائج ملموسة وقابلة للقياس، كما أن وجود أموال كافية لدى رؤساء البلديات لتلبية احتياجات وتوقعات السكان قد ساعد على زيادة حجم التقدير لدورهم".

أحد أهداف البرنامج الوطني المتكامل هو تشجيع توظيف الشباب والنساء في البلديات المشاركة في البرنامج.

-التفكير «خارج الصندوق» وبعيداً عن تأثيرات ومظلة العمل البلدي التقليدي الحالية. وقد أصبحت إعادة هيكلة التركيبة المؤسسية للبلديات ضرورة وتحدياً معاً. ولا بدّ من خلال الإدارة المحلية تبني رؤية لمستقبل المدن وتوازن

التنمية فيها بحيث يتم دعم المدن الكبيرة نحو التوجه للاستقلالية المالية والإدارية والاعتماد على إيراداتها الذاتية وتخفيف العبء على الإدارة المركزية. وسيمكّن ذلك من زيادة الدعم المالي والإداري للمدن الصغيرة، وانتشالها من الانحسار عن خريطة التنمية السعودية. فالمدن الكبيرة يجب ألا تعتمد في مواردها على الحكومة المركزية، خصوصًا أنه بالإمكان محاكاة تجارب كثيرة عالمية في زيادة إيرادات المدن بما يضمن عدم المساس بالمواطن ولكن في نفس الوقت عدم الإقتال على الدولة.

### \* مدخل عام بالأنظمة الديمقراطية والرأي العام

–القوة التي حققها الرأي العام في الأنظمة الديمقراطية حتى أصبحت له السيادة والسلطان في حكم الشعوب، وإعداد الخطط، وتقويم أنشطة الأجهزة الحكومية .

والمؤسسات السياسية والاقتصادية، الحكومية كما انه في الوقت الذي تؤسس فيه هذه الأنظمة مراكز علمية لقياس اتجاهات الجماهير ومعرفة ميولهم وأفكارهم .

لدفع عجلة الحياة، وتصحيح مسيرة العمل الوطني، الا اننا نجد أن العالم العربي يكاد يخلو من هذه المراكز أو يقيم هياكل هزيلة لا تتوافر لها الامكانيات و الكوادر التي تنهض بهذه المهمة، وقد أدى ذلك إلى التخبط وبعثرة الجهود المخلصة والمحاولات الجادة لتطوير انماط الحياة وقد أدى ذلك الى تهميش دور الجمهور بناء الامه على اسس صحيحة والى عرقلة جهودها وتضييق مساحة التفاهم بينها وبين صناع القرار .

–الحقيقة أن الرأي العام لا يستطيع أن يضطلع بالدور المنوط به بصورة سليمة إلا في مناخ من الحرية لأن الأنظمة الدكتاتورية لا تحفل بالرأي العام ولكنها تهتم به حتى تستطيع السيطرة عليه وتوجيهه الوجهة التي تتفق مع مرجعيتها.

من ثم فإن الحرية هي المناخ الذي يستطيع الرأي الفكرية وأهدافها السلطوية والعام أن يتنافس فيه ويشارك في صنع القرارات وصياغة الأحكام، فيختار حكامه وممثليه ويتابعهم ويحاسبهم ويعزلهم إذا انحرفوا عن طريق الصواب.

وإذا كان الرأي العام هو الحكم والضابط لإيقاع الحياة في المجتمع، فلا بد أن يكون على درجة من الوعي تمكنه من الحكم على مختلف جوانب الحياة، كما أنه لا بد أن تتوافر لديه البيانات والمعلومات اللازمة، وأن يكون على درجة من النضج يستطيع بها ان يحكم على مختلف الامور حكما صائبا.

-- هنا تتبوأ عملية التعليم والتثقيف والاعلام مكانه مهمه في توعية الجماهير وتزويدهم بالمعارف التي تمكنهم من الحكم على مايدور حولهم.

أصبح الرأي العام هو صاحب السلطة الحقيقية حيث اتسعت مساحة الديمقراطية في المجتمع الانساني ومن هذه التطورات الثورة الصناعية والتضخم السكاني والتقدم العلمي والتكنولوجي، وارتفاع مستوى التعليم، وزيادة الحراك الاجتماعي بين.

الطبقات والشعوب والمطالبة بالمساواة والانفتاح على العالم نتيجة استخدام قنوات الاتصال وانتشارها

-في الديمقراطيات المعاصرة أصبح الرأي العام قوة لها وزنها نتيجة الأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تطلبها ظروف ذلك العصر، ونتيجة توافر وسائل التعبير عن الرأي العام مثل الصحف والإذاعة والتلفزيون والسينما وشبكة.

المعلومات الدولية وغيرها و كان لظهور الأفكار الحديثة مثل التوسع في حق الانتخاب، ومساواة المرأة بالرجل، وحصول العاملين والفلاحين على حقوقهم، وغير ذلك من الأفكار أبلغ الأثر في ظهور الآراء الجديدة وانتشاره.

-لثورة المعلومات وتصارع الأفكار والمذاهب والتطور المذهل في وسائل التعبير، وسقوط الكثير من النظم الشمولية أبلغ الأثر في ظهور الرأي العام كقوة لها وزنها، حتى اصبح العصر الذي تعيش فيه يسمى عصر الرأي العام واهتمت الحكومات والأحزاب والقوى الضاغطة، وأصبح من الصعب على أى نظام أن يتجاهله، وانشئت له المعاهد والمراكز المتخصصة في دراساته وقياس أثره ومعرفة اتجاهاته.

### التقسيم الكمي للرأي العام

1. رأى الأغلبية: وهو الرأي الذي يمثل رأي مايزيد على نصف الجماعة وهو تجميع وتكرار الرأي الشخصي لأغلبية الجماعات الفعالة
2. رأى الأقلية: هو رأى ما يقل عن نصف الجماعة ويعبر عن رأى طائفه من الناس لا يستهان بها فقد يكون بين صفوف الأقلية وبعض الاكفاء والمتخصصين والمؤثرين في القضايا المثارة يعلمهم لا انتمائهم الحزبي
3. الرأي الائتلافي: رأى جملة من الاقليات المختلفة في اتجاهاتها والتي تجمعت لتحقيق هدف معين تحت ظروف خاصه وهو ليس وليد المناقشة وانما نتاج عوامل خارجيه عارضه، ومتى زالت هذه الاسباب يزول هذا الرأي
4. الرأي الساحق: وهو حالة من الاتفاق تصل اليها الجماعة او اكثريتها الساحقة، وهو ليس رأي الأغلبية، انما رأى قريب من الاجماع ويقترّب من العادات والعرف والتقاليد.

### تقسيم الرأي العام حسب النطاق الجغرافي:

- أ- **الرأي العام المحلي:** هو الرأي السائد في زقاق او سكه او شارع او قريه او مدينه او منطقته او ولايه، او محافظه او مجموعه من المناطق او مجموعه معينه من المحافظات او مجموعه من الولايات
- ب - **الرأي العام الوطني والقومي:** هو الرأي العام الذي يرتبط بالوطن او الدولة الكائن بها وتستند اليه السلطة القائمة ويتميز بخصائص اهمها " التجانس وامكانية التنبؤ به ومعالجته للمشكلات القومية
- ج - **الرأي العام الاقليمي:** هو الرأي السائد بين مجموعه من الشعوب المتجاورة جغرافيا في فتره معينه نحو قضيه او اكثر يحتدم حولها الجدل والنقاش وتمس مصالحهم المشتركة او قيمتها الإنسانية مسا مباشرا

ومن الأمثلة لهذا النوع (الرأي العام الخليجي، الرأي العام العربي، الرأي العام الافريقي)

اهم نواحي تأثير القيم في رأي الافراد في النواحي الآتية:-

أ-توفر في شكل سلبي او ايجابي في نظرة الفرد او الجماعة الى الافراد الاخرين او الجماعات الاخرى  
ب- تؤثر على قرارات الفرد واختياره بين بدائل الحلول للمشاكل التي يواجهها او تواجهها الجماعة التي ينتمي اليها.

ج - تحدد للفرد ما هو مقبول او مرغوب فيه وما هو غير مقبول او مرغوب عنه من انماط السلوك والرأي

د- تؤثر على المدى الذي يقوم الفرد في حدوده بالموافقة او رفض الضغوط عليه

هـ - تؤثر تأثيرا بالغا في ادراك الفرد للمواقف او المشاكل التي تواجهه

و- يعمل نسق القيم على تنظيم عملية الادراك وذلك عن طريق تحديد الحاجات التي يتم اشباعها وأولويات اشباعها وكذلك عملية انتقاء وتنظيم المدركات

يمكن القول ان المواطن هو القضية المركزية للبلدية وقد نشأت من اجله وتحددت وظيفة البلديات الرئيسية من اجل الاستجابة لحاجات الناس الى التنمية بكل ما تعنيه عملية التنمية من ابعاد وشموليه

التوصيات :

تفعيل الاحصاءات الرسمية والمحلية وخاصة على المستويات المحلية لأي بلدية لان ممارسة مهام البلدية سواء الخدمية او الإنمائية تتطلب معرفة إحصائية لواقع النطاق البلدي الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية فالمعطيات الإحصائية تساعد المجلس البلدي اتخاذ قرارات تتناسب مع حاجات المواطنين وكما وتساعد في عمليات التخطيط على المستوى البعيد.

التخطيط السليم لا يمكن ان يقوم الا على قاعدة إحصائية ودقيقه وشامله والنظرية تقول "لا تنميه دون احصاء ولا تنميه بدون تخطيط ولا تخطيط دون احصاء" لذلك انشاء مركز دراسات مصغر في كل بلديات المحافظات في المملكة للعمل الدائم وبشكل دوري على أخذ آراء المجتمع المحلي بالمستجدات والعمل على حلها وعدم تقاعدها وكذلك تطوير الخدمات المقدمة بشكل يتماشى مع التسارع المذهل في تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستفتاءات المجتمعية.

## المراجع

- دور البلديات اللبانية في عملية التنمية/ نعيم/احمد خليل /الحداثه عدد195/196 سنة 2018 ص371 ص372  
377 ص378
- مرجع جريدة (ن بوس) والذي نشر بتاريخ 2019/3/7 حيث كتب بواسطة فريق التحرير
- مرجع منظمة (qiz) بمشور دعم البلديات وتحسين الخدمات البلدية  
<https://www.giz.de/en/worldwide/75080.html>
- مرجع مقال صادر عن البنك الدولي بعنوان تمكين البلديات في موريتانيا استراتيجيه توتي ثمارها والمنشور بتاريخ  
2018/11/05 - <https://www.albankaldawli.org/ar/news/feature/2018/05/11/how-mauritania-empowers-small-cities>  
نواكشوط، 10 مايو/آيار 2018
- مرجع مدونة (QUESTIONPRO) في البحث الكمي  
<https://www.questionpro.com/blog/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%85%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81%D8%8C-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9%D8%8C-%D8%A7%D9%84%D8%B7%D8%B1%D9%82-%D8%8C/>
- كتاب الرأي العام /عبد الحليم/د.محي الدين /جامعة الازهر/ مكتبة انجلو المصريه 2009 ص ١١ ص 12 ص 44
- الرأي العام وطرق قياسه/العبد/د.عاطف عدلي /دار الفكر العربي 2006م /ص24 ص25 ص26 ص39
- اليات توجيه الرأي العام /زهير الخويلدي(٢٠٢٠/١١/٢٩)قراءات في عالم الكتب والمطبوعات /قناة الحوار المتمدن  
(<https://m.ahewar.org/s.asp?aid=700616&r=0>)
- ميم للاعمال meemapps. com  
قاموس ونماذج وخدمات  
(<https://www.meemapps.com/term/opinion-poll>)
- العينات الاحصائية في البحث العلمي / موقع شركة سندك للاستشارات الاكاديميه <https://www.sanadkk.com>
- [/blog/post/17/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%81%D8%B5%D9%8A%D9%84-%D8%B9%D9%84%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%8A%D9%86%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A.html](https://www.sanadkk.com/blog/post/17/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%81%D8%B5%D9%8A%D9%84-%D8%B9%D9%84%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%8A%D9%86%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A.html)
- اي عربي E3arabi /المسح الميداني /nezar/ابريل 28 سنة 2021 <https://www.google.com>
- [/amp/s/e3arabi.com/engineering/%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25B3%25D8%25AD-%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D9%258A%25D8%25AF%25D8%25A7/%25D9%2586%25D9%258A/amp](https://www.google.com/amp/s/e3arabi.com/engineering/%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25B3%25D8%25AD-%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D9%258A%25D8%25AF%25D8%25A7/%25D9%2586%25D9%258A/amp)