

مدى ثقة المواطنين بأداء موظفي البلديات في المحافظات الشمالية من وجهة نظر المواطنين

The extent of citizens 'confidence in the performance of municipal employees in the northern governorates from the citizens' point of view

يونس إبراهيم جعفر^{*1}

¹ جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)، yjafar@qou.edu

تاريخ النشر: 2021/06/01

تاريخ القبول: 2021/04/27

تاريخ الاستلام: 2021/01/08

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى ثقة المواطنين في أداء البلديات من وجهة نظرهم في المحافظات الشمالية، تكونت عينة الدراسة من (380) مواطناً، اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة، وزعت عليهم استبانة تكونت من 29 فقرة، وبلغ معامل الثبات للأداة (0.93). أشارت نتائج الدراسة الى ان درجة الثقة في اداء موظفي البلديات كانت بدرجة متوسطة، وهذا يدل على وجود قصور وضعف في تطبيقهما. وأظهرت أيضاً ان درجة الاستجابة والتعاطف كعناصر لتعزيز الثقة كانت متوسطة، فيما بينت الدراسة أن عنصر الامان والمصدقية لموظفي البلديات كانت بدرجة متوسطة، وأظهرت أن درجة القناعة لهم كانت بدرجة متوسطة، وهذا يشير إلى ان نسبة استجابة المبحوثين حول عوامل تعزيز الثقة الارتباطية مع موظفي البلديات فيها ضعف.

قدمت الدراسة عدة توصيات كان أهمها: ضرورة اهتمام موظفي البلديات بكافة مجالات الثقة بين الطرفين وذلك بتحسين الاداء وخاصة بما يتعلق بخدمة المواطن بدون تحيز حزبي او اجتماعي او تنظيمي. وضرورة ان يتصف الموظفون بالمصدقية مع المواطن، وان يتم تلبية حاجاته بشكل دقيق، وتبسيط الاجراءات عند تقديم الخدمة، وانجاز الخدمة بسرعة وكفاءة عالية، والتعامل مع المواطن باحترام، وضرورة اظهار الاهتمام في المواطن عند تقديم الخدمة.

الكلمات المفتاحية: الثقة ، الاداء ، البلديات.

تصنيف JEL: QN3, XQ3.

Abstract:

The study aimed to identify the extent of citizens' confidence in the performance of municipalities from their point of view in the northern governorates, The sample of the study consisted of (380) citizens, who were chosen by the simple random method, A questionnaire consisting of 29 items was distributed to them, and the stability factor of the tool reached (0.93), The results of the study indicated that the degree of confidence in the performance of municipal employees was of a moderate degree, and this indicates the presence of deficiencies and weaknesses in their application. It also showed that the degree of response and sympathy as elements to enhance confidence was moderate, while the study showed that the safety and credibility component of municipal employees was of a moderate degree, It showed that the degree of their conviction was moderate, and this indicates that the response rate of the respondents regarding the factors that enhance relational trust with municipal employees is weak.

The study presented several recommendations, the most important of which were: The necessity for municipal employees to pay attention to all areas of trust between the two parties by improving performance, especially with regard to serving the citizen without partisan, social, or organizational bias, The necessity for the employees to be credible with the citizen, for his needs to be met accurately, to simplify the procedures when providing the service, to complete the service quickly and efficiently, to deal with the citizen with respect, and to show interest in the citizen when providing the service.

Key words: trust, performance, municipalities.

Jel Classification Codes: XQ3 ،QN3

1. مقدمة

تسعى البلديات الى تلبية حاجات المواطنين بكل دقة وموضوعية من اجل الوصول لأعلى درجات ثقة المواطنين، والعمل على تعزيز وتقوية نظام تقديم الخدمات، لضمان أداء فعال وتعزيز الخدمات المقدمة لكافة أبناء الشعب الفلسطيني بمختلف قطاعاته. وتعتبر البلديات حلقة الوصل الخدمائية بين الحكومة والشعب في فلسطين، وهي تقدم خدمات للمجتمع ومشاريع عامة على المستوى المحلي بناء على خطط استراتيجية مدروسة مع الاخذ بعين الاعتبار الامكانيات والبنية التحتية للمجتمع المخدم بما يتلائم مع سياسات الدولة، وتعتبر فلسطين من الدول الصغيرة مساحةً، و تشهد الآن تزايد سكاني متجانس، لذلك وجب على الدولة توفير نظام بلديات يتناسب مع هذا التعداد السكاني المتزايد، فأخذت البلديات على عاتقها هذه المهمة، وهي خدمة المواطنين بتأمين خدمات متنوعة جيدة ضمن الإمكانيات المتاحة، علماً أنها تحت ضغوطات وتحديات كثيرة، من ضمنها سياسات

الاحتلال وقضم الاراضي وتضييق نطاق عملها ضمن مناطق محدودة بالإضافة الى الامكانيات المالية والبيئية الضعيفة.

يعد الارتقاء بمستوى خدمات البلديات هدفاً عاماً بالنسبة لخطط التنمية الاجتماعية الاقتصادية في أي دولة، بالإضافة إلى تنامي وعي المواطنين وإدراكهم لحقوقهم في الحصول على جودة عالية من الخدمات، بحيث أن هذا الإدراك يؤثر في المفاضلة بين الخدمات المقدمة للفرد عند الحاجة إليها، وتركز على بيئة العمل الداخلية والخارجية، وبرامج السلامة العامة، والتقييم الجيد للخدمات المقدمة، وذلك لتحقيق مستوى عالٍ من ثقة المواطنين بالخدمة المقدمة من قبل البلديات.

ومن الملاحظ هنا أن أي عامل من عوامل تحقيق أقصى درجات الجودة المقدمة تتركز على العنصر البشري العامل في البلديات بوصفه حجر الزاوية، سواء فنيين أم عاملين، لذلك أصبح على عاتق المؤسسات مسؤولية أن تفكر بصورة جدية لتوجيه هذا العنصر بما يحقق الكفاءة والفاعلية فيها.

وبناءً على ذلك؛ تأتي اشكالية الدراسة حيث تعتبر الثقة من العوامل المهمة التي تهتم بها كافة المؤسسات لكونها العمود الفقري لنجاح المؤسسة، وتؤدي الى نجاحها في تقديم افضل الخدمات للمجتمع من خلال ادائها المميز والمبني على الوضوح والشفافية والمساءلة والأداء المتميز، وعامل الثقة يرتبط ارتباطاً بالعلاقة مع المؤسسة، كما ان الثقة لا تبنى الا من خلال الاداء الفعال والكفوء.

تعتبر ظاهرة الثقة قديمة قدم العلاقة الإنسانية، إلا أن الاهتمام العلمي بالثقة كعامل من العوامل المؤثرة في الاداء المؤسسي وخاصة التنظيمية بدأ في بداية الخمسينيات من القرن العشرين بوصفها موضوعاً رئيسياً في علم النفس، (، ان الثقة تشير إلى تحمل المخاطرة الناتجة عن توقع طرف Kramer And.Taylo,1995 ويرى كل من) معين بأن الطرف الاخر يتصرف بكفاءة ووفقاً لواجباته.

ولما كان الاهتمام بالثقة محور البحث، فقد جعل مشكلة الدراسة تتمحور حول الاجابة على التساؤل الرئيس الآتي: ما مدى ثقة المواطنين بأداء موظفي البلديات في المحافظات الشمالية. اما أسئلة الدراسة:

1. ما مدى ثقة المواطنين في الاستجابة والتعاطف مع أداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم؟
2. ما مدى ثقة المواطنين في الامان والمصادقية بأداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم؟
3. ما مدى ثقة المواطنين في القناعة بأداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم؟

انطلاقاً من اشكالية البحث؛ فإن البحث يحقق مجموعة من الأهداف، فإن الهدف العام يتمثل في التعرف إلى مدى ثقة المواطنين في أداء البلديات من وجهة نظرهم في المحافظات الشمالية، أما الأهداف الفرعية:

1. التعرف إلى مدى ثقة المواطنين في الاستجابة والتعاطف مع أداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم.
2. معرفة مدى ثقة المواطنين في درجة الأمان والمصادقية في أداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم.
3. التعرف إلى مدى ثقة المواطنين في درجة القناعة بأداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم.

اهمية البحث: حيث أن الثقة تمثل جزءاً جوهرياً من الدراسات التي تهتم بدراسة العلوم الاجتماعية وبالأخص العلوم الادارية، حيث أجمع العلماء في الكثير من الأدبيات على أهمية بناء الثقة بين المواطن والبلديات. وتشكل البلديات من مجلس الادارة والذي يتم انتخابه من الجمهور ولا يتقاضى رواتب شهرية، وموظفين يعملون بشكل دائم ويتقاضون راتب شهريا وملزمون بنظام البلديات ضمن نظام وزارة الحكم المحلي، وبالتالي فهم معنيين بكسب ثقة المجتمع وخاصة ان الثقة تشير الى توقعات المواطنين لنمط اداء موظفي البلديات التي ينبغي أن تكون عليه، وكيف ينبغي لها أن تعمل وتتفاعل مع المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية ضمن حدود البلدية، ومع مجموع المواطنين، ويترتب على ذلك ارتفاع مستوى المشاركة المجتمعية، وبالتالي تهيئة الظروف اللازمة لتحقيق التكافل الاجتماعي والاستقرار الديمقراطي ويأتي هذا البحث، كونه يدرس مدى ثقة المواطنين بالخدمات المقدمة من البلديات لما فيه من مصلحة تعود على المواطن، وايضاً من دور البلديات المهم في تقديم الخدمات للمواطنين ومدى الثقة بهذه الخدمات، اضافة الى الدور الذي تلعبه باعتبارها واحدة من القطاعات الخدمية ذات الأهمية الكبيرة في تحقيق التنمية للمجتمع.

وبناءً على ما سبق؛ فأن البحث حدد مجموعة من **الفرضيات** المحتملة للوصول الى تحقيق اهداف البحث وهي: **الافتراض العام:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مدى مدى ثقة آراء عينة الدراسة في أداء البلديات تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، عدد مرات تلقي الخدمة).

اما الفرضيات الفرعية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء عينة الدراسة حول مدى ثقة المواطنين في الاستجابة والتعاطف مع اداء موظفي البلديات.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء عينة الدراسة حول مدى ثقة المواطنين في الأمان والمصادقية بأداء موظفي البلديات .
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء عينة الدراسة حول مدى ثقة المواطنين في القناعة بأداء موظفي البلديات.

حيث يعتبر الباحث هذه الدراسة وصفية بشكل عام، لذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى النتائج المرغوبة. إذ قام الباحث بجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة من خلال الأدب النظري السابق ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى استخدام اداة الاستبانة لجمع استجابات أفراد عينة الدراسة.

واقترص تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من الأفراد الذين يتلقون خدمات من البلديات في الضفة الغربية في العام 2020م، وفي الضفة الغربية وهي جزء من فلسطين والسيادة فيها للسلطة الوطنية الفلسطينية

2- التعريفات الإجرائية:

الثقة: اعتماد شخص على شخص آخر تحت ظروف من المخاطرة من أجل تحقيق هدف معين، وهي التوقع الذي يحمله الفرد أو الجماعة بأن الوعود المكتوبة أو الكلامية من الآخرين سواء أكانوا أفراداً أو جماعات يمكن الاعتماد عليها (الرواشدة، 2014م، ص65).

الأداء: لأداء هو تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد أو الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد (بركاني، 2020)

البلديات: هي دائرة حكومية تقوم بتطوير المدن والقرى المحيطة بها وإنارة الطرق وتحميل الشوارع بالأشجار واللوحات الإرشادية وتنفيذ المخططات للمواطنين وتنظيم الأسواق وتقوم بتصريف مياه الأمطار والمحافظة على نظافة المدينة وتقوم الدولة بتخصيص ميزانية ضخمة للبلدية من أجل التطور وتحسين مظاهر المدن (https://ar.wikipedia.org/wiki).

3- الإطار النظري والدراسات السابقة:

يختلف تعريف الثقة باختلاف مجالات العلوم الاجتماعية، حيث يتناول خبراء الاقتصاد مفهوم الثقة من خلال التركيز على درجة الثقة داخل العلاقات التجارية، وعلى أهمية توافرها بين الأطراف التجارية، في حين تناول علماء النفس الاجتماعي مفهوم الثقة بالتركيز على الأشخاص في إطار منظومة التفاعل الاجتماعي، بينما تناول علماء السياسة الثقة من منظور العلاقة بين المواطن والحكومة، وفي إطار التركيز على مفهوم الثقة السياسية ينظر دارسو العلوم السياسية إلى الثقة على اعتبار أنها سمة مجتمعية وليست فردية، حيث يشارك الأفراد ويستفيدون من ثقافة **Trusting Culture** أو من المؤسسات الاجتماعية والسياسية التي تعزز سلوك الثقة.

الثقة هي العامل الرئيسي في تحديد العلاقات داخل المنظمة، وهي العنصر الأساسي في بناء المناخ التنظيمي، ولها علاقة كبيرة ومباشرة بالرضا الوظيفي، وصنع القرار، والاتصال، وحل المشكلات، والتغيير التنظيمي، وهي تصورات الأفراد والجماعات بأن الوعود والاتفاقات والقرارات يمكن الاعتماد عليها وسيتم الالتزام بها. أما مفهوم الثقة بالمنظمة فهي الشعور الشامل باستحقاق المنظمة بوصفها كياناً لأن تكون مؤتمنة وفقاً لإدراك الموظف، فهي إيمان الموظف بأن المنظمة ستلتزم بوعودها، وستتخذ إجراءات لصالح الموظف (رائد، رفاعي، 2014م).

مفهوم ثقة المواطنين من المفاهيم التي أثارَت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون إدارة التسويق وذلك لإدراك العديد من المؤسسات أن سبب تميزها اليوم لن يقوم إلا على أساس احترام العملاء والعمل على ثقة وتلبية حاجاته.

تُعرف ثقة المواطنين بأنها "انطباع إيجابي أو سلبي مدرك من طرف المواطنين الذي ينتج عنه مقارنة الأداء الفعلي للخدمة أو السلعة مع توقعاتهم" (الشريف، 2017م، ص35).

فيما تم تعريف ثقة المواطن الصحي بأنه: "شعور المواطن بالراحة عن مجمل الخدمات التي تلقاها أثناء تعامله مع وزارة الصحة، مما يولد إحساساً باهتمام الأطر الطبية والخدمية به، ويمنحه الثقة بالإجراءات التي يتبعها الموظفون، ويخلق لديه شعوراً إيجابياً يساعده على تقبل العلاج والتجاوب معه، وهذا يؤدي بدوره إلى تحصيل نتائج أفضل مما ينعكس على جودة خدمات وزارة الصحة" (الفرج، 2012م، ص64).

ويرى (المطوع، 2011م، ص76) ان محددات الثقة تبرز من خلال النزعة إلى الخير، والاستقامة، والقدرة، وتتمثل الثقة التنظيمية حسب (المعشر والطراونة، 2012م، ص63)، بأنها متعددة المستويات وذات جذور ثقافية، كما انها تعتمد على الاتصال، ومتعددة الابعاد، فالثقة في تغير مستمر.

يرى (المرشد، 2014م، ص25): ان هناك أساليب يمكن تتبعها من أجل بناء الثقة وتعزيزها كالحفاظ على الوعود والوفاء بها: بحيث يحرص الموظف على الوفاء وعدم الحث والالتزام بالعود التي يتخذها، ولا يتهرب من الآخرين أو أن يتجاهل وعوده لهم، وان يكون كلام الموظف متسقاً ومتفقاً مع أفعاله بلا زيادة أو نقصان على طول المدى، لذلك على الموظف أن يحرص على الالتزام المتواصل بالصدق قولاً أو فعلاً حتى يبني أساساً قوياً لعلاقاته مع الآخرين. فعلى الموظف الحرص على الامانة وقول الحقيقة ولو على نفسه، حتى وإن وضع في أصعب المواقف عليه ألا يلجأ للكذب أبداً، فالثقة مفتاح النجاة. كما ينبغي التعبير عن المشاعر بصدق مع المواطن حتى لا يعتبره الآخرون شخصاً بارداً وهذا لا يشجع عملية بناء الثقة بينهم، وان يتحلى الموظف بدرجة عالية من المرونة في التعامل مع الآخرين، والحرص على الإنصات للآخرين من خلال التأكد على فهمه لما يقدمه الأفراد من معلومات، فهم يتقون في الموظف الذي يفهمهم، بالإضافة الى ممارسة إعلام الأفراد وإبلاغهم بالمعايير التي تصنع على أساسها القرارات والاجراءات، وعرض المشكلات، والكشف عن المعلومات والثبات على المبدأ و ان يكون مثلاً للآخرين في مدى حبه وشغفه وتعلقه بما يعمل. واخيراً فإن من اهم الاساليب التي تعزز الثقة لدى الافراد الشفافية في الاداء لأنها تمثل جدار الثقة بين الافراد والموظفين، ويرى (اللدواي، 2015م، ص39) ان الثقة العاطفية مهمة لتبادل مشاعر الرغبة في التعامل مع الطرف الآخر وتطوير علاقة إيجابية معه، اما في دراسة (زاهر وسلامة، 2014م) فقد ركزت على ان الثقافة تؤثر في ثقة الموظفين معنوياً موجباً، بينما نتيجة دراسة (كريم ومحمد، 2016م) كانت قلة شعور العاملين بالثقة تجاه الرئيس وعدم شعور بالاستقرار النفسي عندما يتعاملون مع رئيسهم هذا بسبب عدم اهتمام الرئيس المباشر بأولويات واحتياجات العاملين الشخصية والوظيفية.

عناصر الثقة: تتكون عناصر الثقة من التالي

1. الاستجابة: مدى ثقة المواطنين بالقدرة على سرعة الاستجابة على متطلباتهم واستفساراتهم، فهي تعكس ثقة المواطنين بالمساعدة وتقديم الخدمة السريعة للمواطنين، كما أن الاستجابة في البلديات تعني مدى قدرتهم واستعدادهم ورغبتهم في تقديم الخدمات للمواطنين بشكل دائم عند احتياجهم لها، بالإضافة إلى أن سمات

العاملين من المعرفة والمجاملة وقدرتهم على إلهام المواطنين بالثقة والإيمان. كما أنها تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في خدمة المواطن، وعند حاجة المواطن لها بحيث تتوفر لديه الجاهزية والحماس والسعادة في إنجازه لمهمته (وزارة الصحة، 2012م).

2. **الأمان:** هي السمات التي يتسم بها المواطنين من معرفة وقدرة وثقة أداء البلديات لخدماتهم، ومن معايير ثقة المواطنين بأداء سمعة ومكانة والمعرفة والمهارة المتميزة للموظفين، والصفات الشخصية للمواطنين والعاملين، وتدعيم العاملين المؤهلين ادارياً وفتحياً وغيرهم، فضلاً عن توفير الخدمات للمواطنين بجودة عالية. وهذا المعيار يتعلق بدرجة الثقة الممنوحة لمقدم الخدمة ومدى الصدق والعدالة أثناء الحصول على الخدمة المطلوبة، كما أنه يعني التحرر من كل المخاطر والمجازفة والخوف والتردد أي درجة الشعور بالأمان في تلقي الخدمة المطلوبة من المؤسسة ومن مقدم الخدمة.

3. **القناعة:** أنها تعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الاحترام ومراعاة مشاعر المواطنين والتعامل معهم بود أثناء تقديم الخدمة إلى جانب اليقظة والحرص على كسب ولاءهم، وامتلاك المعرفة المطلوبة لأداء الخدمة.

4. **التعاطف:** درجة الرعاية والاهتمام الفردي المقدمة للمواطن، ويتمثل باهتمام شخصي بالمواطنين والإصغاء الكامل لشكواهم، وتلبية حاجات المواطن بالود واللفظ، فإبداء العناية والاهتمام الشخصي بالمواطن تجعل مقدم الخدمة يركز على فهم طبيعة المواطنين وحاجاتهم وبالتالي كسب ثقتهم، وتظهر قدرات التعاطف عند مقدم الخدمة من خلال بناء علاقات عمل مع المواطنين مما يسهل تحديد متطلباتهم وتفضيلاتهم ويشكل هذا البعد ميزة قوية في الاحتفاظ بالمواطنين.

5. **المصداقية:** فمسألة إعطاء المصداقية في التعامل أمر مهم للغاية، لأن اطمئنان المواطن عند طلبه للخدمة يزيد من فرص كسبه كمواطن دائم، ويأتي هذا البعد ليجسد هذا المعنى من خلال قدرات ومستوى المعرفة التي يمتلكها المقدم للخدمة عند تعامله مع المواطن مثل (اللباقة، روح الاحترام، الاستجابة السريعة، التعامل بسرية، الإنصات، الاهتمام، الخ) فهي عناصر تجسد هذه المصداقية وتوطد عناصر الثقة بين المواطن والمؤسسة (وزارة الصحة، 2012م).

عظفاً على ما سبق؛ فإن مراحل بناء ثقة المواطن تمر بعدة مراحل (الغزي، 2017)، أولها: فهم حاجات المواطنين وتوجب على المسوقين أن يكونوا على اتصال دائم بالمواطنين سواء الحاليين منهم أو المحتملين ليتسنى لهم معرفة العوامل التي تحدد السلوك لهؤلاء المواطنين، إذ يعد فهم المواطن والإلمام بحاجاته ورغباته من أكثر الأمور أهمية للمنظمة، والثانية: التغذية المرتدة للمواطنين، وتمثل هذه الخطوة بالطرق والأساليب التي يستعملها المسوقين لتعقب آراء المواطنين عن المنظمة لمعرفة مدى تلبيةها لتوقعاتهم، ويمكن للمنظمة القيام بذلك من خلال

طريق الاستجابة، واخيراً القياس المستمر، لتحقيق الثقة تتمثل بقيام المنظمة بإنشاء برنامج خاص لقياس ثقة المواطن الذي يقدم إجراءات لتتبع ثقة المواطنين طوال الوقت بدلاً من معرفة مدى تحسين أداء المنظمة في وقت معين.

ويمكن قياس ثقة المواطن من خلال (XiaoHu And , 2007,PP.268:275) (Montgomery) الدراسة المسحية، أو التسوق الخفي، أو الاقتراحات والشكاوى، ان تضع المنظمات عادة مستويات معينة لجودة الخدمات يعتمد على كيفية استجابة المواطن للتغيرات التي تحصل في مستويات جودة. كما تهم مختلف المؤسسات بشكل عام والبلديات بشكل خاص بدراسة ثقة المواطنين وتسعى جاهدة إلى تحقيقه بشكل مستمر وذلك لكونه ركنًا مهمًا من أركان بقائها، وعليه فإن إشباع حاجات ورغبات المواطن وتحقيق الثقة عنده يساعد مثل تلك المؤسسات في الحصول على موقع جيد، وتبرز أهمية الثقة بالنسبة للمؤسسات الحكومية الخدمية كونه أحد أهداف استراتيجيتها، ويرى (Golnn, 2001,106) أن أهمية الثقة عند المواطنين في المؤسسات الخدمية تبين أن المواطن الواثق من مستوى خدمات مؤسسة يعتبر أداة للعلاقات العامة وتعزيز السمعة الإيجابية عنها وهو ما يسمح في اجتذابه، وان المواطن الواثق بمستوى الخدمات المقدمة إليه فإن قرار العودة سيكون سريعًا وبالمقابل الاحتفاظ به كزبون دائم، وامتلاك قاعدة ثقة المواطن تعد من الأصول الهامة لأي مؤسسة لأن هذا سيؤدي إلى زيادة الولاء لأي مؤسسة أخرى.

مفهوم الأداء:

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبًا ما يحدث ليس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلًا الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد للامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء المنخفض (محمد، 2010م، ص 209).

تعتبر الثقة هي المحك الرئيسي في تحديد فعاليات العلاقات داخل المنظمات، وأنها الأساس في بناء المناخ التنظيمي الداعم، وأن لها علاقة كبيرة ومباشرة بالأداء الوظيفي وصنع القرارات والاتصالات وحل المشكلات والتغيير التنظيمي، وإيضاً حسب دراسة (انشاصي، 2018م) فإنه يوجد علاقة ارتباط معنوية بين مكونات التوجه الاستراتيجي وأبعاد الثقة التنظيمية، كما أن الثقة والأداء يمثلان حلقة دائرية تتميز بالثقة العالية والأداء المرتفع عندما تكون هادفة، وتتميز بالثقة المنخفضة والأداء المتدني عندما تكون هدامة، وأن العلاقة بين الثقة والأداء هي علاقة طردية، فكلما ارتفعت الثقة بين العاملين والرؤساء داخل المنظمة، كلما ارتفع مستوى الأداء التنظيمي وازدادت فعاليته، والعكس الصحيح، وتأكيداً على ذلك الأمر فقد اتضح أن المستوى العالي من الثقة يقلل من الصراع داخل المنظمة وينمي التعاون في العمل ويعزز من الحل الجماعي للمشكلات، كما أن الثقة تعد بمثابة آلية

مهمة تعزز وتدعم التماسك في النظم الاجتماعية، ففي المنظمات التي تتوفر فيها درجة عالية من الثقة يظهر الأفراد مزيداً من الالتزام والدافعية والرضا الوظيفي، كما أن الثقة تمثل مقياساً لقوة المنظمة وذلك بسبب العلاقة الإيجابية بين الثقة وأداء الفرد والجماعة والمنظمة (الختاتنة، 2011م، ص20). بينما دراسة (لويكا وآخرون، 2017م) لم يتم الحصول على نتائج تؤكد تأثير الثقة المؤسسية على التزام الفريق المعياري بدرجة عالية. فهناك مؤسسات تعمل على نشر ثقافة الثقة بين موظفيها من خلال إشراكهم في صنع القرار وحرية التعبير، وتدريبهم وتأهيلهم، وتحفيزهم، مما ينعكس بصورة إيجابية على إنجاز الفرد والجماعة ويعمل على زيادة إنتاجية المؤسسة، وبالتالي ارتقاء الأداء المنظمي وزيادة فعاليته، وفي الجانب الآخر فإن المستويات المنخفضة من الثقة لها تأثير سلبي على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة وعلى الأداء المنظمي ككل وذلك لأنها تسبب مستويات مرتفعة من الضغوط وتقلل الإنتاجية وتعوق التجديد والتطوير، وتعرقل عملية صنع واتخاذ القرارات (حسن، 2009م، ص206).

الدراسات السابقة:

دراسة (Essoh، 2020) تهدف دراسته إلى تحليل جميع الأسباب أو المعوقات التي تواجه البلديات المحلية ، من خلال دراسة الأسباب والتحديات السلبية التي تواجهها ، والقيام بدراسة جزئية للبلديات المحلية في مختلف مناطق المملكة الأردنية الهاشمية، ومعرفة دورها في تحقيق التنمية في هذه المجالات التابعة لها وأثرها على كسب ثقة المواطنين. ولتحقيق هذه الثقة للمواطنين لا بد من تحقيق الأهداف والخدمات المرجوة التي تقدمها البلدية ومعرفة الفجوة في القرارات البلدية بين المؤسسات الحكومية والوزارات وأثر ذلك على رأي المواطنين.

- دراسة (إسحاق، 2018م) بعنوان " أثر الثقة في العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العمل وأداء العاملين".

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى توافر أخلاقيات العمل في الشركات السودانية والكشف عن طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل وتحسين أداء العاملين في تلك الشركات، وتحديد ما إذا كانت الثقة بأبعاها تلعب دور الوسيط في العلاقة ما بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية للعلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين، وكشفت نتائج الدراسة أن الثقة تلعب دور الوسيط في العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

- دراسة (انشاصي، 2018م) بعنوان " أثر الثقة التنظيمية في تحقيق التوجه الاستراتيجي في الجمعيات

النسوية في قطاع غزة". وهدفت الدراسة للتعرف إلى أثر الثقة التنظيمية في تحقيق التوجه الاستراتيجي في

الجمعيات النسوية، والكشف عن مستوى الثقة التنظيمية، وإلقاء الضوء على مدى وجود توجهات استراتيجية لدى الجمعيات النسوية في غزة.

من أبرز النتائج التي خرجت بها الدراسة: وجود علاقة ارتباط معنوية بين مكونات التوجه الاستراتيجي وأبعاد الثقة التنظيمية تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، والمؤهل الأكاديمي)، وعدم وجود العلاقة الارتباطية تبعاً لمتغيرات الدراسة (سنوات الخبرة، ومكان السكن).

- **دراسة (عتودي، 2017م) بعنوان " الثقة وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان".** وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقة والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بإمارة جازان والبالغ عددهم 1755 موظف، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة حيث طبقت على عينة عشوائية مقدارها 316 موظف.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين واقع الثقة ومستوى الأداء الوظيفي بإمارة جازان، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول واقع الثقة ومستوى الأداء الوظيفي بإمارة جازان باختلاف متغير العمر.

- **دراسة (لويكا وآخرون، 2017م) بعنوان " الثقة وعلاقتها بالالتزام المعياري".** وهدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الثقة المؤسسية على التزام الفريق المعياري، حيث تم إجراء المسح الاستطلاعي على عينة مكونة من 501 موظف تم اختيارهم عشوائياً من المؤسسات والشركات العاملة في بولندا، وقد تم استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد من أجل اختبار الفرضيات حول تأثير مختلف أنواع الثقة على التزام الفريق المعياري.

وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن الثقة الأفقية تمارس التأثير الأكبر على كلا النوعين من الالتزام المعياري بينما لم يتم الحصول على نتائج تؤكد تأثير الثقة المؤسسية على التزام الفريق المعياري بدرجة عالية، النتائج المتحصل عليها تسمح بتأكيد الفرضيات المقبولة فيما يتعلق بتأثير الثقة على الالتزام المعياري والتزام الفريق المعياري.

- **دراسة (كريم ومحمد، 2016م) بعنوان "دور الثقة في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي- دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة بلدية السليمانية- كردستان العراق".** وهدفت الدراسة التعرف على علاقة ارتباط وأثر الثقة كمتغير مستقل على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مركز رئاسة بلدية السليمانية، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي منهجاً والاستبانة كأداة، وتكون المجتمع من 400 موظفًا، وجرى استخدام العينة العشوائية الطبقية لعدد 100 موظفًا، حيث تم استرجاع 77 استبانة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تعد الثقة في زملاء العمل ليكون أولاً في ترتيب أبعاد الثقة ليأتي بعد الثقة بالرئيس ثانياً، يليه بعد الثقة في الإدارة العليا ثالثاً، وقلة شعور العاملين بالثقة تجاه الرئيس وعدم شعور بالاستقرار النفسي عندما يتعاملون مع رئيسهم هذا بسبب عدم اهتمام الرئيس المباشر بأولويات واحتياجات العاملين الشخصية والوظيفية.

- دراسة (عمران وعبد السلام، 2016م) بعنوان "دور الثقة في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعة سبها- دراسة ميدانية على العاملين بالإدارة العامة جامعة سبها". وهدفت الدراسة إلى معرفة دور الثقة في التوجه المعاصر نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالإدارة العامة بجامعة سبها، حيث بلغت عينة الدراسة من 40 مفردة، وتم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين متغيرات الثقة والتوجه المعاصر نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- دراسة (زاهر وسلامة، 2014م) بعنوان "أثر الثقافة في ثقة الموظفين بإدارة المؤسسات التعليمية في سوريا".

هدفت الدراسة التعرف إلى أهمية دور الثقافة في المؤسسات التعليمية السورية وبوجود الثقة المتبادلة بين موظفي هذه المؤسسات وإدارتها، إذ اعتمد الباحثان على ثلاث مستويات تعليمية تؤلف المجتمع البحثي (المعهد العالي لإدارة الأعمال، والمعهد العالي للتنمية الإدارية، والمعهد الوطني للإدارة العامة)، لعينة تكونت من 210 موظفين على رأس عملهم، خلال شهري مايو ويونيو من العام 2013م، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة أعدتها الباحثتان لغرض الدراسة.

كانت نتائج الدراسة: تؤثر الثقافة في ثقة الموظفين بإدارة المؤسسات التعليمية تأثيراً معنوياً موجباً، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقافة تعزى للمتغيرات الديمغرافية الآتية (الجنس، الحالة الاجتماعية، الدخل، الخبرة، المستوى الوظيفي).

تميزت هذه الدراسة بكونها تحدثت عن ثقة المواطن بأداء البلديات التي تمثل العلاقة بين المواطن والدولة، أما باقي الدراسات فقد تحدثت معظمها عن الثقة التنظيمية داخل المؤسسات، ودور الثقافة في بناء الثقة، وأخلاقيات الوظيفة، وبذلك فهي من الدراسات النادرة التي تتحدث عن مسألة مهمة جداً في المجتمع.

4- الطريقة والإجراءات:

مجتمع الدراسة وعينته: تكون مجتمع الدراسة من فئة من الأفراد الذين يتلقون خدمات من البلدية خلال العام 2020م، حيث تم توزيع (400) استبانة استعيد منها (380) وهم الذين استجابوا للإستبيان الذي تم توزيعه عشوائياً، بنسبة 95% تصلح لاجراء الدراسة، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

الجدول (1) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	330	87%
	أنثى	50	13%
	المجموع	380	100.0%
العمر	20-30 سنة	198	49.1%
	31-40 سنة	140	26.3%
	من 41 سنة فأكثر	42	24.6%
	المجموع	380	100.0%
عدد مرات تلقي الخدمة	مرة شهرياً	56	14.7%
	مرتين - 4 مرات	56	14.7%
	5 مرات فأكثر	18	4.7%
	حسب الحاجة	250	65.9%
	المجموع	380	100%

يلاحظ من الجدول (1) أن نسبة الذكور هي الأكثر في العينة وهذا عائد إلى وجود عدد ذكور أكثر من الأفراد في مجتمع الدراسة، كما أن نسبة العمر الأكثر هي للفئة أقل من ثلاثين عاماً، أما بالنسبة عدد مرات تلقي الخدمة فالنسبة الأعلى هي أكثر حسب الحاجة وهذا عائد إلى أن الأفراد لا يذهبون إلى البلدية إلا لتلقي خدمة معينة وهي نتيجة منطقية، ونستطيع القول أن نسب العوامل الديمغرافية منطقية وملائمة للواقع.

أداة الدراسة: قام الباحث بتصميم استبانة للحصول على آراء أفراد العينة من أجل الكشف عن محاور الدراسة المتعلقة مدى ثقة المواطنين بأداء موظفي البلديات في الضفة من وجهة نظر المواطنين، وذلك بالاستعانة بالمعطيات والمؤشرات من الدراسات السابقة التي تم عرضها سابقاً في هذه الدراسة. وتكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام، حيث اشتمل القسم الأول على المعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، عدد مرات تلقي الخدمة)، أما القسم الثاني فاشتمل على ثلاثة مجالات بواقع (9) فقرة للمحور الأول وهو الاستجابة والتعاطف و (10) فقرة للمجال الثاني المتعلق بالامان والمصدقية و (10) فقرة للمجال الثالث المتعلق بالقناعة.

أما بخصوص الاستبانة فقد تألفت بصورتها النهائية من خمسة أسئلة ديموغرافية متعلقة بالجنس والعمر وعدد مرات تلقي الخدمة، واستخدم الباحث مقياس ليكرت الثلاثي بهدف قياس آراء الباحثين من أفراد العينة، حيث تم إعطاء موافق (3) درجات، موافقة متوسطة (2) درجات، غير موافق (درجة)، وطلب من الباحثين تحديد درجة موافقتهم على كل فترة من الفقرات. وتم الاعتماد على التصنيف الأتي للحكم على المتوسطات الحسابية:

أقل من (2.34) موافقة منخفضة، بين (2.34-أقل من 3.66) موافقة متوسطة، أكثر من (3.66) موافقة مرتفعة.

صدق وثبات الأداة : بهدف التأكد من سلامة وصحة صدق المحتوى في الاستبانة بصورتها الأولية فقد تم عرضها على ثلاثة محكمين من ذوي الخبرة والكفاءة في المجال موضوع الدراسة وقد تم الأخذ بملاحظاتهم بما يتعلق بحسن الصياغة اللغوية للفقرات وسلامتها ووضوحها ودرجة ملائمتها لقياس ما وضعت من أجله وكذلك ما تطلب من حذف وإضافة لبعض الفقرات وذلك حسب إجماع الأغلبية بحيث خرجت الاستبانة في صورتها النهائية المناسبة لعمل الدراسة.

بالإضافة لذلك فقد أشار عامل الجذر التربيعي للثبات على قيمة مناسبة للصدق وهي $\sqrt{0.870} = 0.93$ وهي قيمة مقبولة للصدق.

بهدف التأكد من ثبات أداة الدراسة ككل ومجالات الدراسة الثلاثة، طبقت الأداة على عينة استطلاعية كونت من (30) فرداً تم اختيارهم من خارج العينة الحقيقية ومن مجتمع الدراسة، وتم حساب معاملات الثبات بواسطة (كرونباخ ألفا) على المحاور منفصلة ومجمعة ككل، والجدول (2) يوضح النتائج التي تم الحصول عليها.

الجدول (2) معاملات كرونباخ ألفا الخاص بمحاور الدراسة والأداة ككل

الرقم	المحور	عدد الفقرات	قيمة المعامل	النتيجة
1	الاستجابة والتعاطف	7	0.856	جيد
2	الامان والمصدقية	7	0.912	ممتاز
3	القناعة	7	0.866	جيد
4	الأداة ككل	21	0.870	جيد

يلاحظ بوضوح من الجدول (2) أن معاملات (كرونباخ ألفا) لمجالات الدراسة الثلاث منفصلة ومجمعة للأداة ككل تراوحت بين (0.856 – 0.912) وهي جميعها مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، علماً أن معامل كرونباخ ألفا يعتبر مقبولاً إذا كانت قيمته 0.6 أو أكثر.

متغيرات الدراسة: اشتملت متغيرات الدراسة ما يأتي:

المتغيرات الديمغرافية: الجنس، والعمر، وعدد مرات تلقي الخدمة.

● المتغير التابع: الثقة

● المتغيرات التابعة:

○ الاستجابة والتعاطف ، والأمان والمصدقية، والقناعة

المعالجات الاحصائية: للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام برنامج SPSS عن طريق حساب من معالجات احصائية:

- التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية للمبحوثين
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات المبحوثين في المحاور الثلاثة.
- تحليل (T, Test)
- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لإختبار الفرضيات

نتائج الدراسة ومناقشتها: يتضمن هذا القسم عرض لنتائج الدراسة التي أجابت عن التساؤلات والفرضيات في هذه الدراسة:

الاجابة عن السؤال الاول الذي ينص على "ما مدى ثقة المواطنين في الاستجابة والتعاطف مع أداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم؟"

الجدول (3)

التكرارات والانحراف المعياري والنسب المئوية لإستجابات المبحوثين عن ثقة المواطنين في الاستجابة والتعاطف مع أداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم (ن=380)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1.	يمتاز الموظفون في البلدية باللطافة والتهذيب	3.750	1.111	.871	كبيرة
2.	يتصف الموظفون المصدقية في التعامل مع المواطن	3.651	1.021	61.23	متوسطة
3.	يتابع الموظفون في البلدية طلي باستمرار	7873.	1.128	.570	كبيرة
4.	يقدم الموظفون في البلدية مصالحهم على باقي مهامهم	3.0105	1.126	60.2	متوسطة
5.	يلبي الموظفون في البلدية حاجاتي بشكل دائم ودقيق	3.2579	1.089	65.1	متوسطة
6.	يظهر الموظفون الاهتمام عند تقديم الخدمة مع المواطن	3.227	1.121	64.6	متوسطة
7.	تبسط إدارة البلدية الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة	3.3263	1.121	66.5	متوسطة
8.	ينجز الموظفون مهامهم في أوقات محددة بكفاءة عالية	3.2263	1.106	64.5	متوسطة
9.	يتعامل الموظفون المراجعين البسطاء بدون غطرسة	523.3	0411.	.057	متوسطة
	جميع فقرات المجال معا	3.416	1.103	64.6	متوسط

عناصر الاستجابة والتعاطف التي حازت على موافقة كبيرة ضمت يمتاز الموظفون في البلدية باللطافة والتهذيب ، وكذلك يتابع الموظفون في البلدية طلي باستمرار.

أما بالنسبة لعناصر الاستجابة والتعاطف التي حازت على موافقة متوسطة فقد كان اعلاها يتصف الموظف المصدقية في التعامل مع المواطن ، تبسط إدارة البلدية الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة، وهذا يدل على ان اداء الموظفين في مجال الاستجابة والتعاطف المواطنين يتصف بالمتوسط، مما يحتاج الى تعزيز ثقة المواطنين بأداء البلديات. بينما دراسة (إسحاق، 2018م) توصلت أن الثقة تلعب دور الوسيط في العلاقة بين أخلاقيات العمل وأداء العاملين.

الاجابة عن السؤال الثاني الذي ينص على "ما مدى ثقة المواطنين في الامان والمصدقية مع أداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم؟"

الجدول (4)

التكررات والانحراف المعياري والنسب المئوية لإستجابات المبحوثين عن مدى ثقة المواطنين في الامان والمصدقية مع أداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم (ن=380)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1.	التعامل مع موظفي البلدية يشعرني بالأمان	3.3632	1.078	67.2	متوسطة
2.	يتمتع الموظفون بدرجة عالية من المعرفة والمهارة المتميزة	3.452	1.052	68.2	متوسطة
3.	لدى موظفي البلدية معرفة كافية للإجابة على أسئلتي	3.4579	1.052	68.1	متوسطة
4.	الموظفون في البلدية على استعداد دائم للتعاون معي ومساعدتي	3.468	1.011	69.3	متوسطة
5.	لدى الموظفون قدرة ورغبة بشكل دائم في خدمة المجتمع بدون تحيز	3.358	1.069	68.2	متوسطة
6.	يعزز سلوك الموظفين ثقتي البلدية	1.1214	1.115	71.0	كبيرة
7.	يتعامل الموظفون البلدية معي بشكل لائق	3.5105	1.073	69.6	متوسطة
8.	يوجد سمعة جيدة لإدارة البلدية بين أفراد المجتمع	3.3579	1.068	67.1	متوسطة
9.	يلتزم الموظفون بالشفافية في كل تعاملاته مع المواطنين	3.451	1.052	68.2	متوسطة
10.	يحافظ الموظفون في البلدية على سرية المعلومات	1573.	1.097	70.3	كبيرة
	جميع فقرات المجال معا	3.525	1.067	68.72	متوسطة

عناصر الامان والمصدقية التي حازت على موافقة كبيرة ضمت يعزز سلوك الموظفين ثقتي البلدية، وكذلك يحافظ الموظفون في البلدية على سرية المعلومات، أما بالنسبة لعناصر الامان والمصدقية التي حازت على موافقة متوسطة فقد كان اعلاها يتعامل الموظفون البلدية معي بشكل لائق، لدى موظفي البلدية معرفة كافية للإجابة على أسئلتني، يتمتع الموظفون بدرجة عالية من المعرفة والمهارة المتميزة، وهذا يدل على ان اداء الموظفين في مجال الامان والمصدقية المواطنين يتصف بالمتوسط، مما يحتاج الى تعزيز ثقة المواطنين بأداء البلديات.

الاجابة عن السؤال الثالث الذي ينص على "ما مدى ثقة المواطنين في القناعة بأداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم؟"

الجدول (5)

التكررات والانحراف المعياري والنسب المئوية لإستجابات المبحوثين عن مدى ثقة المواطنين في القناعة بأداء موظفي البلديات من وجهة نظرهم (ن=380)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	اضع ثقتي الكاملة في جميع الموظفين في البلدية	2.405	1.074	56.2	ضعيفة
2.	يتصف الموظفون بدرجة عالية من الصدق والعدالة أثناء تقديم الخدمة	3.005	1.086	60.1	متوسطة
3.	يستجيب الموظفون في البلدية بشكل سريع وملائم لشكواي	3.021	1.069	60.4	متوسطة
4.	يدرك الموظفون احتياجاتي بشكل دقيق	3.215	.998	64.3	متوسطة
5.	يأخذ الموظفون في البلدية بالاعتبار عادات وتقاليد المجتمع عند تقديمه للخدمة	9473.	.974	.371	كبيرة
6.	يفسح لي الموظفون في البلدية المكان والوقت المناسب لتفريغ أحاسيسي السلبية	0302.	1.014	54.0	ضعيفة
7.	يقدر الموظفون في البلدية ظروف الخاصة	3.005	1.086	60.1	متوسطة
8.	تقدم البلديات مشاريع لصالح المجتمع	2.245	.897	51.2	ضعيفة

متوسطة	64.5	1.077	3.216	يقوم الموظفون ببناء علاقات عمل مع المواطنين مما يسهل تحديد متطلباتهم وتفضيلاتهم	9.
متوسطة	61.3	1.049	3.068	اعتقد أنني أتلقى أفضل رعاية إنسانية في البلدية	10.
متوسطة	60.3	1.032	2.927	جميع فقرات المجال	

عناصر القناعة التي حازت على موافقة كبيرة ضمت يأخذ الموظفون في البلدية بالاعتبار عادات وتقاليد المجتمع عند تقديمه للخدمة، أما بالنسبة لعناصر القناعة التي حازت على موافقة متوسطة فقد كان اعلاها يقوم الموظفون ببناء علاقات عمل مع المواطنين مما يسهل تحديد متطلباتهم وتفضيلاتهم، وكذلك يدرك الموظفون احتياجاتي بشكل دقيق، أما بخصوص عناصر القناعة التي حازت على موافقة ضعيفة فقد كانت تقدم البلديات مشاريع لصالح المجتمع، وكذلك تقدم البلديات مشاريع لصالح المجتمع، وهذا يدل على ان اداء الموظفين في مجال قناعة المواطنين يتصف بالمتوسط، مما يحتاج الى تعزيز ثقة المواطنين بأداء البلديات.

تم اختبار (T. Test) لقياس دلالة الفروق الاحصائية في متوسطات اراء المبحوثين تعزى لمتغير الجنس.

الجدول (6)

نتائج تحليل T. Test تعزى لمتغير الجنس (ن=380)

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
مجالات الثقة	ذكر	330	4.0250	.54952	.118	.105
	أنثى	50	3.6500	.47434		

تبين من النتائج الموضحة في جدول (12) أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار T أقل من مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 105.0، وبالتالي يمكن الاستنتاج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بآراء عينة الدراسة حول مدى ثقة المواطنين في اداء البلديات تبعاً لمتغير الدراسة (الجنس). وتشابهت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (انشاصي، 2018م) وجود علاقة ارتباط معنوية بين مكونات التوجه الاستراتيجي وأبعاد الثقة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس.

فحص الفرضية الرئيسية حسب متغير العمر

تم اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس دلالة الفروق الاحصائية في متوسطات اراء المبحوثين تعزى لمتغير العمر.

الجدول (7)

نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في الفرضيتان تعزى لمتغير العمر (ن=380)

المجال	مصدر التباين	مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى
--------	--------------	-------	--------------	----------------	--------	-------

الدلالة				المربعات		
.285	1.334	.383	4	1.530	بين المجموعات	مجالات الثقة
		.287	376	7.170	داخل المجموعات	
			380	8.700	المجموع	

تبين من النتائج الموضحة في جدول (7) أن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.285، وبالتالي يمكن الاستنتاج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بآراء عينة الدراسة حول مدى ثقة المواطنين في أداء البلديات تبعاً لمتغير العمر (العمر). وهذه النتيجة تشابهت مع دراسة (عتودي، 2017م) وذلك بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول واقع الثقة ومستوى الأداء الوظيفي بإمارة جازان باختلاف متغير العمر.

5- فحص الفرضية الرئيسة حسب متغير عدد مرات تلقي الخدمة

تم اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس دلالة الفروق الاحصائية في متوسطات آراء المبحوثين تعزى لمتغير عدد مرات تلقي الخدمة.

الجدول (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس دلالة الفروق في الفرضيتان تعزى لمتغير العمر (ن=380)

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
.315	1.253	.274	4	1.098	بين المجموعات	مجالات الثقة
		.219	376	5.477	داخل المجموعات	
			29	6.575	المجموع	

تبين من النتائج الموضحة في الجدول (8) أن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.315، وبالتالي يمكن الاستنتاج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بآراء عينة الدراسة حول مدى ثقة المواطنين في أداء البلديات تبعاً لمتغير العمر (عدد مرات تلقي الخدمة). ومن خلال نتائج فحص الفرضيات فإنه يوجد علاقة ارتباطية طردية بين ثقة المخدمين وبين الاداء الوظيفي للبلديات في الضفة الغربية، وهذه النتيجة تشابهت مع ما توصلت اليها دراسة (عتودي، 2017م)، وذلك بوجود علاقة طردية بين واقع الثقة ومستوى الأداء الوظيفي بإمارة جازان، غير أن دراسة (عمران وعبد السلام، 2016م) توصلت الى وجود علاقة قوية بين متغيرات الثقة والتوجه المعاصر نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية. اما دراسة (Essoh، 2020)

فقد أكدت على من اجل تحقيق الثقة للمواطنين لا بد من تحقيق الأهداف والخدمات المرجوة التي تقدمها البلدية ومعرفة الفجوة في القرارات البلدية بين المؤسسات الحكومية والوزارات وأثر ذلك على رأي المواطنين.

6- ابرز نتائج الدراسة الى ان درجة الثقة في اداء موظفي البلديات كانت بدرجة متوسطة، وهذا يدل على وجود قصور وضعف في تطبيقهما. وأظهرت أيضاً ان درجة الاستجابة والتعاطف كعناصر لتعزيز الثقة كانت متوسطة، فيما بينت الدراسة أن عنصر الامان والمصدقية لموظفي البلديات كانت بدرجة متوسطة، وأظهرت أن درجة القناعة لهم كانت بدرجة متوسطة، وهذا يشير إلى ان نسبة استجابة المبحوثين حول عوامل تعزيز الثقة الارتباطية مع موظفي البلديات فيها ضعف.

7- مقترحات الدراسة: في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بما يأتي:

1- من اجل بناء الثقة وتعزيزها مع المواطن ضرورة اهتمام موظفي البلديات بكافة مجالات الثقة بين الطرفين وذلك بتحسين الاداء وخاصة بما يتعلق بخدمة المواطن بدون تحيز حزبي او اجتماعي او تنظيمي.

2- ضرورة ان يتصف الموظفين بالمصدقية مع المواطن، وان يتم تلبية حاجاته بشكل دقيق، و تبسيط الاجراءات عند تقديم الخدمة، وانجاز الخدمة بسرعة وكفاءة عالية، والتعامل مع المواطن باحترام، وضرورة اظهار الاهتمام للمواطن عند تقديم الخدمة.

3- ضرورة ان يسود جو الامان في التعامل، الرد على اسئلة المواطن بشفافية، والتعاون الدائم مع المواطن لتلبية مطالبه، وعدم التحيز بكافة اشكاله، وتعزيز الثقة من خلال السلوك ولباقة الحديث والسمعة الجيدة.

4- على جميع الموظفين تعزيز ثقة المواطن بالاداء، وذلك من خلال الصدق العادلة في تقديم الخدمة، والاستجابة السريعة لشكوى المواطن، وادراك الاحتياجات بشكل واضح ودقيق، ومراعاة مشاعر الفرد وبناء علاقات اجتماعية معه.

5- ضرورة الاهتمام بتقديم مشاريع عامة تمم الفرد والمواطن.

6- ضرورة اهتمام المقيمين بمعايير تقييم الأداء وبخاصة المعايير الشخصية التي أظهرت الدراسة قوة تفسيرها وتأثيرها في الثقة بأبعادها لدى الموظفين.

7- المحافظة على تعزيز الثقة السائدة بين الموظفين التي أجريت عليها الدراسة من خلال بعض الآليات مثل الاجتماعات والندوات والزيارات التوجيهية.

1. إسحاق، عبد الشكور (2018م). أثر الثقة في العلاقة بين ممارسة أخلاقيات العمل وأداء العاملين، مجلة إدارة الجودة الشاملة، المجلد 18، العدد 2.
2. بركاني، منير (2020)، مفهوم ومكونات الأداء، والعوامل المؤثرة فيه <https://www.tadwiina.com>
3. انشاصي، رامي إبراهيم (2018م). أثر الثقة التنظيمية في تحقيق التوجه الاستراتيجي في الجمعيات النسوية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج الدراسات العليا المشترك مع جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
4. حسن، عبد العزيز (2009م). الإدارة المتميزة للموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
5. الختاتنة، رامي محمد (2011م). أثر الصمت التنظيمي على الثقة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، عمان، الأردن.
6. الرواشدة، إياد طه (2014م). الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 40، العدد 2.
7. زاهر، تيسير وسلامة، زكريا (2014م). أثر الثقافة في ثقة الموظفين بإدارة المؤسسات التعليمية في سوريا- دراسة تطبيقية على المعهد العالي لإدارة الأعمال والمعهد العالي للتنمية الإدارية والمعهد الوطني للإدارة العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد الأول.
8. الشريف، خوالد أبو بكر (2017م). أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء- دراسة استطلاعية لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بمدينة الطائف.
9. عتودي، أحمد حجاب (2017م). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
10. العلواني، حسن (2016م). إدارة المعرفة المفهوم والمداخل النظرية، ورقة مقدمة للمؤتمر العربي الثاني في الإدارة بعنوان القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية، القاهرة، مصر.
11. عمران، حسن وعبد السلام، عبد السلام علي (2016م). دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعة سبها دراسة ميدانية على العاملين بالإدارة العامة، جامعة سبها، مجلة جامعة سبها، العلوم البحتة والتطبيقية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني.
12. الفراج، أسامة (2012م). نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات القطاع العام في سوريا، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الأول.
13. كريم، هوار ومحمد، عمر (2016م). دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي- دراسة استطلاعية لعينة من الموظفين في مركز رئاسة بلدية السليمانية- كردستان العراق، جامعة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 8، العدد 16.

14. اللداوي، سعيد عمر (2015م). درجة ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث الدولية في محافظة عمان لسلوك النفاق الأخلاقي وعلاقته بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
15. لويكا، جوني (2017م) بعنوان "الثقة وعلاقتها بالالتزام المعياري"
16. محمد، أحمد (2010). مسيرة التعليم والتدريب المهني والتقني في اليمن، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
17. المرشد، منى عبد الهادي (2014م). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري- دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
18. المطوع، عمر سالم (2011م). بناء الثقة، موقع إلكتروني تاريخ الاطلاع 15 نوفمبر 2020
<http://dr-omar-almutawa.blogspot.com/2011/06/blog-post.html>
19. <https://ar.wikipedia.org/wik>
20. خضير، رائد والرفاعي، أروى والمومني، محمد(2014)، دراسة مقارنة لأنماط التغذية الراجعة المكتوبة المستخدمة في رياض الأطفال والصفوف الأساسية الأولى في الأردن، مجلة العلوم التربوية والنفسية 15 (3)، 507-530.
21. المعشر، يوسف والطراونه، عصري(2012) أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في الثقة التنظيمية : دراسة تطبيقية على المعلمين و المعلمات في مديريات التربية و التعليم في محافظة الكرك في الأردن، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد8 العدد4، الاردن.
22. وزارة الصحة الفلسطينية، <https://www.moh.gov.ps/portal/2012/12/page/12>
23. ناجي الغزي، "أزمة الثقة بين المواطن العراقي والمؤسسة السياسية الإدارية"، <http://www.inciraq.com>
- 24- Essoh, Layal Fayez (2020); Jordanian Citizen's Confidence in the Role & Performance of the Local Municipalities; Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS), Vol.9, No.3, pp:813-830; <https://doi.org/10.25255/jss.2020.9.3.813.830>.
- 25- Golnn Worthington, "Political Trust and Social Capital in Australia", Available at. <http://www.apk.gov.au/library/pabs/rn/2001-20/20rn12.htm,P.106>
- 26- R.M. Kramer And T. R. Taylor, "Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research", Thousand Oaks, Csalif.: Sage, 1995.
- 27- XiaoHu Wang And Montgomery Wan Wart, "When Public Participation in Administration Leads to Trust: An Empirical Assessment of Managers's Perceptions", Public Administration Review , Vol.67, Issue 2, March/April 2007, PP.268:275.