

## الرضا المجتمعي عن أداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014

مروة حمدي رياض<sup>(\*)</sup>

### الملخص

تسعى الدراسة الراهنة إلى التوصل لعدة أهداف منها: تحديد مدى الرضا المجتمعي عن أداء السيد محافظ الدقهلية خلال عام 2014م، وتحديد العلاقة بين التحضر والترتيب ومدى الرضا عن أداء السيد محافظ الدقهلية ، ورصد درجة الرضا المجتمعي عن مستوى الخدمات بمحافظة الدقهلية ، ومحاولة تفسير أسباب الرضا وعدم الرضا المجتمعي عن أداء السيد المحافظ ومستوى الخدمات بالمحافظة ، وتحديد القطاعات الخدمية في محافظ الدقهلية التي عانى الموظفون من التعقيد والتراجع في تقديم خدماتها، ورصد مبرادة المواطنين في تقديم شكاواهم للسلطات التنفيذية لسوء الخدمات المقدمة للجماهير ومحاولة تفسير أسباب تقاعس قطاع من المواطنين عن تقديمها، ومحاولة رصد مدى إستجابة أجهزة المحافظة للشكاوى المقدمة من المواطنين.

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية وتم تحديد عينة عشوائية قوامها (500) مفردة من أبناء المحافظة لتقييم أداء أجهزة المحافظة الإدارية المختلفة خلال عام 2014م، وقامت الباحثة بإعداد استمارة استبيان، ومجتمع الدراسة هو مراكز محافظة الدقهلية حيث تم توزيع العينة على ستة قطاعات جغرافية بالمحافظة وهم (المنزلة وميت غمر والمنصورة وديكرنس وبلقاس والسنبلاوين).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: السمة المميزة لمجتمع الدراسة أنه مجتمع ذكوري وإن لم يمنع ذلك من تصاعد دور الإناث خاصة إذا كانت المصلحة تخصهن بشكل مباشر أو لانتشار ظاهرة العنوسة والترملم والطلاق أو لغياب الزوج للعمل بالخارج أو لظروف خاصة مما يدفع لظهور ظاهرة تأنيث الأسرة المصرية، وارتفاع المستوى التعليمي لعينة البحث حيث وصل عدد الحاصلين على المؤهلات العليا وحملة الماجستير والدكتوراه نسبة (47.2%)، وسيطرة العمل الحكومي على عينة البحث حيث وصلت نسبة من يعمل في الجهاز الإداري للدولة (61.2%) مما يعكس تضخم هذا الجهاز بالبطالة المقنعة، ووعي عينة البحث بالتحديات التي تواجه الدولة بصفة عامة ومحافظة الدقهلية بصفة خاصة ولهذا يسيطر على عينة البحث قناعات بمنح الفرصة لأداء أفضل في ظروف أحسن، وإدراك عينة البحث أن مشكلة التمويل وضعف الإمكانيات والعقبات والتحديات التي تواجه البلاد في الظروف الحالية بتراجع السياحة وتحولات المصريين من الخارج وعدم الاستقرار في أعقاب 25 يناير و30 يونيو.

<sup>(\*)</sup> مدرس علم الاجتماع- المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة.

## **The community Satisfaction about The Performance of Serving Institution in Dakhalia Governorate in 2014**

**Marwa Hamdy Riad**

### **Abstract**

The current study seeks aims to: determining the extent of the community satisfaction about the performance of Dakhalia Governorate in 2014, determining the relationship between urbanization and ruralization and the extent of satisfaction about the performance of Dakhalia, determining the community satisfaction about the level of services at Dakhalia, trying to explain the community satisfaction and dissatisfaction about the performance of the governor and the level of services at the governorate, identifying the serving sectors at Dakhalia governorate which caused a kind of suffering for the employers with regard to offering the services, determining the initiative of citizens in presenting their complains for the executive authorities for the bad services presenting to users and trying to explain the causes of preventing these services from their users, determining the extent of governorate bodies response for the complains presenting from citizens.

This study is considered, the study depended on a random sample consists of (500) items from the governorate members for evaluating the performance of the various governorate bodies in 2014, the study used questionnaire from, and community study Dakhalia governorate centers since the sample was distributed to six of geographical sectors at the governorate as follows (manzala -meet ghamr-Mansoura -dekernis -bilqas and el senblween).

The recent study has reached some results as: the characteristics of the community study represent in that it is a male community and that couldn't prevent the role of female especially for their interests and affairs or because of spreading the phenomena of spinsterhood, widow, divorce or the absence of husband for working abroad or any special conditions which caused the phenomenon of feminization of Egyptian family. increasing the educational level of the study sample since the number of getting high qualifications and master and doctorate degrees about(47.2%). most of the study sample work in the governmental works since the percent of who work in the administrative body about (61.2%), this reflects a big level hiding unemployment. the sample of study realizes the challenges which face the country in general and Dakhalia governorate in particular so the members of the study sample say we should make opportunities for a good performance and conditions. the sample of study refers to their awareness for the financial problem and the weakness of possibilities and barriers and challenges which the country faces in the current conditions. They referred to the weakness of tourism and the transformations of the Egyptians from abroad and the instability on (25)January and (30)June.

## مقدمة:

تسعى المجتمعات في الوقت الراهن على تحقيق التنمية المستدامة والشاملة، والتي تساعد في رفع مستوى المعيشة وتلبية الاحتياجات الضرورية لأفرادها، وتطوير الخدمات بما يحقق الرضا للأفراد والمواطنين، وتنمية ولائهم وإبتنائهم للمجتمع.

كما أهتمت العديد من البحوث والدراسات بتطوير الخدمات ولم تعط هذه البحوث الاهتمام الكافي لتنمية الموارد البشرية وتحسين ظروف بيئة العمل، والتي تشكل الأساس لتقديم الخدمة والحصول علي الرضا وتحسين نوعية الحياة لجميع الفئات الذين يُعطون للمجتمع من خلال أدوار محددة، ومن حقهم على المجتمع تحسين نوعية حياتهم من خلال المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، والتي انتشرت في المجتمع المصري في السنوات الراهنة بحكم التغيرات المجتمعية في المجتمع ومن ناحية أخرى بحكم أحداث الحياة الضاغطة التي تؤثر على نوعية حياتهم.

ويتم ذلك من خلال الأساليب العلمية المنظمة التي تحاول أن تتوافق مع أيديولوجية المجتمع وقيمه ويشارك في صنعها وتقديرها كل من مؤسسات الدولة الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، وتوضع البرامج وأساليب تنفيذها ومتابعتها وفق خطة أو أكثر لمقابلة الحاجات والقضايا المجتمعية العامة بهدف تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية والأمن الاجتماعي لكل أفراد المجتمع.

ويرى البعض أن نوعية الحياة تقوم على ثمانية جوانب أساسية هي (1):

1. **العلاقة مع الأسرة والأصدقاء:** حيث يمثل الاستقرار الأسري والاندماج في الحياة الأسرية عاملاً هاماً لرفاهية أي شخص، فالأفراد الذين يعيشون في ظل روابط قوية مع الأسر هم أنفسهم الأكثر سعادة مقارنة بالأشخاص الذين يفقدون لهذه العلاقات والروابط لذا فإن العلاقة مع الأسرة والأصدقاء يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند محاولة قياس نوعية الحياة.

2- **الرفاهية العاطفية:** على الرغم من أن هناك بعض المقاييس مثل الأوضاع الصحية ومؤشرات الثروة التي لها ارتباط وثيق بنوعية الحياة، إلا أن هذه المؤشرات لا توضح ما تعنيه السعادة بالنسبة للفرد، فالكيفية التي يكون من خلالها الفرد سعيداً لا تعتمد فقط على دخله واستهلاكه ولكنها تتأثر أيضاً بكثافة الضغوط والتحمل والمشقة والجانب النفسي له، ومن هنا فإن الرفاهية العاطفية مثلها مثل الصحة النفسية يتم التحكم فيها من خلال مجموعة من الأبعاد المتعددة، كما أن تحقيق الرفاهية العاطفية للأفراد لا بد أن تؤخذ في الاعتبار عند محاولة قياس نوعية الحياة.

3- **الصحة:** تُعد الصحة الجيدة نتاجاً واضحاً لنوعية حياة جيدة، فالصحة لها تأثيرات إيجابية مباشرة وغير مباشرة على نوعية الحياة. فمقدار ما يتم تقديمه

للفرد من رعاية صحية له انعكاس تام بلا شك على نوعية حياته وهناك مجموعة من الجوانب التي تشكل المستوى الصحى الجيد لأى مجتمع تتمثل فى عدد السكان، طول العمر، نسبة انتشار الأمراض، معدل نمو السكان، توقع الحياة فى الموالي، معدلات إنفاق الحكومة على الجانب الصحى من ناتج الدخل القومى، مقدار الخدمات الصحية المتوفرة، كل ذلك يساهم فى توضيح الجانب الصحى باعتباره أحد الجوانب الرئيسية لقياس نوعية الحياة.

**4- الرفاهية المادية:** إن عناصر الرفاهية المادية لها تأثير إيجابى مباشر وغير مباشر وكذلك تأثير سلبى على نوعية الحياة للأفراد، على سبيل المثال زيادة الدخل القومى يودى إلى زيادة التصنيع ومن ثم تحسين نوعية الحياة لأفراد المجتمع، هذا من جانب، وعلى الجانب الآخر فإن تناقص حياة هؤلاء الأفراد تظراً لتزايد معدلات التلوث وما يصاحبها من أمراض فتاكة لها تأثيرها على صحة الأفراد وتعوق حياتهم الإنتاجية وتسبب لهم مشكلات حياتية متزايدة، ومن ثم تمثل الرفاهية المادية جانب هام من جوانب نوعية الحياة.

**5- الانتماء والولاء للمجتمع المحلى والأكبر:** إن شعور الفرد بأنه جزء من المجتمع المحلى والمجتمع العام يعتمد على بعض العوامل الأساسية مثل: شعور الفرد بالمساواة والعدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص فى المجتمع، والحصول على الفرص التعليمية المتاحة، والحقوق السياسية، والحريات المدنية، فتتكرر بعض الدول الحرية السياسية والحقوق المدنية لأفرادها يودى هذا الإنكار لهذه الحقوق لتدهور عملية التنمية نظراً لشعور الأفراد بالاغتراب عن مجتمعهم.

**6- العمل والنشاط الإنتاجى:** ترتبط تقديرات معدلات البطالة ارتباطاً وثيقاً بمعدلات الالتحاق بالمدارس وبمعدل النشاط السنوى والذى يساهم فى توضيح مدى العمل والإنتاجية، فالمواطنون فى الدول المتقدمة بصفة عامة والدول النامية بصفة خاصة لا يشعرون بالسعادة إلا من خلال ما يقدمونه من عمل وما يحققونه من إنتاجية، فالنشاط الاقتصادى خاصة للنساء قد و فى كثير من البلدان ليوضح نوعية الحياة فيها نظراً لما يحققه النوع من إنتاجية متزايدة ونشاط ليس له مثيل.

**7- الأمان الشخصى:** يُعد الأمان الشخصى للفرد من أهم العوامل الهامة التي تشكل نوعية حياته باعتباره جانباً من جوانب نوعية الحياة، فالمجتمعات التي تقل فيها معدلات الجريمة يتمتع فيها الأفراد بحياتهم بشكل كبير مقارنة بالمجتمعات التي تتزايد فيها معدلات الجريمة، فالفرد فى حاجة إلى الانتفاع المادى والتفاعل مع الناس والمجتمع والجيران و البيئة المحيطة بكامل حرية وبعيداً عن الخوف والاضطهاد.

**8- نوعية البيئة التي يعيش فيها الفرد:** لقد تجاهلت معظم مكونات الرفاهية البشرية العلاقات بين نوعية الحياة والمتغيرات البيئية فنوعية البيئة التي يعيش فيها الفرد لها تأثير واضح وبعيد المدى على الأوضاع الصحية للمواطنين ومن

ثم تؤثر على نوعية حياتهم. يُضاف إلى ذلك أن أهم معايير توفير مقومات تحسين نوعية الحياه توفير الخدمات الأساسية المتنوعة وتحسينها حتى تلبى الحاجات الأساسية للمواطن سواء الخدمات التعليمية والصحية والادارية وتوفير خدمات البنية الأساسية من مياه وكهرباء وغاز وطرق وتليفونات وإسكان وغيرها. وتعد أجهزة الحكم المحلي المسئول الأول عن توفير هذه الخدمات وكان من الضروري متابعة أداء هذه الأجهزة لتقييمها وتحسين أدائها من وجهة نظر المواطنين، هدف خدمات هذه الأجهزة تصحيح الأخطاء أول بأول بهدف تقديم أفضل خدمة للمواطن لتحسين ظروف حياته.

#### اولا: الاجراءات المنهجية والنظرية للدراسة:

أ: أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- 1- ندرة البحوث والدراسات التي تمت حول بحث وتحليل عوامل الرضا المجتمعي عن أداء المؤسسات الخدمية، وإن كانت هناك دراسات وأبحاث تناولت جوانب متفرقة منه.
- 2- حداثة مفهوم الرضا المجتمعي في البيئة العربية ، وعدم دراسة تأثيراته المختلفة على الأبعاد السلوكية والتنظيمية بمؤسسات الأعمال.
- 3- أن الدراسة تتناول تحليل العلاقة بين الرضا وعدم الرضا المجتمعي عن أداء أجهزة الحكم المحلي وعلى رأسها السيد المحافظ ومستوى الخدمات المقدمة للجمهور في محافظة الدقهلية.
- 4- أن محاولة الكشف عن العلاقة بين عوامل الرضا المجتمعي و أداء المؤسسات الخدمية يمثل محاولة لتحقيق الاستفادة لرسم إستراتيجية لتطوير الأداء الإداري في تلك المؤسسات.
- 5- أن الكشف عن طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي سوف يسهم في التوصل لصياغة السياسات والخطط وغرس ثقافة حب المنظمة والعمل الوظيفي ودعم العلاقات داخل التنظيم.

ب: أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي:-

" وضع تصور مقترح لقياس الرضا المجتمعي عن أداء المؤسسات الخدمية" وينبثق من هذا الهدف أهداف فرعية هي:

- 1- تحديد مدى الرضا المجتمعي عن أداء السيد محافظ الدقهلية خلال عام 2014م.
- 2- تحديد العلاقة بين التحضر والترريف ومدى الرضا عن أداء السيد محافظ الدقهلية خلال عام 2014م.

- 3-رصد درجة الرضا المجتمعى عن مستوى الخدمات بمحافظة الدقهلية عام 2014م.
- 4-محاولة تفسير أسباب الرضا وعدم الرضا المجتمعى عن أداء السيد المحافظ ومستوى الخدمات بالمحافظة خلال 2014م.
- 5-تحديد القطاعات الخدمية فى محافظ الدقهلية التى عانى الموظفون من التعقيد والتراجع فى تقديم خدماتها.
- 6-رصد مبادرة المواطنين فى تقديم شكاواهم للسلطات التنفيذية لسوء الخدمات المقدمة للجماهير ومحاولة تفسير أسباب تقاعس قطاع من المواطنين عن تقديمها.
- 7-محاولة رصد مدى إستجابة أجهزة المحافظة للشكاوى المقدمة من المواطنين.
- 8-السعى نحو دراسة مستوى أداء رؤساء المراكز والمدن والأحياء والوحدات المحلية بمحافظة الدقهلية خلال عام 2014م.
- 9-تحليل أسباب قصور أداء بعض مسؤولى المحليات فى محافظة الدقهلية خلال 2014م.
- 10-دراسة مدى شفافية ومصداقية عرض السيد محافظ الدقهلية لإحتياجات المحافظة على الحكومة المركزية خلال عام 2014م.
- 11-التعرف على مدى الكفاءة فى توزيع المخصصات المالية لتنفيذ المشروعات الخدمية.
- 12-دراسة دور جامعة المنصورة كمؤسسة أكاديمية فى خدمة مجتمع محافظة الدقهلية.
- 13-التعرف على مدى عدالة توزيع أراضى المحافظة للمشروعات الإستثمارية ومدى التفاؤل إزاء تحقيق العدالة فى ذلك وتحديد المسؤولية.
- 14-محاولة رصد أولويات تركيز الحكومة والمحافظ فى مجال التنمية وتطوير الخدمات.
- 15-محاولة رسم إستراتيجية لتطوير الأداء الإدارى فى المؤسسات الخدمية فى محافظة الدقهلية.

**ج: تساؤلات الدراسة:** تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسى التالى:-  
" ما التصور المقترح لرضا المجتمعى عن أداء المؤسسات الخدمية؟"

وينبثق من هذا التساؤل تساؤلات فرعية هي:

1. هل يمكن قياس مدى الرضا المجتمعى عن أداء السيد محافظ الدقهلية خلال عام 2014م؟
2. ألى أى مدى يمكن تحديد العلاقة بين درجتى التحضر والترريف ومدى الرضا عن أداء السيد محافظ الدقهلية خلال عام 2014م؟

3. هل يمكن رصد الرضا المجتمعي عن مستوى الخدمات بمحافظة الدقهلية عام 2014م؟
4. ماهي أسباب الرضا و وعدم الرضا المجتمعي عن أداء السيد المحافظ ومستوى الخدمات بالمحافظة خلال عام 2014م؟
5. ما هي القطاعات الخدمية التي عانى المواطنين من التعقيد في تقديم خدماتها خلال عام 2014م؟
6. هل يمكن أن يبادر المواطنون في تقديم شكاواهم للسلطات التنفيذية لسوء الخدمات المقدمة للجماهير؟ وهل يمكن تفسير أسباب تقاعس قطاع من المواطنين عن تقديمها؟
7. إلى أي مدى يمكن رصد مدى إستجابة أجهزة المحافظة للشكاوى المقدمة من المواطنين؟
8. هل يمكن تقييم مستوى أداء رؤساء المراكز والمدن والأحياء والوحدات المحلية بمحافظة الدقهلية خلال عام 2014م؟
9. كيف يمكن تحليل أسباب قصور أداء بعض مسؤولي المحليات في محافظة الدقهلية خلال عام 2014م؟
10. هل يمكن دراسة مدى شفافية ومصداقية عرض السيد محافظ الدقهلية لإحتياجات المحافظة على الحكومة المركزية خلال عام 2014م؟
11. إلى أي مدى يمكن التعرف على مدى الكفاءة في توزيع المخصصات المالية لتنفيذ المشروعات الخدمية؟
12. كيف يمكن دراسة دور جامعة المنصورة كمؤسسة أكاديمية في خدمة مجتمع محافظة الدقهلية؟
13. هل يمكن التعرف على مدى عدالة توزيع أراضي المحافظة للمشروعات الإستثمارية ومدى التفاؤل ازاء تحقيق العدالة في ذلك وتحديد المسؤولية؟
14. إلى أي مدى يمكن رصد أولويات تركيز الحكومة والمحافظ في مجال التنمية؟ ورسم استراتيجية لتطوير الأداء في المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية؟

#### د: مشكلة الدراسة:

في ظل ما يشهده العالم من تطورات وتغييرات سريعة ومتلاحقة في شتى مناحي الحياة، وفي مطالبية الجميع من المواطنين أداء واجباتهم والإخلاص والتفاني في العطاء للمجتمع وللدولة وبذل كل الجهد للأخذ بيد الوطن لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي تواجهه، وأن على المواطن أن يلتزم بسداد الضرائب المستحقة عليه، وأن يحافظ على موارد الدولة ويحميها من الهدد، وأن يتصدى لكل المحاولات الهدافة للنيل من إستقرار البلاد وأمنها. فعلى الجانب الآخر كان من الضروري أن تعمل الدولة من خلال أجهزتها المختلفة على تلبية

وإشباع الحاجات الأساسية لمواطنيها وأن تعمل على حل المشكلات والعقبات التي تواجه المواطنين وأن توفر لهم فرص العمل والسلع والخدمات الأساسية بأسعار مناسبة.

وإذا كانت الدولة مطالبة بتنفيذ القانون وفرض أسلوب الثواب والعقاب لضمان العدالة والمساواة فإن على المواطن أن يتابع أداء أجهزة الدولة ويلتزم بالإيجابية ويتجنب السلبية بإظهار السلبيات لمواجهتها والإيجابيات لدعمها، وإظهار الرضا أو عدم الرضا المجتمعي عن أداء هذه الأجهزة خاصة أجهزة الحكم المحلي لتوفير حاجات ومطالب الجماهير.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في كيفية متابعة أداء أجهزة الدولة خاصة أجهزة الحكم المحلي للوظائف والمهام المنوطة بها ومدى توفير الخدمات وتحسينها، وكيفية وضع مقياس للرضا المجتمعي عن أداء هذه الأجهزة لتحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها في ظل التزام المواطن بواجباتهم تجاه الدولة وتطلعهم للحصول على حقوقهم في إطار منظومة الأخذ والعطاء والحقوق والواجبات.

**هـ: مفاهيم الدراسة:** تتضمن الدراسة المفاهيم التالية:-

- 1- القيادة الرشيدة والحوكمة.
- 2- البيروقراطية.
- 3- الرضا المجتمعي.
- 4- الاستراتيجية.
- 5- الشفافية.
- 6- التواصل.
- 7- العدالة.
- 8- التنمية.
- 9- الخدمات.
- 10- التخطيط.

### **1- القيادة الرشيدة والحوكمة:**

تعد القيادة والحوكمة من المجالات المهمة التي تؤثر بشكل واضح على جميع العناصر العملية ، حيث يتناول هذا المجال معايير أساسية مثل : (التنمية المهنية ، وسبل الدعم في ظل قيادة رشيدة ) ، وتتضمن الممارسات المتعلقة بالقيادة والحوكمة ما ينبغي أن توفره المؤسسة من إمكانيات تساعد على التجديد وتشجع المبادرات الإبداعية ، والتوظيف الأمثل للتكنولوجيا الحديثة ، مما يؤدي لجودة أداء المنتج في ظل نظام ديمقراطي في التعامل ، واتخاذ القرارات السديدة ،لمساندة المجتمع المحلي ، والتغلب على المشكلات وفجوات الأداء التي تحول دون استيفاء معايير الجودة، ويرتكز مفهوم الحوكمة الرشيدة على عدة خصائص رئيسية وهي : المشاركة و التوافق و المحاسبية و الشفافية و الاستجابة و الفاعلية والكفاءة وحكم القانون و المساواة والشمول.

ويرى البعض أن الإدارة الرشيدة هي (عملية إصدار القرارات وهي العملية التي يتم من خلالها تنفيذ أو عدم تنفيذ هذه القرارات) بمعنى أن الإدارة



تكمل عمل المؤسسات العامة بطريقة لا فساد ولا استغلال فيها، وتأخذ في الاعتبار قوة القانون حيث أن الإدارة تقدم لنا نموذج ليس صعباً في التنفيذ ككل لكنه يضمن تطور الإنسان المعقول ويتحقق هذا النموذج من خلال بعض الأفعال، كما تعرف بأنها (أسلوب ممارسة السلطة في إدارة موارد الدولة الاقتصادية والاجتماعية بهدف تحقيق التنمية)<sup>(2)</sup>.

ويرى البعض بأنها (الحكم الذي يعزز ويدعم ويصون رفاهية الإنسان ويقوم بتوسيع قدرات البشر وخياراتهم وفرصهم وحياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ويسعى إلى تمثيل كافة فئات الشعب تمثيلاً كاملاً وتكون مسؤولة أمامه لضمان مصالح جميع أفراد الشعب)<sup>(3)</sup>.

## 2- البيروقراطية:

تشير البيروقراطية إلى إنها (نموذج للتنظيم الرشيد يلائم تحقيق الاستقرار والكفاءة الإدارية) ، فيرى البعض بأنها (هي نوع من الإدارة العامة لذلك كان الاهتمام بالجماعات التي تؤدي الوظائف أكثر من الاهتمام بالوظائف ذاتها)، وعرفها ماكس فيبر إنها (تعبير عن العقلانية في النظام الرأسمالي فهي ميكانيزم الرأسمالية والخاصية الجوهرية لها)<sup>(4)</sup>.

كما تعنى البيروقراطية (تطبيق القوانين بالقوة في المجتمعات المنظمة وتعتمد هذه الأنظمة على الإجراءات الموحدة وتوزيع المسؤوليات بطريقة هرمية والعلاقات الشخصية اليومية)<sup>(5)</sup>، البيروقراطية هي الالتزام بقوانين لا مرونة فيها ولا هودة وتطبيق القوانين دون هودة وهي تعطل سير الحياه إذ يتطلب إنجاز عمل ما أو استخراج مستند ما لكثير من الخطوات حتى يتم إنجاز المهمة.

## 3- الرضا المجتمعي:

يعبر الرضا المجتمعي يعبر عن مدى وجود شكاوى من قبل المواطنين ومدى تماسك أو تخلخل النسيج الاجتماعي في القرى والمدن، وأيضاً تحديد مستوى التواصل الاجتماعي بين الأفراد، فيرى البعض أنه (مدى شعور الفرد بالسعادة داخل المجتمع وقدرته على التفاعل الايجابي والتواصل بينه وبين الآخرين)<sup>(6)</sup>.

كما يُعرف بأنه (القدرة على الإدماج داخل المجتمع وارتفاع درجتي الولاء والانتماء لديه وللوطن وعدم الإحساس بالعزلة أو الغربة المجتمعية)<sup>(7)</sup>، فالرضا المجتمعي هو أحد عمليات التنشئة الاجتماعية الهادفة إلى تحقيق التماسك والتعاون والتواصل والتفاعل بين أفراد المجتمع.

فالرضا هو مجموعة من الأحاسيس الجميلة مثل القبول والسعادة والاستمتاع التي يشعر بها الفرد تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله وحياته كلها إلى متعة حقيقية للإستمتاع بالعمل والعلاقة

الحيدة مع الرؤساء وتقدير الفرد وحرصه على العمل وتحقيق الإنجاز.

#### **4- الاستراتيجية:**

يقصد بالاستراتيجية علم التخطيط العسكري بالأساس وتعني الخطة الحربية أو فن التخطيط للعمليات العسكرية قبل نشوب الحروب، وفي نفس الوقت فن إدارة تلك العمليات عقب نشوب الحروب، وتعكس الاستراتيجية الخطط المحدودة مسبقاً لتحقيق هدف معين على المدى البعيد في ضوء الامكانيات المتاحة، فيرى البعض أنها (خطط أو طرق توضع لتحقيق هدف معين على المدى البعيد اعتماداً على التخطيط والإجراءات الأمنية في استخدام المصادر المتوفرة في المدى القصير)<sup>(8)</sup>.

كما أنها (أسلوب استثمار عام أو محدد يستخدمه فرد أو مؤسسة) أي هي خطط شاملة في أي مجال من مجالات وضعتها الحكومات لتحقيق صورة مستقبلية للنهوض بالاقتصاد القومي<sup>(9)</sup>.

#### **5- الشفافية:**

يقصد بالشفافية مبدأ خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية متاحة ومنظورة ومفهومة وبشكل أكثر تحديد ومنهج توفير المعلومات وجعل القرارات المتصلة بالسياسة المتعلقة بالمجتمع معلومة من خلال النشر في الوقت المناسب والانفتاح لكل الأطراف ذوي العلاقة، وتعرف هيئة الأمم المتحدة الشفافية (بأنها حرية تدفق المعلومات، أي توفير المعلومات والعمل بطريقة منفتحة تسمح لأصحاب الشأن بالحصول على المعلومات الضرورية للحفاظ على مصالحهم واتخاذ القرارات المناسبة)<sup>(10)</sup>.

وتعد الشفافية نقيض الغموض أو السرية في العمل، وتعني توفير المعلومات الكاملة عن الأنشطة العاملة للصحافة والرأي العام والمواطنين الراغبين في الإطلاع على أعمال الحكومة وما يتعلق بها من جوانب ايجابية أو سلبية على حد سواء دون إخفاء، وكذلك يتضح أن الشفافية تتعلق بجانبين الأول يتعلق بوضوح الإجراءات وصحة مصداقية عرض المعلومات والبيانات الخاصة بالوحدات والمؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية الخاصة والعامة ووضوح العلاقات فيما بينها من حيث ( التخطيط - التمويل - والتنفيذ ) للوصول للغايات والأهداف المعلنة مسبقاً، في حين يتعلق الجانب الثاني بعلاقة ذوي العلاقة من الخدمات التي يقدمها الجانب الأول وحفهم في الحصول والوصول للمعلومات الصحيحة والحقيقة في الوقت المناسب.

#### **6- التواصل:**

يرى البعض أن التواصل (هو الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات

الإنسانية وتطور، كما إنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان، ويتضمن أيضا تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والقطارات والتليفون والتليفون وكل ما يشمله آخر ما تم في الاكتشافات في المكان والزمان<sup>(11)</sup>، ويرى البعض انها حالة من الفهم المتبادل بين نظامين أو كيانين يكون أحد هذه الأنظمة مرسلا وقت ما ومن ثم يكون الآخر مستقبلا في ذات الوقت، ويتم التبادل بينهم من وقت لآخر<sup>(12)</sup>.

ويقصد بالتواصل الإبلاغ والاطلاع والإخبار أي نقل "خبر ما" من شخص لآخر وإخباره به وإطلاعه عليه ويعني التواصل (إقامة علاقة مع شخص أو شيء ما، كما يشير إلى فعل التوصيل كما أنه يعني التبليغ أي توصيل شيء ما، إلى شخص ما وإلى نتيجة ذلك الفعل، كما يدل على الشيء الذي يتم تبليغه، والوسائل التقنية التي يتم التواصل بفضلها).

#### 7- العدالة:

تشير العدالة إلى المساواة في تطبيق الأحكام والقوانين على الجميع بالتساوي وفي سبيل تحقيق الصالح العام، وتصنف إلى: عدالة توزيعية (توزيع موارد المجتمع على الأفراد مع مراعاة قدراتهم ومؤهلاتهم العلمية، ومنح الناس الخدمات التعليمية والتربوية والصحية والتربوية والاجتماعية التي يحتاجونها بالتساوي) وعدالة اصلاحية (تصحيح الضرر الذي يتعرض له الفرد والناجم عن اعتداء على حقوقه من قبل فرد أو جماعة وعبر العدل الذي يشرف عليه القضاة والمحلفون) وعدالة تبادلية (المساواة والموازنة في القيمة التبادلية أي الأخذ والعطاء بين الأفراد والجماعات والدول)<sup>(13)</sup>.

فالعدالة هي (نظام اجتماعي إقتصادي، يهدف إلى تذليل وإزالة الفوارق الإقتصادية بين طبقات المجتمع الواحد، حيث تعمل على توفير المعاملة العادلة وتوفير الحصة التشاركية من خيرات المجتمع للجميع، وتتمثل في النفعية الإقتصادية، والعمل على إعادة توزيع الدخل القومي وتكافؤ الفرص ليتشكل في النهاية ما يسمى بالمجتمع المدني)، فالعدالة مفهوم إنساني مهم جداً ويعني المساواة بين جميع الأفراد في حقوقهم وواجباتهم كل حسب قدرته وظروفه، فليس من العدالة معاملة القوى والضعيف بنفس المعاملة ويندرج تحت مصطلح تكافؤ الفرص بين جميع الأفراد وتوزيع الثروات والمكتسبات بالمساواة<sup>(14)</sup>.

#### 8- التنمية:

يقصد بالتنمية (معدل نمو دخل الفرد إلى اجمالي الناتج القومي في دولة ما) وهناك من يربط التنمية بعدد من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية في بعض المجالات مثل التعليم ومحو الأمية والقوى العاملة والصحة والتغذية وحجم

السكان<sup>(15)</sup>، ويرى البعض بأن التنمية هي (زيادة محسوسة في الإنتاج والخدمات شاملة ومتكاملة مرتبطة بحركة المجتمع، مستخدمة الأساليب العلمية الحديثة في التكنولوجيا والتنظيم والإدارة)<sup>(16)</sup>.

وتُعرف هيئة الأمم المتحدة التنمية بأنها (العمليات التي بمقتضاها تُوجه الجهود لكل من الأهالي والحكومة بتحسين الأحوال الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المجتمعات المحلية لمساعدتها على الاندماج في حياة الأمم والإسهام في تقدمها بأفضل ما يمكن)، فالتنمية هي ارتقاء المجتمع والانتقال به من الوضع الثابت إلى وضع أعلى وأفضل وما تصل إليه من حسن استغلال الطاقات التي تتوفر لديها.

### 9- الخدمات:

قدمت الجمعية الأمريكية للتسوق تعريف للخدمات بأنها (تقدم الخدمة على شكل نشاط وإمْتياز أو نوع من الرضا معروضا بتلك الصفة للمنتج المباع)، ويرى البعض أنها (كل نشاط يحقق الرضا للمستفيد منها بدون تحويل الملكية) وهي أيضا (كل نشاط أو أداء يخضع للتبادل بحيث أن التبادل غير ملموس والذي لا يسمح بأى تحول للملكية ويمكن أن يكون الخدمات مرتبطة بمنتج مادي، وعادة ما تقدمه المؤسسة من منتجات يكون محتويا على عنصر الخدمة).

### 10- التخطيط:

إن التخطيط منهج انساني يهدف إلى اتخاذ القرارات في الحاضر ويكون لها تأثير على المستقبل ويعتبر التخطيط هو أول عناصر الإدارة فالتخطيط هو المهام الإدارية التي تهدف إلى تحديد الأهداف المستقبلية للمنظمات والمؤسسات وطرق تحديد الأهداف، فيعرف بأنه (تحديد الأهداف المراد تحقيقها ورسم خط السير إليها وتحديد وسائل ذلك السير)<sup>(17)</sup>.

كما يعرف التخطيط بأنه (المواءمة بين ما هو مطلوب وما هو متاح عمليا فهو يعنى تنسيق وتوجيه الموارد والطاقات والقوى البشرية لتحقيق أهداف معينة ويتم تحقيق هذه الأهداف في فترة زمنية محددة)<sup>(18)</sup>، ويعد التخطيط (عملية إعداد وتنفيذ ومناجعة وتقييم القرارات التي تنطوي على الأساليب والإجراءات والسياسات التي تنظم موارد المجتمع لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية المحددة للمجتمع في المستقبل بطريقة مثلى).

و: التوجه النظري للدراسة: تنطلق الدراسة من عدة مداخل نظرية هي:

### نظرية السمات:

حاولت نظرية السمات تحديد الصفات التي يتميز بها القائد سواء كانت

جسمية أم عقلية أم شخصية أم اجتماعية، إلا أن هذه النظرية لم تقدم إجابة عملية عن الكثير من الأسئلة المثارة بشأن القيادة، ولكنها كشفت عن سمات القيادة التي يمكن اكتسابها وتعلمها، وتعد هذه النظرية تطوراً طبيعياً لمفهوم "نظرية الوراثة" مع توسيع نطاقها وهي من أولى المحاولات المنتظمة، التي بذلت لشرح ظاهرة القيادة، وتبنى هذه النظرية على أساس تحديد صفات خاصة، يجب أن يتحلى القادة بها، وتحاول تطبيقها على الأفراد، لمعرفة من هم الذين يصلحون كقادة. كما تركز فكرة هذه النظرية، على ضرورة توفر صفات خاصة في الفرد، تجعله مؤهلاً للقيادة، وهذه الصفات يمكن أن تكون موروثية، أو مكتسبة من وجوده في المجتمع. وطبقاً لهذه النظرية فإن القائد هو الشخص الذي يتصف بخصائص وقدرات خاصة تميزه عن باقي المجموعة وهذه الصفات قد تكون جسدية أو عقلية أو نفسية.

وترى النظرية التفاعلية القيادة أنها عملية تفاعل اجتماعي تركز على الأبعاد التالية: (السمات و عناصر الموقف و خصائص المنظمة المراد قيادتها)، وتطرح معياراً أساسياً يتمحور حول قدرة القائد على التفاعل مع عناصر الموقف والمهام المحددة وأعضاء المنظمة المنقادة وقيادة الجميع نحو الأهداف المنشودة بنجاح وفاعلية، أما تطبيقات هذه النظرية من ناحية عملية فهي أنه يتوجب على الإدارة تحرّي الكفاءة والجدارة في التعيينات للوظائف الإدارية ومن ثم محاولة تصميم الأعمال بشكل يساعد على تركيز اهتمام العامل والموظف بما يجري في مجال العمل وإتاحة المجال له لإظهار مواهبه والتفاعل مع هذه المواقف مما يؤدي إلى نجاحه واكتسابه القدرة على التأثير في الآخرين وهذا ما يساعده على تعبئة جهدهم لمزيد من العمل الذي لا بد أن ينعكس إيجابياً على التنظيم ككل. وقد تلعب مجموعة عوامل أساسية في صقل شخصية القائد منها ما يقبل الاكتساب والتغيير ومنها غير ذلك ولقد اختلف المتخصصون في تحديد أبعادها ويمكن تحديدها بالاتي:-

- 1- منها ما تعلق بالمظهر الخارجي والداخلي للقائد (العامل البيولوجي): صفات بدنية، لياقة جسميه، سلامه حواس، مظهر عام... الخ.
- 2- منها ما تعلق بالجانب النفسي: نضج انفعالي وثقة بالنفس واستقرار نفسي.. وغيرها.
- 3- منها ما تعلق بالجانب الاجتماعي: قدره على الانسجام مع المجتمع وبناء علاقات صادقه وناجحة وقدره على التأثير في الآخرين والصدق و الأمانة.
- 4- منها ما تعلق بالجانب العقلي: ذكاء و معرفه و ثقافة عامة وسعة مدارك ومواهب شخصيه.
- 6- منها ما تعلق بالجانب الفني: معرفة بأساليب العمل والاطلاع والإلمام بالقوانين و قدره على أداء وظائف القيادة الإدارية.

### نظرية الدور:

كما تنطلق الدراسة من نظرية الدور التى يقصد بها التعرف إلى ما يقوم به كل فرد من وظائف ومهام إذا كان عضواً فى تنظيم وتحاول نظرية الدور سواء كان هذا التنظيم الإدارى أو اجتماعى أو سياسى أو اقتصادى، فالفرد فى أى منظمة لديه أدوار محددة يجب عليه أن يقوم بها، والدور هو نمط الدوافع والأهداف والمعتقدات والقيم والاتجاهات والسلوك التى يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه فيمن يشغل وظيفة ما أو يحتل وضعاً اجتماعياً معيناً والدور الذى يصف السلوك المتوقع من شخص فى موقف ما، والدور بناء على ذلك تتابع نمطى لمعارف واتجاهات ومهارات مكتسبة يقوم به فرد من الأفراد فى موقف من المواقف وعادة ما يرتبط دور الفرد بأدوار الأفراد الآخرين .

والدور هو مجموعة من الأنشطة المرتبطة والأطر السلوكية التى تحقق ما هو متوقع فى مواقف معينة، ويترتب على الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد فى المواقف المختلفة وفى الإدارة تحدد الأدوار الرسمية للعاملين من خلال أسماء ووظائفهم أو توصيفها وترتبط الأدوار أيضاً بتوقعات وهذه التوقعات يمكن أن تكون جزء من الوسط أو البيئة المحيطة للرؤساء والمرؤوسين وغيرهم بجو العمل الذى يعمل فيه رجل الإدارة المرتبط بدوره والمسؤل عن هذا الشعب هو المصادر المختلفة للتوقعات والمتطلبات التى تفرضها البيئة والظروف المحيطة والتنظيمات الداخلية وقد يترتب على تعدده هذه التوقعات والمطالب تضارب بعضها مع بعض ومن ثم يواجه رجل الإدارة مسئولية التوفيق بينهما فى ممارسته لوظيفته.

### ز: الدراسات السابقة:

ولقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية للرضا المجتمعي والقيادة الرشيدة من جوانب عدة ومنها:

#### 1-الدراسات العربية:

دراسة: (كامل والبكري ، 1990 م)<sup>(19)</sup>، بعنوان: " دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة " وكان من أهداف هذه الدراسة ، دراسة مستوى الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة ، وتحديد أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس واكتشاف نواحي الضعف أو القوة فى العوامل التى تسبب الرضا الوظيفي ودراسة العلاقة بين رضا عضو هيئة التدريس عن عمله ، والمتغيرات المختارة : الوظيفة والجنس والعمر وتشجيع الباحثين المصريين للاهتمام والتركيز على هذا الحقل المهم فى بحوثهم المستقبلية، ومن أهم نتائج الدراسة :ارتفاع درجة الرضا الوظيفي العام لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة ارتفاع درجة الرضا

الوظيفي في العلاقة مع الزملاء والرؤساء، وحاز مجال التقدم ورفي المهني والوظيفي على درجة متوسطة للرضا، وعدم الرضا عن المرتب والعائد المادي وبيئة وظروف العمل.

دراسة: (طناش، 1990م)<sup>(20)</sup>، بعنوان: " الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية " وهدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، ومن أهم نتائج الدراسة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات العمر، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية، وطبيعة العمل الأكاديمي، والكلية التي ينتسب إليها عضو هيئة التدريس، مجال العمل كان مصدراً أساسياً للرضا عن العمل، مجال الراتب والحوافز أقل مصادر الرضا عن العمل عند أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية.

دراسة: (العمرى، 1992م)<sup>(21)</sup>، بعنوان: " بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية. " استهدفت هذه الدراسة اختبار نموذج سببي لدراسة تأثير كل من بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، تم جمع البيانات من عينة عشوائية من العاملين السعوديين بالبنوك السعودية بمدينة الرياض، وقد كشفت النتائج عن مجموعة من العلاقات السببية المعنوية في النموذج، حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الأداء الوظيفي، كما تبين أن متغير الولاء التنظيمي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الرضا الوظيفي، أما متغير ضغوط العمل فتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الولاء التنظيمي، كما اتضح بأن متغير الأداء الوظيفي يتحدد بكل من الولاء التنظيمي و متغير ضغوط العمل والعمر والخدمة، وأخيراً كشفت النتائج أن متغير الفعالية التنظيمية كمتغير نهائي في النموذج يتحدد بكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وضغوط العمل و متغير الأداء الوظيفي .

دراسة: (آل ناجي والمحبيب 1992 م)<sup>(22)</sup>، بعنوان: "متغيرات الرضا الوظيفي في علاقتها ببعض العوامل الشخصية لدى معلمي ومعلمات التعليم بمنطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية" استهدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين الرضا عن العمل وبعض العوامل الشخصية لدى معلمي ومعلمات

المرحلة الثانوية من التعليم العام بمنطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية ، فمن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود اثر لسنوات الخبرة ، والعمر على الرضا الوظيفي .

دراسة: (المسلم والجبر، 1994 م)<sup>(23)</sup>، بعنوان: "الرضا الوظيفي والوضع الاجتماعي والاقتصادي لمعلمي المرحلة الابتدائية في الكويت" استهدفت هذه الدراسة قياس الرضا الوظيفي ومعرفة علاقته بالوضع الاجتماعي والاقتصادي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في الكويت ، فأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والوضع الاجتماعي والاقتصادي ، وان الفرق في هذه العلاقة بين فئات العمر لصالح فئة السن (41) سنة فأكثر ، وفئة الإناث ، وفئة من كانت سنوات خبرتهم (21) سنة فأكثر ، بينما لم يكن الفرق في هذه العلاقة ذات دلالة احصائية تبعا لمتغيرات المؤهل العلمي ، والحالة الاجتماعية ونوعية السكن.

دراسة: (العبد القادر، 1996م)<sup>(24)</sup>، بعنوان: "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية" ،وهدف هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت بالمملكة العربية السعودية ، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور، وإلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة في المنشأة الحالية، وإلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين غموض الدور والدخل الشهري لعينة الدراسة.

دراسة: (الرويلي، 2001م)<sup>(25)</sup>، بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية دراسة ميدانية" وكان هدف الدراسة التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام التابعة لوزارة المعارف والرئاسة العامة لتعليم البنات بمنطقة الحدود الشمالية، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا بين مديري ومديرات مدارس التعليم العام في البعد الكلي وفي جميع مجالات الدراسة ما عدا مجال المكانة الاجتماعية حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المديرات، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا بين مديري ومديرات مدارس التعليم العام.

دراسة: (العامري، 2002م)<sup>(26)</sup>، بعنوان: "التوافق المهني لدى الاستاذ الجامعي اليمني وعلاقته بسماته الشخصية" استهدفت الدراسة الكشف عن علاقة



التوافق المهني للاستاذ الجامعي اليمني بسماته الشخصية، وكانت اهم نتائج البحث أن متوسط درجات التوافق المهني لدى أفراد عينة البحث ولدى كل فئة من فئاتها أكبر من المتوسط النظري للمقياس وبفرق دال احصائياً عند مستوى (0.001)، وكان معامل الارتباط المتعدد بين التوافق المهني من جهة وبين سمات الشخصية مجتمعة من جهة أخرى (0.524) وكان مربع معامل الارتباط المتعدد الذي يفسر التباين المشترك (0.275) وهذا يعني أن (27.5%) من الثبات الحاصل في درجات التوافق المهني يعود الى تأثير سمات الشخصية .

دراسة: (سلامه، 2004م)<sup>(27)</sup>، بعنوان: "مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية" هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كما هدفت لتحديد دور كل من متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة العلمية، الخبرة الإدارية، المركز الوظيفي، الجامعة على مستوى الانتماء المهني، والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي، كما أن مستوى الرضا الوظيفي يتأثر ببعض المتغيرات وهي المؤهل العلمي والخبرة والمركز الوظيفي.

دراسة: (الشوامرة، 2007م)<sup>(28)</sup>، بعنوان: "مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا"، وهدفت الى التعرف على مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين و المعلمات تبعاً لمتغير الجنس حيث وهي دالة احصائياً. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين و المعلمات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين و المعلمات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

دراسة: (الشيخ خليل و شريير، 2008م)<sup>(29)</sup>، بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين" هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية، من أهم نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه،

والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

## 2- الدراسات الأجنبية:

دراسة: (جاينس 1984م)<sup>(30)</sup>، بعنوان: "The Relationship Between Perceive Sex Role Description and Job-satisfaction of Education" استهدفت هذه الدراسة كشف العلاقة بين الرضا الوظيفي وإدراك دور هوية الجنس عند موظفات الإدارة التربوية في الولايات المتحدة الأمريكية ، واستخدمت الدراسة مقياس إدراك دور الجنس ومقياس الوصف الوظيفي لقياسها الرضا الوظيفي ، وبعد تطبيق هذين المقياسين على عينة الدراسة ، وتحليل البيانات إحصائياً باستخدام معامل الارتباط كان من أهم نتائجها ان العلاقة بين الرضا الوظيفي وإدراك دور هوية الجنس لم تكن بدلالة إحصائية (0.05) لدى موظفات الإدارة التربوية.

دراسة: (سارة سميث، وزميلاتها، 1986)<sup>(31)</sup>، بعنوان: "Constitution of a Job in General scale: A Comparison of Global, composite, and specific Measures التي تؤثر على الرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك خمس جوانب رئيسية تحدد الرضا الوظيفي وهي: طبيعة العمل، الراتب، الإشراف، التقدم الوظيفي، وزملاء العمل.

دراسة: (ستيفي وآخرون، 1988م)<sup>(32)</sup>، بعنوان: "Workplace Stress and Indicators of Coronary-Disease Risk" فوجدت ارتباط بين متغيرات ضغوط العمل، وعدم الرضا، وضغوط الحياة والاضطرابات النفسية.

دراسة: (بم 1989م)<sup>(33)</sup>، بعنوان: "Reward & Values in Secondary Teacher's Perceptions of Their Job Satisfaction" استهدفت هذه الدراسة معرفة علاقة التوافق المهني والمكافآت والقيم لدى أعضاء هيئة التدريس في المرحلة الثانوية في شمال بريطانيا ، واستخدمت الدراسة مقياس التوافق المهني ومقياس القيم ، وبعد تطبيق هذين المقياسين على عينة الدراسة وتحليل البيانات إحصائياً باستخدام معامل الارتباط، كان من أهم نتائجها وجود علاقة بدلالة إحصائية بين التوافق المهني وبين القيم والمكافآت ، وأن الفرق في هذه العلاقة بين الذكور والإناث لم يكن بدلالة إحصائية .

دراسة : (هل، 2004م)<sup>(34)</sup>، بعنوان: "The Impact Self-Role Congruence Length of Service , Job Satisfaction and Organizational Commitment on Propensity to Leave" وتهدف

الدراسة إلى تقصي عوامل الرضا الوظيفي لدى المديرين في مدارس التعليم العام في أوهايو، كما هدفت الدراسة إلى تحليل عوامل الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام، بالإضافة إلى مدة الخدمة في العمل أو عدد سنوات الخبرة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها يتمتع مديري التعليم العام بدرجة عالية من الرضا الوظيفي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس بين الذكور والإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر والمؤهل العلمي والمرحلة الدراسية وعدد سنوات الخبرة على مستوى الرضا الوظيفي.

دراسة : (بركنز وميشيل، 2005م)<sup>(35)</sup>، بعنوان: " A Study to

Investigate Experienced Teachers Job Satisfaction and the Teachers Perception of Their Principals Leadership Style  
Dissertation Abstracts International

تهدف الدراسة لتحديد الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الكليات المهنية والتقنية بالنسبة لعشرة بناء على المناخ التنظيمي ومجالاته، وتحديد الرضا الوظيفي بين الأعضاء المتفرغين تفرغاً كاملاً والمتفرغين جزئياً في مجتمع كليات فرجينيا، وتكونت عينة البحث من 255 عضواً من الكليات للمشاركة في هذه الدراسة منهم 127 عضواً تفرغاً كاملاً و128 عضواً متفرغاً جزئياً، وتوصلت الدراسة إلى أن الأعضاء المتفرغين تفرغاً كاملاً والمتفرغين جزئياً بالكليات المهنية والتقنية كانوا بصفة عامة راضين عن وظائفهم.

دراسة: (ماديرا، 2006م)<sup>(36)</sup>، بعنوان: " A Study of Some of the

Factors Associated with Job Satisfaction / Dissatisfaction Among Teachers in Nairobi Kenya"

بمختلف العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي أو عدم الرضا فبين مديري المدارس الثانوية في نيروبي (كينيا)، كما تم إضافة بحث واستقصاء العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية للمديرين والرضا الوظيفي، وقد شارك في الدراسة 191 مديراً، طبق عليهم استبيان يتكون من (28) بنداً، و من أهم نتائج الدراسة أن نسبة (60.2%) من المديرين كانوا غير راضين عن وظائفهم.

دراسة: (جانيفا، 2009م)<sup>(37)</sup>، بعنوان: " The Relationship

Between Job Satisfaction and Selected Characteristics of Teachers in International School in Thailand"

تحديد العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي، كما تم قياسها بواسطة دليل وصف المهنة ومتغيرات الشخصية، كما تم قياسها بواسطة استبيان عوامل الشخصية، والتي ترتبط بمديري المدارس الدولية في تايلاند، كما تم دراسة العلاقات بين الرضا الوظيفي ومتغيرات ديموغرافية منتقاة، وكان المشاركون في الدراسة عبارة عن مديرين بدوام كامل في أكبر سبع مدارس دولية تتحدث الانجليزية في

تايلاند ، وقد أشارت النتائج إلى أن خاصيتي الشخصية الأكثر ارتباطا بالرضا الوظيفي كان إجمالي الدخل الشهري من التعليم.

دراسة: (باولوفيرمي، 2011م)<sup>(38)</sup>، بعنوان: "life Satisfaction and Income Inequality" وتهدف الدراسة التعرف إلى الرضا عن الحياة وعدم المساواة في الدخل، حيث تبين أن عدم المساواة في الدخل كان له تأثير سلبي كبير على مستوى الرضا عن الحياة وتم تطبيق الدراسة عبر عدة دول.

دراسة: (سيمون شنايدر، 2012م)<sup>(39)</sup>، بعنوان: "Income Inequality and Its Consequences for life Satisfaction :What role do Social Cognitions play?" تهدف الدراسة إلى الوصول للدور الذي تلعبه الإدراكات الاجتماعية في عدم وجود مساواة في الدخل، كما تهدف الدراسة إلى اختيار أثر عدم المساواة في الدخل بين الأفراد على الرضا عن الحياة والرفاهية والسعادة وذلك حسب تصورات عينة الدراسة من خلال جوانب متنوعة.

وستحاول الدراسة الراهنة الاستفادة من بعض المحاور التي ركزت عليها الدراسات السابقة وتتخذ نقطة إنطلاق لتحقيق الأهداف الخاصة بهذه الدراسة ولعلها ستحاول أن تحقق ما عجزت الدراسات السابقة عنه وهي قياس رضا مجتمعي لمواطنين مجتمع محلي وهو مجتمع محافظة الدقهلية عن أداء أجهزة الحكم المحلي خلال عام 2014م.

#### ط- المنهج وأدوات الدراسة:

##### 1- نوع الدراسة:

تُعد الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين تغلب عليه صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها ثم إصدار التعميمات بشأن الموقف أو هذه الظاهرة.

كما أن هذا النوع من الدراسات يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتُساهم في تحليله إلى جانب وضع مجموعة من التوصيات أو المقترحات العلمية التي يمكن أن تساهم في تطوير موضوع الدراسة وتحقيق الهدف المنشود منه.

##### 2- منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي نظراً لطبيعة الدراسة، حيث تم وصف واقع الرضا المجتمعي عن أداء السيد محافظ الدقهلية، والكشف عن العلاقة بين عوامل الرضا المجتمعي وأداء المؤسسات لتحقيق الاستفادة ورسم إستراتيجية لتطوير الأداء الإداري في المؤسسات الخدمية.

### 3- أدوات الدراسة:

قامت الباحثة بإعداد استمارة استبيان بالمقابلة ، بعد إطلاع الباحثة علي الأدبيات المرتبطة بموضوع الدراسة ، والاطلاع علي الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

### 4- مجالات الدراسة:

أ- عينة الدراسة: تم تحديد عينة عشوائية قوامها (500) مفردة من أبناء محافظة الدقهلية تشمل معظم فئات المجتمع في المحافظة مع الالتزام بتوزيع العينة على مراكز المحافظة المختلفة لتقييم أداء أجهزة المحافظة الإدارية المختلفة خلال عام 2014م.

ب- المجال الجغرافي: مراكز محافظة الدقهلية حيث تم توزيع العينة على ستة قطاعات جغرافية بالمحافظة وهي كالتالي:

القطاع الأول: (قطاع المنزلة) ويشمل مراكز المنزلة والمطرية والجمالية وميت سلسيل (40 مفردة).

القطاع الثاني: (قطاع ميت غمر) ويشمل بندر ميت غمر ومركز ميت غمر (60 مفردة).

القطاع الثالث: (قطاع المنصورة) ويشمل حى شرق وحى غرب ومركز المنصورة (120 مفردة).

القطاع الرابع: (قطاع دكرنس) ويشمل مراكز دكرنس ومنية النصر وبنى عبيد ومدينة الكردي (50 مفردة).

القطاع الخامس: (قطاع بلقاس) ويضم مراكز بلقاس وشربين وطلخا ونبروه (150 مفردة).

القطاع السادس: (قطاع السنبلوين) ويضم مراكز السنبلوين وتمى الأمديد وأجا (80 مفردة).

ج-المجال الزمني: فترة جمع البيانات خلال عام 2014م.

### 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

اعتمدت الباحثة في تحليل الجداول الإحصائية للدراسة على أسلوب التكرار والنسب المئوية وهو أسلوب وإن تميز بالبساطة والبعد عن التعقيدات الإحصائية إلا أنه يؤدي الى التوصل إلى نتائج هامة.

**ثانيا: الدراسة الميدانية ونتائجها:** وقد خرجت نتائج الدراسة الميدانية كما يلي:

حيث روعى فى إختيار عينة الدراسة:

1- أن تتناسب العينة فى قطاعات المحافظة المختلفة مع التوزيع السكانى لها.

2- أن يكون إختيار عينة البحث بطريقة عشوائية بحيث تتضمن مستويات عمرية وثقافية ونوعية متنوعة.

3- أن يكون أفراد العينة من المترددين على مؤسسات وأجهزة محافظة الدقهلية المختلفة.

4- أن يكون هؤلاء من المترددين على أجهزة المحافظة سواء فى مراكزهم أو ديوان عام المحافظة أو المديرية المختلفة فى مدينة المنصورة.

**جدول رقم (1)**

يوضح توزيع عينة البحث على قطاعات محافظة الدقهلية

| م | القطاع    | التكرار | النسبة المئوية |
|---|-----------|---------|----------------|
| 1 | المنزلة   | 40      | 8%             |
| 2 | ميت غمر   | 60      | 12%            |
| 3 | المنصورة  | 120     | 24%            |
| 4 | دكرنس     | 50      | 10%            |
| 5 | بلقاس     | 150     | 30%            |
| 6 | السنبلوين | 80      | 16%            |
|   | الإجمالى  | 500     | 100%           |

يوضح الجدول رقم (1) توزيع عينة البحث على قطاعات محافظة الدقهلية

كما يلى:

- 1- أن قطاع بلقاس والذي يضم مراكز بلقاس وطلخا ونبروه قد احتل المركز الأول بتكرار (150) بنسبة (30%) وهى المراكز التى تقع على حدود دمياط وكفر الشيخ والغربية.
- 2- جاء قطاع المنصورة فى المركز الثانى بتكرار (120) بنسبة (24%) وهو يضم حى شرق وغرب وقرى مركز المنصورة.
- 3- واحتل المركز الثالث قطاع السنبلوين ويضم السنبلوين وأجا وتمى الأمديد بتكرار (80) بنسبة (16%) وهو قطاع يقع على حدود محافظة الشرقية والغربية.
- 4- وشغل المركز الرابع قطاع ميت غمر ويشمل مركز ومدينة ميت غمر بتكرار (60) بنسبة (12%) وهو قطاع يقع على حدود محافظات الشرقية والغربية والقليوبية.
- 5- وجاء فى المركز الخامس قطاع دكرنس ويضم مراكز دكرنس ومنية النصر وبنى عبيد والكردي بتكرار (50) بنسبة (10%) ويحيط به محافظات الشرقية ودمياط.
- 6- وجاء فى المركز الأخير قطاع المنزلة ويشمل مراكز المنزلة والمطرية والجمالية وميت سلسيل بعدد (40) بنسبة (8%) ويقع هذا القطاع فى شمال محافظة الدقهلية ويجاوره محافظات الشرقية ودمياط وبورسعيد.

**جدول رقم (2)**

يوضح توزيع عينة البحث حسب النوع

| م | القطاع         | ذكر | أنثى | إجمالي |
|---|----------------|-----|------|--------|
| 1 | المنزلة        | 30  | 10   | 40     |
| 2 | ميت غمر        | 40  | 20   | 60     |
| 3 | المنصورة       | 90  | 30   | 120    |
| 4 | دكرنس          | 40  | 10   | 50     |
| 5 | بلقاس          | 120 | 30   | 150    |
| 6 | السنبلاوين     | 50  | 30   | 80     |
|   | الإجمالي       | 370 | 130  | 500    |
|   | النسبة المئوية | %74 | %26  | %100   |

يوضح الجدول رقم (2) تقسيم عينة البحث حسب النوع حيث احتل المركز الأول الذكور في عينة البحث الذين بلغ عددهم (370) بنسبة (74%) بينما بلغ عدد الإناث (130) بنسبة (26%)، ويرجع ارتفاع نسبة الذكور إلى أنهم الأكثر في التعامل مع وحدات ومؤسسات الجهاز الإداري في المحافظة، بينما لا تتعامل الإناث في تلك المؤسسات إلا إذا كان الأمر يخصهن مباشرة أو كن أرامل أو مطلقات أو لغياب الزوج لعمله بالخارج أو لتعرضه لظروف خاصة.

**جدول رقم (3)**

يوضح توزيع عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية

| م | القطاع         | متزوج | أعزب | أرمل | مطلق | الإجمالي |
|---|----------------|-------|------|------|------|----------|
| 1 | المنزلة        | 30    | 7    | 2    | 1    | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 39    | 15   | 5    | 1    | 60       |
| 3 | المنصورة       | 80    | 36   | 3    | 1    | 120      |
| 4 | دكرنس          | 32    | 15   | 3    | -    | 50       |
| 5 | بلقاس          | 98    | 48   | 3    | 1    | 150      |
| 6 | السنبلاوين     | 40    | 39   | 1    | -    | 80       |
|   | الإجمالي       | 319   | 160  | 17   | 4    | 500      |
|   | النسبة المئوية | %63.8 | %32  | %3.4 | %0.8 | %100     |

يوضح الجدول رقم (3) تقسيم عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية واحتل المتزوجين المركز الأول بنسبة (63.8%) وجاء في المركز الثاني أعزب

بنسبة (32%) مما يعكس أن هناك نسبة عالية من عينة البحث لم تتزوج بسبب العقبات الاقتصادية، مما يعكس ارتفاع نسبة العنوسة والتي تمثل تحدى سوسيوولوجى كبير يواجه المجتمع الدقهلاوى بصفة خاصة والمجتمع المصرى بصفة عامة، كما يلاحظ أن نسبة كبيرة من هؤلاء يتواصلون مع أجهزة المحافظة نيابة عن آبائهم بما لديهم من قدرة على السفر لعرض مشاكل الأسرة، كما تتضمن العينة (4.2%) من الأراامل والمطلقات مما يؤكد توافد جميع الحالات الاجتماعية على مؤسسات وأجهزة محافظة الدقهلية.

#### جدول رقم (4)

يوضح توزيع عينة البحث حسب المؤهل التعليمى

| م | القطاع         | فوق العالى | عالى  | فوق المتوسط | متوسط | بدون  | الإجمالى |
|---|----------------|------------|-------|-------------|-------|-------|----------|
| 1 | المنزلة        | 4          | 14    | 8           | 10    | 4     | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 6          | 21    | 12          | 15    | 6     | 60       |
| 3 | المنصورة       | 15         | 45    | 8           | 38    | 14    | 120      |
| 4 | دكرنس          | 7          | 17    | 5           | 15    | 6     | 50       |
| 5 | بلقاس          | 14         | 54    | 10          | 56    | 16    | 150      |
| 6 | السنبلوين      | 7          | 32    | 10          | 19    | 12    | 80       |
|   | الإجمالى       | 53         | 183   | 53          | 153   | 58    | 500      |
|   | النسبة المئوية | 10.6%      | 36.6% | 10.6%       | 30.6% | 11.6% | 100%     |

يوضح الجدول رقم (4) تقسيم عينة البحث حسب المؤهل التعليمى ويحتل حملة المؤهلات العليا المركز الأول بنسبة (36.6%)، واحتل المركز الرابع حملة الماجستير والدكتوراه وحملة المؤهلات فوق متوسطة بنسبة (10.6%) لكلاهما، بينما مثلت نسبة الذين لا يحملون ايه مؤهلات دراسية (11.6%)، مما يعكس خطورة مشكلة الأمية فى مجتمع المحافظة، مما يدفع إلى التطلع لكى تكون المحافظة فى القريب محافظة خالية من الأمية وهو هدف يسعى إليه كل من يشغل موقع محافظ الدقهلية.

#### جدول رقم (5)

يوضح توزيع عينة البحث حسب العمل

| م | القطاع  | قطاع حكومى | قطاع خاص | لا يعمل | الإجمالى |
|---|---------|------------|----------|---------|----------|
| 1 | المنزلة | 23         | 15       | 2       | 40       |
| 2 | ميت غمر | 43         | 14       | 3       | 60       |



الرضا المجتمعي عن أداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014

| م | القطاع         | قطاع حكومي | قطاع خاص | لا يعمل | الإجمالي |
|---|----------------|------------|----------|---------|----------|
| 3 | المنصورة       | 80         | 36       | 4       | 120      |
| 4 | دكرنس          | 30         | 19       | 1       | 50       |
| 5 | بلقاس          | 90         | 53       | 7       | 150      |
| 6 | السنبلاوين     | 40         | 36       | 4       | 80       |
|   | الإجمالي       | 306        | 173      | 21      | 500      |
|   | النسبة المئوية | %61.2      | %34.6    | %4.2    | %100     |

يوضح الجدول رقم (5) تقسيم عينة البحث حسب المؤهل حيث جاء في المركز الأول العاملون في القطاع الحكومي بنسبة (61.2%) مما يعكس تضخم هذا القطاع بالعمالة التي تفوق قدراته مما يمثل بطالة مقنعة يعاني منها الجميع مما يدفع إلى السعي لإصلاح الجهاز الإداري وتفعيل مسألة التدريب التحويلي، وجاء في المركز الثاني العاملون في القطاع الخاص بنسبة (34.6%) مما يعكس أن القطاع الخاص ما زال يُنتظر منه الكثير في مواجهة مشكلة البطالة، وجاء في المركز الثالث الذين لا يعملون بنسبة (4.2%).

كما سبق يتضح أن عينة البحث تتميز بالطابع الذكوري حيث بلغت نسبة الذكور (74%)، معظمهم متزوجون بنسبة (63.8%)، تتمتع هذه العينة بقدر عالٍ من المستوى التعليمي حيث بلغ عدد الذين يحملون مؤهلات جامعية وفوق الجامعية نسبة (47.2%)، كما وصلت نسبة العاملين بالقطاع الحكومي منهم (61.2%).

جدول رقم (6)

يوضح رؤية عينة البحث لأداء السيد محافظ الدقهلية عن عام 2014

| المنطقة        | راضى جدا | راضى لحد ما | غير راضى | الإجمالي |
|----------------|----------|-------------|----------|----------|
| 1 المنزلة      | 17       | 8           | 15       | 40       |
| 2 ميت غمر      | 30       | 10          | 20       | 60       |
| 3 المنصورة     | 65       | 15          | 40       | 120      |
| 4 دكرنس        | 22       | 8           | 20       | 50       |
| 5 بلقاس        | 61       | 29          | 60       | 150      |
| 6 السنبلاوين   | 39       | 11          | 30       | 80       |
| الإجمالي       | 234      | 81          | 185      | 500      |
| النسبة المئوية | %46.8    | %16.2       | %37      | %100     |

يوضح الجدول رقم (6) تقسيم عينة البحث حسب رؤيتها لأداء السيد

محافظ الإقليم، جاء في المركز الأول راضى جدا بنسبة (46.8%)، وفي المركز الثاني عدم الرضا بنسبة (37%) ، بينما جاء في المركز الثالث راضى إلى حد ما بنسبة (16.2%)، مما يعكس وعي عينة البحث وجمهور محافظة الدقهلية بالتحديات التي تواجه الدولة بصفة عامة ومحافظة الدقهلية بصفة خاصة وقناعات هذا الجمهور بمنح الفرصة لأداء أفضل في ظروف أفضل.

كما يُلاحظ أن أعلى نسبة لعدم الرضا المجتمعي عن أداء السيد المحافظ قد بلغت (40%) في قطاعى دكرنس وبلقاس لكل منهما، وجاء في المركز الثاني كل من قطاعى المنزلة والسنبلاوين بنسبة (37.5%) لكل منهما وفي المركز الثالث قطاعى المنصورة وميت غمر بنسبة (33.3%) لكل منهما، وهكذا جاءت مدينتى المنصورة وميت غمر أقل المناطق فى المحافظة فيما يتعلق بعدم الرضا وهما أكثر المناطق حضرية فى المحافظة، ولهذا جاءت نسبة (الرضا جدا و الرضا لحد ما) عالية فى قطاعى المنصورة وميت غمر بنسبة (66.7%) لكل منهما، بينما جاء فى المركز الأخير قطاعى دكرنس وبلقاس بنسبة (60%) لكل منهما.

#### جدول رقم (7)

يوضح رؤية عينة البحث لمستوى الخدمات بمحافظة الدقهلية عن عام 2014م

| م | القطاع         | راضى جداً | راضى لحد ما | غير راضى | الإجمالى |
|---|----------------|-----------|-------------|----------|----------|
| 1 | المنزلة        | 19        | 7           | 14       | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 33        | 9           | 18       | 60       |
| 3 | المنصورة       | 64        | 13          | 43       | 120      |
| 4 | دكرنس          | 21        | 7           | 22       | 50       |
| 5 | بلقاس          | 63        | 25          | 62       | 150      |
| 6 | السنبلاوين     | 43        | 8           | 29       | 80       |
|   | الإجمالى       | 243       | 69          | 188      | 500      |
|   | النسبة المئوية | 48.6%     | 13.8%       | 37.6%    | 100%     |

يوضح الجدول رقم (7) رؤية عينة البحث لمستوى الخدمات فى محافظة الدقهلية مع ملاحظة قناعات هذه العينة بضعف الإمكانيات التى تحول دون الأداء الأمثل احتل المركز الأول راضى جداً بنسبة (48.6%) وجاء فى المركز الثاني عدم الرضا بنسبة (37.6%)، وجاء فى المركز الثالث المنطقة الرمادية وهو راضى لحد ما بنسبة (13.8%).

وبالنسبة لعدم الرضا المجتمعي احتل قطاع دكرنس المركز الأول بنسبة (44%) يليه قطاع بلقاس بنسبة (41.3%)، وفى المركز الثالث السنبلاوين بنسبة

الرضا المجتمعي عن أداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014

(36.3%) والرابع المنصورة بنسبة (35.8%) والخامس المنزلة بنسبة (35%) والأخير ميت غمر بنسبة (30%).

وبمقارنة عدم الرضا عن أداء السيد المحافظ عن مستوى الخدمات يلاحظ أن قطاعي دكرنس وبلقاس قد احتلا المركز الأول والثاني في الحالتين بينما تبدلت بقية المواقع، علاوة على التقارب الواضح في النسب المئوية في الحالتين.

#### جدول رقم (8)

يوضح توزيع تفسير أسباب الرضا عن الخدمات في محافظة الدقهلية عن عام

2014م حسب رؤية عينة البحث

| م | القطاع         | التطوير | توافر الخدمات | تنفيذ مشروعات جديدة | الاهتمام الحكومي | عدالة التوزيع | الإجمالي |
|---|----------------|---------|---------------|---------------------|------------------|---------------|----------|
| 1 | المنزلة        | 3       | 2             | 2                   | 8                | 4             | 19       |
| 2 | ميت غمر        | 2       | 5             | 3                   | 15               | 8             | 33       |
| 3 | المنصورة       | 3       | 9             | 4                   | 28               | 20            | 64       |
| 4 | دكرنس          | 1       | 3             | 2                   | 10               | 5             | 21       |
| 5 | بلقاس          | 2       | 5             | 8                   | 41               | 7             | 63       |
| 6 | السنبلاوين     | 2       | 6             | 4                   | 20               | 11            | 43       |
|   | الإجمالي       | 13      | 30            | 23                  | 122              | 55            | 243      |
|   | النسبة المئوية | 5.4%    | 12.3%         | 9.5%                | 50.2%            | 22.6%         | 100%     |

يوضح الجدول رقم (8) تقسيم عينة البحث حسب تفسير أسباب الرضا عن الخدمات في المحافظة وبالنسبة لعينة البحث التي أبدت رضاها التام عن مستوى الخدمات التي تقدمها محافظة الدقهلية فقد جاء في المركز الأول اهتمام الحكومة في حدود إمكانيتها بنسبة (50.2%) في ضوء الوعي بالعقبات والتحديات الإقتصادية التي تواجه البلاد في الظروف الحالية بتراجع السياحة وتحويلات المصريين من الخارج وعدم الاستقرار في أعقاب ثورتى 25 يناير 30 يونيو، وفي المركز الثاني جاءت عدالة التوزيع بنسبة (22.6%) ويمكن تفسير ذلك بسبب أن هؤلاء قد تحققت مطالبهم أو مصالحهم فأرجعوا ذلك إلى احترام العدالة.

وجاء في المركز الثالث وجود مشروعات جديدة باستمرار بنسبة (9.5%) مما يعكس سعى الإدارة لإستخدام مشروعات خدمية جديدة باستمرار، وجاء في الرابع توافر هذه الخدمات بنسبة (12.3%)، وجاء في المركز الأخير التطوير المستمر لهذه المشروعات بنسبة (5.4%) مما يؤكد الحاجة المستمرة لتطوير المؤسسات الخدمية.

**جدول رقم (9)**

يوضح تفسير أسباب عدم الرضا عن مستوى وأداء الخدمات المقدمة في محافظة الدقهلية عن عام 2014م حسب رؤية عينة البحث

| م | القطاع         | عدم وجود الخدمات | عدم العدالة | عدم الإدارة الجيدة | عدم التطوير | كثرة التعقيدات الادارية | الاجمالي |
|---|----------------|------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------------------|----------|
| 1 | المنزلة        | 3                | 2           | 2                  | 5           | 2                       | 14       |
| 2 | ميت غمر        | 2                | 3           | 3                  | 7           | 3                       | 18       |
| 3 | المنصورة       | 3                | 4           | 4                  | 18          | 14                      | 43       |
| 4 | دكرنس          | 1                | 3           | 2                  | 12          | 4                       | 22       |
| 5 | بلقاس          | 2                | 5           | 8                  | 40          | 7                       | 62       |
| 6 | السنبلاوين     | 2                | 4           | 4                  | 10          | 9                       | 29       |
|   | الإجمالي       | 13               | 21          | 23                 | 92          | 39                      | 188      |
|   | النسبة المئوية | 6.9%             | 11.2%       | 12.3%              | 48.9%       | 20.7%                   | 100%     |

يوضح الجدول رقم (9) تقسيم عينة البحث حسب تفسير أسباب عدم الرضا عن مستوى وأداء الخدمات في المحافظة فقد جاء في المركز الأول عدم تطوير هذه الخدمات بنسبة (48.9%) وجاء في المركز الثاني كثرة التعقيدات الإدارية (20.7%) وفي المركز الثالث عدم الإدارة الجيدة بنسبة (12.3%) يليه عدم العدالة بنسبة (11.2%) وأخيرا عدم وجود الخدمات من أساسه بنسبة (6.9%).

مما يؤكد الحاجة المستمرة لتطوير الخدمات وإزالة التعقيدات الإدارية المرتبطة بأداء تلك الخدمات مما يجعل الروتين من أكثر المشكلات التي تواجه الجهاز الإداري في الدولة، مع ضرورة تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالجهاز الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية، مع احترام معيار العدالة التي تدفع البعض للتعبير طالما لم يحدث تجاوزات أو إساءة لاستخدام السلطة وأخيرا توفير تلك الخدمات.

**جدول رقم (10)**

يوضح رؤية عينة البحث القطاعات التي عانى منها المواطنون في تقديم خدماتها

| م | الخدمات   | المنزلة | ميت غمر | المنصورة | دكرنس | بلقاس | السنبلاوين | الاجمالي | النسبة المئوية |
|---|-----------|---------|---------|----------|-------|-------|------------|----------|----------------|
| 1 | الكهرباء  | 7       | 15      | 41       | 15    | 45    | 23         | 146      | 29.2%          |
| 2 | الصحة     | 8       | 12      | 22       | 11    | 32    | 15         | 100      | 20%            |
| 3 | فرص العمل | 1       | 1       | 2        | 1     | 4     | 2          | 11       | 2.2%           |
| 4 | الأمن     | 2       | 3       | 6        | 1     | 7     | 4          | 23       | 4.6%           |

الرضا المجتمعي عن أداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014

| م  | الخدمات          | المنزلة | ميت غمر | المنصورة | دكرنس | بلقاس | السنلاوين | الاجمالي | النسبة المئوية |
|----|------------------|---------|---------|----------|-------|-------|-----------|----------|----------------|
| 5  | المواصلات        | 8       | 10      | 17       | 8     | 22    | 14        | 79       | 15.8%          |
| 6  | الاسكان          | 3       | 1       | -        | 1     | 4     | 2         | 11       | 2.2%           |
| 7  | رغيف الخبز       | 2       | 4       | 8        | 4     | 10    | 4         | 32       | 6.4%           |
| 8  | التعليم          | 3       | 5       | 9        | 3     | 12    | 5         | 37       | 7.4%           |
| 9  | الرياضة والترفيه | 2       | 3       | 5        | 1     | 3     | 2         | 16       | 3.2%           |
| 10 | الخدمات المصرفية | -       | -       | 2        | -     | 1     | 1         | 4        | 0.8%           |
| 11 | أنابيب البوتجاز  | 4       | 6       | 8        | 5     | 10    | 8         | 41       | 8.2%           |
|    | الاجمالي         | 40      | 60      | 120      | 50    | 150   | 80        | 500      | 100%           |

يوضح الجدول رقم (10) القطاعات التي عانى منها المواطنون في تقديم خدماتها حيث جاءت مشكلة الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي وارتفاع أسعارها وعشوائية قراءة عدادات الكهرباء في المركز الأول بنسبة (29.2%) مما يفسر عدم قدرة الطاقة المتوفرة عن مواجهة الطلب عليها بسبب زيادة الوحدات السكنية بعد الهجوم على الأراضي الزراعية والبناء عليها استغلالاً للفراغ الأمني وعدم إنشاء محطات جديدة وصيانة المحطات القائمة بالفعل، وجاء في المركز الثاني المشكلات المرتبطة بالمؤسسات العلاجية بنسبة (20%) وذلك بسبب نقص العلاج وانخفاض عدد الأسرة واتجاه عدد كبير من الأطباء إلى المراكز العلاجية الخاصة التي تمنح مرتبات أعلى، واحتلت مشاكل المواصلات سواء بين مراكز المحافظة أو داخل مدينة المنصورة المركز الثالث بنسبة (15.2%) من حيث ارتفاع تعريفة النقل وسيادة ظاهرة التوكتوك، بينما تراجعت مشكلات رغيف الخبز إلى (6.4%) ومشكلة أنابيب البوتجاز بنسبة (8.2%) لجهود وزارة التموين في هذا المجال بالرغم من أنهما يمثلان أكثر المشاكل حدة.

بينما جاءت خدمات التعليم بنسبة (7.4%) ويبدو ذلك من خلال فقدان قطاع كبير من المواطنين الأمل في إصلاح منظومة التعليم الحكومي فاتجه عدد كبير منهم إلى التعليم الخاص الذي إنتشر بشكل واضح في محافظة الدقهلية، وجاء الأمن بنسبة (4.6%) بعد التعافي النسبي الذي حققته وزارة الداخلية واتجاه عدد

كبير من المصالح الحكومية والخاصة للإستعانة بشركات أمن خاصة، وجاءت الرياضة والترفيه بنسبة (3.2%) حيث انتشر عدد كبير من المواطنين مساحات الميادين والجزر المنتشرة حول الطرق المختلفة والأماكن الخالية كمنتزهات علاوة على إنتشار النوادي الخاصة وأخيراً فرص العمل والإسكان بنسبة (2.2%) لكل منهما والخدمات المصرفية بنسبة (0.8%).

### جدول رقم (11)

يوضح سبق تقديم شكوى لسوء الخدمات حسب عينة البحث

| م | القطاع         | نعم   | لا    | الاجمالي |
|---|----------------|-------|-------|----------|
| 1 | المنزلة        | 6     | 34    | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 12    | 48    | 60       |
| 3 | المنصورة       | 15    | 105   | 120      |
| 4 | دكرنس          | 10    | 40    | 50       |
| 5 | بلقاس          | 30    | 120   | 150      |
| 6 | السنبلاوين     | 20    | 60    | 80       |
|   | الإجمالي       | 93    | 407   | 500      |
|   | النسبة المئوية | 18.6% | 81.4% | 100%     |

يوضح الجدول رقم (11) سبق تقديم شكوى لسوء الخدمات أن (93) من أفراد العينة بنسبة (18.6%) قد سبق له تقديم شكوى للجهات المسؤولة بسبب تراجع أو ضعف أو سوء الخدمات التي تقدمها إدارات محافظة الدقهلية في مراكزها الإدارية المختلفة وهذا لا يعني جودة الخدمات المقدمة للجمهور وإنما لثقافة المجتمع التي لا تدفع نحو تقديم الشكاوى أو لقناعات جمهور البحث بأن أجهزة الدولة لا تهتم بدراسة هذه الشكاوى للبحث عن حلول لها أي (مفيش فايده) بل أن البعض يعتقد أنه قد تعرض للمساءلة أو الأذى في حال تقديم شكوى ضد الجهاز التنفيذي (الحكومة أيدها طائلة) ويجب تغيير هذه الاتجاهات السلبية لدى المواطنين لأن هذه الشكاوى تنبه أجهزة الدولة إلى وجود قصور يمكن علاجه لمصلحة المواطنين في وقت مناسب.

وقد احتل قطاع السنبلاوين المركز الأول بنسبة (25%)، ويليه قطاعات المنصورة وبلقاس وميت غمر بنسبة (20%) لكل منهم، وفي المركز قبل الأخير قطاع المنزلة بنسبة (15%)، وفي المركز الأخير قطاع المنصورة بنسبة (12%).

**جدول رقم (12)**

يوضح مدى استجابة أجهزة المحافظة للشكاوى المقدمة اليها من المواطنين حسب رؤية عينة البحث

| م | القطاع         | نعم   | لا    | الاجمالي |
|---|----------------|-------|-------|----------|
| 1 | المنزلة        | 1     | 5     | 6        |
| 2 | ميت غمر        | 3     | 9     | 12       |
| 3 | المنصورة       | 4     | 11    | 15       |
| 4 | دكرنس          | 2     | 8     | 10       |
| 5 | بلقاس          | 5     | 25    | 30       |
| 6 | السنبلاوين     | 4     | 16    | 20       |
|   | الاجمالي       | 19    | 74    | 93       |
|   | النسبة المئوية | %20.4 | %79.6 | %100     |

يوضح جدول رقم (12) مدى استجابة أجهزة المحافظة للشكاوى المقدمة اليها من المواطنين حيث تؤكد نتائج الجدول أن (74) من أفراد العينة البالغ عددها (93) مفردة والذين أكدوا أنهم سبق لهم تقديم شكاوى بنسبة (79.6%) من إجمالي العينة أن الجهات المسئولة لم ترد على شكاواهم مما يؤدي إلى فقدان هؤلاء الثقة في أجهزة الدولة ويدفع إلى عدم إقبال المواطنين على تقديم شكاواهم للمسؤولين حول سوء الخدمات ودق جرس الإنذار قبل أن تتفاقم هذه المشاكل ويجب في هذا الاطار توجيه أجهزة الدولة للتحرك لتحقيق في هذه الشكاوى التي تصل اليها والتأكد من جديتها والعمل على حلها.

**جدول رقم (13)**

يوضح رؤية عينة البحث لأسباب عدم تقديم الشكاوى لسوء الخدمات

| م | القطاع         | عدم الاستجابة | عدم الاهتمام الشخصي بالمشكلة | عدم وجود قنوات اتصال | كثرة التعقيدات الادارية | الاجمالي |
|---|----------------|---------------|------------------------------|----------------------|-------------------------|----------|
| 1 | المنزلة        | 16            | 15                           | 2                    | 1                       | 34       |
| 2 | ميت غمر        | 23            | 18                           | 3                    | 4                       | 48       |
| 3 | المنصورة       | 46            | 45                           | 9                    | 5                       | 105      |
| 4 | دكرنس          | 16            | 15                           | 3                    | 6                       | 40       |
| 5 | بلقاس          | 51            | 60                           | 5                    | 4                       | 120      |
| 6 | السنبلاوين     | 23            | 25                           | 6                    | 6                       | 60       |
|   | الاجمالي       | 175           | 118                          | 28                   | 26                      | 407      |
|   | النسبة المئوية | %42.8         | %29                          | %6.9                 | %6.3                    | %100     |

يوضح الجدول رقم (13) أسباب عدم تقديم الشكاوى لسوء الخدمات حيث جاء فى المركز الأول عدم الاستجابة من الجهات المسؤولة لهذه الشكاوى حتى لمجرد التحقيق فيها والتثبت منها بنسبة (42.8%) وجاء فى المركز الثانى عدم اهتمام المواطنين بصفة شخصية بهذه المشاكل بنسبة (29%)، وجاء فى المركز الثالث عدم وجود قنوات اتصال بنسبة (6.9%) وجاء فى المركز الأخير التعقيدات الإدارية بنسبة (6.3%).

وقد جاء فى المركز الأول قطاع المنصورة بنسبة (87.5%) يليه قطاع المنزلة بنسبة (85%) ، وفى المركز الثالث قطاعات ميت غمر ودكرنس وبلقاس بنسبة (80%) لكل منهم ، وفى المركز الأخير قطاع السنبلوين (75%).

#### جدول رقم (14)

يوضح مستوى أداء رؤساء المراكز والمدن بمحافظة الدقهلية 2014م حسب رؤية عينة البحث

| م | القطاع         | نعم   | لا    | الاجمالي |
|---|----------------|-------|-------|----------|
| 1 | المنزلة        | 21    | 19    | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 40    | 20    | 60       |
| 3 | المنصورة       | 50    | 70    | 120      |
| 4 | دكرنس          | 26    | 24    | 50       |
| 5 | بلقاس          | 71    | 79    | 150      |
| 6 | السنبلوين      | 35    | 45    | 80       |
|   | الاجمالي       | 243   | 257   | 500      |
|   | النسبة المئوية | 48.6% | 51.4% | 100%     |

يوضح الجدول رقم (14) أداء رؤساء المراكز والمدن بالمحافظة حيث يرى (243) من إجمالى عينة البحث بنسبة (48.6%) أن رؤساء المراكز والمدن والأحياء بمحافظة الدقهلية قد أدوا دورهم خلال عام 2014م على خير وجه مع أن معظم العينة غير راضية عن تلك الخدمات لقناعة جمهور البحث بأن ضعف الامكانيات وقلة التمويل وضعف الميزانيات وغل يد السيد المحافظ عن الاستثمار الايجابى للصناديق المتنوعة بالمحافظة بعدم الهجوم الشرس الذى تعرضت له واعتبارها مصدر من مصادر الفساد هو السبب الرئيسى وراء ذلك مما يعكس وعى الجمهور الذى يميل الى استقرار أوضاع البلاد حتى تجتاز أزمتها الحالية.



الرضا المجتمعي عن أداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014

جدول رقم (15)

يوضح أسباب قصور أداء مسؤولي المحليات

| م | القطاع         | عدم وجود تخطيط | ضعف التمويل | عدم التواصل بين الحكومة والمواطنين | عدم فاعلية تطبيق القوانين | عدم وجود دراسات جدوى | الاجمالي |
|---|----------------|----------------|-------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|----------|
| 1 | المنزلة        | 3              | 10          | 3                                  | 2                         | 1                    | 19       |
| 2 | ميت غمر        | 2              | 12          | 2                                  | 3                         | 1                    | 20       |
| 3 | المنصورة       | 13             | 50          | 1                                  | 4                         | 2                    | 70       |
| 4 | دكرنس          | 2              | 15          | 4                                  | 2                         | 1                    | 24       |
| 5 | بلقاس          | 10             | 42          | 12                                 | 9                         | 6                    | 79       |
| 6 | السنبلاوين     | 3              | 25          | 9                                  | 4                         | 4                    | 45       |
|   | الإجمالي       | 33             | 154         | 31                                 | 24                        | 15                   | 257      |
|   | النسبة المئوية | 12.9%          | 59.9%       | 12.3%                              | 9.2%                      | 5.8%                 | 100%     |

يوضح الجدول رقم (15) أسباب قصور أداء مسؤولي المحليات حيث جاء في المركز الأول ضعف التمويل بنسبة (59.9%)، واحتل المركز الثاني عدم وجود تخطيط بنسبة (12.9%)، يلي ذلك عدم التواصل بين الحكومة والمواطن بنسبة (12.3%)، وفي المركز الرابع عدم فاعلية تطبيق القانون بنسبة (9.2%)، وجاء في المركز الأخير عدم وجود دراسات جدوى بنسبة (5.8%).

مما يستدعي إعادة النظر والاهتمام بمسألة التخطيط وتوفير دراسات للجدوى واستحداث وسائل جديدة للتواصل بين الحكومة والمواطنين وزيادة نسبة تمويل أجهزة المحافظات لتقديم الخدمات المناسبة للمواطنين.

جدول رقم (16)

يوضح استراتيجية تطوير الخدمات في محافظة الدقهلية

| م | القطاع     | استراتيجية قومية للتطوير | متابعة دورية من مسؤولي المحافظة | تسهيل عرض مطالب الجماهير | زيادة المخصصات المالية | الاجمالي |
|---|------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------|----------|
| 1 | المنزلة    | 6                        | 5                               | 4                        | 25                     | 40       |
| 2 | ميت غمر    | 9                        | 8                               | 8                        | 35                     | 60       |
| 3 | المنصورة   | 4                        | 8                               | 5                        | 103                    | 120      |
| 4 | دكرنس      | 8                        | 4                               | 9                        | 29                     | 50       |
| 5 | بلقاس      | 20                       | 10                              | 8                        | 112                    | 150      |
| 6 | السنبلاوين | 6                        | 8                               | 12                       | 54                     | 80       |

مرورة حمدى رياض

| م | القطاع         | استراتيجية قومية للتطوير | متابعة دورية من مسئولى المحافظة | تسهيل عرض مطالب الجماهير | زيادة المخصصات المالية | الاجمالي |
|---|----------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------|----------|
|   | الإجمالى       | 53                       | 43                              | 46                       | 358                    | 500      |
|   | النسبة المئوية | 10.6%                    | 8.6%                            | 9.2%                     | 79.6%                  | 100%     |

يوضح الجدول رقم (16) استراتيجية تطوير الخدمات فى المحافظة حيث جاء ضرورة زيادة المخصصات المالية للخدمات فى المحافظة فى المركز الأول بنسبة (79.6%)، واحتل المركز الثانى ضرورة وجود استراتيجية قومية للتطوير بنسبة (10.6%)، وفى المركز الثالث تسهيل عرض مطالب الجماهير بنسبة (9.2%)، وفى المركز الأخير ضرورة وجود متابعة دورية من مسئولى المحافظة بنسبة (8.6%)، مما سبق يتضح أن التمويل المالى يشغل الحيز الأكبر فى مسألة توفير الخدمات فى المحافظات وتحسين تقديمها للمواطنين.

جدول رقم (17)

يوضح مدى شفافية ومصداقية عرض السيد المحافظ لاحتياجات المحافظة على الحكومة المركزية

| م | القطاع         | نعم   | لا    | الاجمالي |
|---|----------------|-------|-------|----------|
| 1 | المنزلة        | 23    | 17    | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 25    | 35    | 60       |
| 3 | المنصورة       | 70    | 50    | 120      |
| 4 | دكرنس          | 30    | 20    | 50       |
| 5 | بلقاس          | 78    | 72    | 150      |
| 6 | السنبلوين      | 45    | 35    | 80       |
|   | الإجمالى       | 271   | 229   | 500      |
|   | النسبة المئوية | 54.2% | 45.8% | 100%     |

يوضح الجدول رقم (17) مدى شفافية ومصداقية عرض السيد المحافظ لاحتياجات المحافظة على الحكومة المركزية حيث أكد (271) من إجمالى عينة البحث بنسبة (54.2%) أن السيد المحافظ قد قام بدوره فى عرض مشاكل المحافظة واحتياجاتها وأن المسألة مسألة إمكانيات وميزانيات وظروف صعبة تمر بها البلاد، وإن كان البعض يرى ضرورة إجراء حوار مجتمعى مع أبناء المحافظة لتحديد أولويات المشاكل التى تحتاج إلى دعم ومواجهة حتى لا يحدث انفصال شبكى بين ما يعرضه السيد المحافظ وبين هموم ومشاكل الجماهير الحقيقية الضرورية.

**جدول رقم (18)**

يوضح مدى الكفاءة في توزيع المخصصات المالية لتنفيذ المشروعات الخدمية

| م | القطاع         | نعم   | لا    | الاجمالي |
|---|----------------|-------|-------|----------|
| 1 | المنزلة        | 23    | 17    | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 30    | 30    | 60       |
| 3 | المنصورة       | 65    | 55    | 120      |
| 4 | دكرنس          | 30    | 20    | 50       |
| 5 | بلقاس          | 73    | 77    | 150      |
| 6 | السنبلوين      | 42    | 38    | 80       |
|   | الإجمالي       | 263   | 237   | 500      |
|   | النسبة المئوية | %52.6 | %47.4 | %100     |

يوضح الجدول رقم (18) مدى الكفاءة في توزيع المخصصات المالية لتنفيذ المشروعات الخدمية أن (52.6%) من إجمالي العينة يرى كفاءة المحافظ في توزيع المخصصات المالية لتنفيذ المشروعات الخدمية مع قناعة هذه النسبة بعدم كفاية هذه المخصصات لتنفيذ كافة المشروعات المطلوبة على الوجه المأمول مع ملاحظة غياب الضغوط التي يمارسها نواب مجلس الشعب والشورى وأعضاء المجالس المحلية لتوجيه جزء من هذه المخصصات لخدمة دوائهم دون مراعاة الصالح العام لعدم وجود تلك المجالس خلال ذلك العام.

**جدول رقم (19)**

يوضح دور جامعة المنصورة في خدمة مجتمع محافظة الدقهلية

| م | القطاع         | نعم | لا  | الاجمالي |
|---|----------------|-----|-----|----------|
| 1 | المنزلة        | 25  | 15  | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 40  | 20  | 60       |
| 3 | المنصورة       | 95  | 25  | 120      |
| 4 | دكرنس          | 30  | 20  | 50       |
| 5 | بلقاس          | 85  | 65  | 150      |
| 6 | السنبلوين      | 55  | 25  | 80       |
|   | الإجمالي       | 330 | 170 | 500      |
|   | النسبة المئوية | %66 | %34 | %100     |

يوضح الجدول رقم (19) دور جامعة المنصورة في خدمة مجتمع

محافظة

الدقهلية حيث يرى (330) من اجمالي عينة البحث بنسبة (66%) أن جامعة المنصورة تؤدي دورها في خدمة المجتمع من خلال المستشفيات الجامعية المختلفة حيث تعد المنصورة عاصمة الطب في مصر علاوة على دور المراكز المتخصصة في الكليات المختلفة والقوافل الطبية والارشادية وإن كان جمهور الدقهلية يتطلع إلى تطوير دور الجامعة وتفعيله فالدقهلية تنتظر من جامعة المنصورة الأكثر.

جدول رقم (20)

يوضح مدى عدالة توزيع أراضي محافظة الدقهلية للمشروعات الاستثمارية

| م | القطاع         | نعم   | لا    | الاجمالي |
|---|----------------|-------|-------|----------|
| 1 | المنزلة        | 8     | 32    | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 12    | 48    | 60       |
| 3 | المنصورة       | 20    | 100   | 120      |
| 4 | دكرنس          | 10    | 40    | 50       |
| 5 | بلقاس          | 20    | 130   | 150      |
| 6 | السنبلاوين     | 69    | 11    | 80       |
|   | الإجمالي       | 139   | 361   | 500      |
|   | النسبة المئوية | %27.8 | %72.2 | %100     |

يوضح الجدول رقم (20) مدى عدالة توزيع أراضي محافظة الدقهلية للمشروعات الاستثمارية حيث يرى (361) من اجمالي العينة بنسبة (72.2%) عدم عدالة توزيع الأراضي مما يعكس عدم ثقة جمهور البحث في أداء المحافظة في هذا القطاع، خاصة أراضي المحافظة في الظهير الصحراوي في جمصة وقلابشو و حفير شهاب الدين وأراضي وممتلكات الدولة المنتشرة في أرجاء المحافظة. وقد جاء في المركز الأول قطاع بلقاس بنسبة (86.7%) بالرغم من أنه القطاع الذي استفاد كثيراً من أراضي محافظة الدقهلية في جمصة وهو القطاع الملاصق بها (مراكز شربين وبلقاس) بل استفاد هذا القطاع أيضاً من أراضي دمياط الجديدة، وفي المركز الثاني قطاع المنصورة بنسبة (83.3%) وهو القطاع الحضري المتطلع لمزايا أكثر وأوسع وجاء في المركز الثالث قطاعي (ميت غمر ودكرنس) بنسبة (80%) لكل منهما وفي المركز التالي قطاع المنزلة بنسبة (55%) والمركز الأخير قطاع السنبلاوين بنسبة (13.8%).

**جدول رقم (21)**

يوضح التفاؤل في عدالة توزيع الأراضي للمشروعات الاستثمارية مستقبلا

| م | القطاع         | نعم   | لا    | الإجمالي |
|---|----------------|-------|-------|----------|
| 1 | المنزلة        | 21    | 19    | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 28    | 32    | 60       |
| 3 | المنصورة       | 58    | 62    | 120      |
| 4 | دكرنس          | 28    | 22    | 50       |
| 5 | بلقاس          | 67    | 83    | 150      |
| 6 | السنبلوين      | 42    | 38    | 80       |
|   | الإجمالي       | 244   | 256   | 500      |
|   | النسبة المئوية | %48.8 | %51.2 | %100     |

يوضح الجدول رقم (21) التفاؤل في عدالة توزيع الأراضي فعلى عكس الاحتمالات بالنسبة لرؤية جمهور البحث لمدى التفاؤل في المستقبل فإن (244) من أفراد العينة بنسبة (48.8%) قد أبدوا تفاؤلهم في المستقبل خاصة في عهد النظام الجديد ومقاومته للفساد ورغبته في احترام سيادة القانون وحماية امكانيات البلاد وعدم هدرها.

**جدول رقم (22)**

يوضح مسئولية عدم العدالة في توزيع الأراضي الاستثمارية

| م | القطاع         | الحاجة إلى تعديل القوانين | ضعف الرقابة الحكومية | تجاوزات كبار المستثمرين | ادارة المحافظة | الإجمالي |
|---|----------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|----------------|----------|
| 1 | المنزلة        | 3                         | 17                   | 5                       | 15             | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 8                         | 22                   | 10                      | 20             | 60       |
| 3 | المنصورة       | 21                        | 19                   | 20                      | 60             | 120      |
| 4 | دكرنس          | 4                         | 11                   | 10                      | 25             | 50       |
| 5 | بلقاس          | 5                         | 39                   | 33                      | 73             | 150      |
| 6 | السنبلوين      | 4                         | 18                   | 23                      | 35             | 80       |
|   | الإجمالي       | 45                        | 126                  | 101                     | 228            | 500      |
|   | النسبة المئوية | %9                        | %25.2                | %20.2                   | %45.6          | %100     |

يوضح الجدول رقم (22) مسئولية عدم العدالة في توزيع الأراضي حيث يرجع (228) من عينة البحث بنسبة (45.6%) عدم العدالة إلى سوء ادارة المحافظة وأجهزتها المسئولة في هذا المجال وقد يرجع ذلك لعدم توافر الخبرة والتدريب ، يلي ذلك ضعف الرقابة الحكومية بنسبة (25.2%) وجاء في

المركز الثالث تجاوزات المستثمرين بنسبة (20.2%) وجاء في المركز الأخير الحاجة إلى تعديل التشريعات الخاصة بهذا المجال بنسبة (9%) ويعكس ذلك وعى عينة البحث بأن تعديلات القوانين دون قناعة الجمهور بها ودون القدرة على تنفيذها أمر لا يحقق أى فائدة.

**جدول رقم (23)**

يوضح أولويات تركيز الحكومة والمحافظة

| م | القطاع         | الأمن ومكافحة الارهاب | التنمية الشاملة | مواجهة البطالة | تحسين الخدمات | انتهاء الاستقطاب في الشارع | استعادة ريادة مصر | الاجمالي |
|---|----------------|-----------------------|-----------------|----------------|---------------|----------------------------|-------------------|----------|
| 1 | المنزلة        | 12                    | 18              | 9              | 1             | -                          | -                 | 40       |
| 2 | ميت غمر        | 14                    | 25              | 20             | 1             | -                          | -                 | 60       |
| 3 | المنصورة       | 25                    | 50              | 45             | -             | -                          | -                 | 120      |
| 4 | دكرنس          | 10                    | 10              | 30             | -             | -                          | -                 | 50       |
| 5 | بلقاس          | 23                    | 42              | 60             | 10            | 9                          | 6                 | 150      |
| 6 | السنبلاوين     | 15                    | 25              | 25             | 10            | 3                          | 2                 | 80       |
|   | الإجمالي       | 99                    | 170             | 189            | 22            | 12                         | 8                 | 500      |
|   | النسبة المئوية | 19.8%                 | 34%             | 37.8%          | 4.4%          | 2.4%                       | 1.6%              | 100%     |

يوضح الجدول رقم (23) حسب أولويات تركيز الحكومة والمحافظة حيث تحتل مواجهة مشكلة البطالة المركز الأول والتي يجب أن توضع على قمة أولويات العمل التنفيذي في المحافظة وعلى المستوى القومى بنسبة(37.8%) ثم التنمية الشاملة والمستدامة بنسبة(34%)، وجاء في المركز الثالث استعادة الأمن بنسبة(19.8%)، ثم تحسين الخدمات بنسبة (4.4%)، وأخيراً إنهاء الانقسام في الشارع المصرى واستعادة مصر لريادتها الخارجية وذلك بنسبة (2.4%)، (1.6%) على التوالي.

**جدول رقم (24)**

يوضح استراتيجية تطوير الأداء الإدارى فى المؤسسات الخدمية بمحافظة الدقهلية حسب رؤية عينة

البحث

| م | المتغير         | المنزلة | ميت غمر | المنصورة | دكرنس | بلقاس | السنبلاوين | الاجمالي | النسبة المئوية |
|---|-----------------|---------|---------|----------|-------|-------|------------|----------|----------------|
| 1 | التطوير         | 10      | 15      | 20       | 13    | 40    | 17         | 115      | 4.3%           |
| 2 | الإدارة الرشيدة | 12      | 14      | 19       | 14    | 29    | 16         | 104      | 3.9%           |
| 3 | تبسيط الإجراءات | 14      | 22      | 49       | 21    | 59    | 15         | 180      | 6.8%           |

الرضا المجتمعي عن أداء المؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية عن عام 2014

| م  | المتغير                       | المنزلة | ميت<br>عمر | المنصورة | دكرنس | بلقاس | السناوين | الاجمالي | النسبة<br>المئوية |
|----|-------------------------------|---------|------------|----------|-------|-------|----------|----------|-------------------|
| 4  | توفير الخدمات                 | 32      | 44         | 89       | 25    | 95    | 55       | 340      | 12.8%             |
| 5  | العدالة                       | 12      | 23         | 45       | 23    | 55    | 43       | 201      | 7.7%              |
| 6  | التواصل<br>المستمر            | 11      | 15         | 39       | 19    | 49    | 32       | 165      | 6.3%              |
| 7  | الاهتمام<br>بالشكاوى          | 10      | 14         | 21       | 10    | 41    | 24       | 120      | 4.5%              |
| 8  | استثمار<br>الصناديق<br>الخاصة | 5       | 8          | 20       | 8     | 20    | 9        | 70       | 2.6%              |
| 9  | ايجاد قنوات<br>الاتصال        | 9       | 9          | 27       | 9     | 30    | 14       | 98       | 3.7%              |
| 10 | زيادة الميزانية               | 25      | 58         | 99       | 31    | 19    | 68       | 390      | 14.8%             |
| 11 | التخطيط                       | 8       | 10         | 28       | 8     | 31    | 13       | 98       | 3.7%              |
| 12 | الرقابة والمتابعة             | 7       | 12         | 27       | 7     | 32    | 11       | 96       | 3.6%              |
| 13 | التدريب                       | 9       | 9          | 29       | 7     | 32    | 12       | 98       | 3.7%              |
| 14 | تفعيل الحوار                  | 11      | 15         | 19       | 13    | 41    | 16       | 115      | 4.4%              |
| 15 | الإعلان عن<br>الخدمات         | 12      | 12         | 22       | 9     | 42    | 23       | 120      | 4.5%              |
| 16 | الثواب والعقاب                | 10      | 20         | 41       | 20    | 51    | 10       | 152      | 5.7%              |
| 17 | حسن إختيار<br>القيادات        | 15      | 29         | 48       | 24    | 54    | 15       | 185      | 7%                |
|    | الاجمالي                      | -       | -          | -        | -     | -     | -        | 2647     | 100%              |

يوضح الجدول رقم (24) استراتيجية تطوير الأداء الإداري في المؤسسات الخدمية بالمحافظة وجاء في المركز الأول متغير زيادة الميزانية المخصصة للمؤسسات الخدمية في محافظة الدقهلية مما يعكس وعي المواطنين بأن قلة الإمكانيات هو السبب الأول فيما يعاني الجماهير من نقص الخدمات وذلك بتكرار (390) بنسبة (14.8%)، واحتل المركز الثاني توفير الخدمات وتحسينها بتكرار (340) بنسبة (12.8%) ويلاحظ الارتباط الوثيق بين المتغيرين، وشغل المركز الثالث متغير احترام العدالة وتطبيق القوانين والمساواة

فى التعامل مع المواطنين دون تمييز بتكرار (201) بنسبة (7.7%)، وجاء متغير حسن إختيار القيادات التنفيذية فى المركز الرابع بتكرار (185) بنسبة (7%) . واحتل متغير تبسيط الإجراءات الإدارية المركز الخامس بتكرار (180) بنسبة (6.8%) لتوفير الجهد والوقت والمال، وجاء فى المركز السادس التواصل المستمر بين القيادات التنفيذية والجماهير لحل المشاكل أولاً بأول بتكرار (165) بنسبة (6.3%) .

وشغل المركز السابع تطبيق مبدأ الثواب والعقاب بتكرار (152) بنسبة (5.7%)، واحتل المركز الثامن متغيراً الإهتمام بشكاوى الجماهير ودراساتها والرد عليها والسعى لحلها، والإعلان عن الخدمات المتوفرة بتكرار (120) بنسبة (4.5%) لكل منهما.

وجاء فى المركز التاسع متغيراً التطوير المستمر للخدمات وتفعيل الحوار المباشر والفعال بتكرار (115) بنسبة (4.3%) لكل منهما، وجاء فى المركز العاشر متغير الإدارة الرشيدة التى تأخذ بأحدث ما وصل إليه العلم الحديث والتى تعتمد على الرؤية السليمة بتكرار (104) بنسبة (3.9%)، واحتل المركز الحادى عشر متغيرات إيجاد قنوات اتصال والتخطيط والتدريب بتكرار (98) بنسبة (3.7%) لكل منهما.

ويشغل المركز الثانى عشر متغير الرقابة والمتابعة بتكرار (16) بنسبة (3.6%)، وجاء فى المركز الأخير الاستثمار الجيد للصناديق الخاصة فى تمويل بعض المشروعات والخدمات التى لا تستطيع الموازنة العامة تلبيةها خاصة بعد ما أثير حول هذه الصناديق من لغط يربط بعضها بظاهرة الفساد الإدارى وهى حاجة لإعادة النظر فيها وترشيدها وذلك بتكرار (70) بنسبة (2.6%) .



### نتائج الدراسة الميدانية:

1. خرجت الدراسة الميدانية بعدد من النتائج منها:
  1. السمة المميزة لمجتمع الدراسة أنه مجتمع ذكوري وإن لم يمنع ذلك من تصاعد دور الإناث خاصة إذا كانت المصلحة تخصهن بشكل مباشر أو لانتشار ظاهرة العنوسة والترمل والطلاق أو لغياب الزوج للعمل بالخارج أو لظروف خاصة مما يدفع لظهور ظاهرة تأنيث الأسرة المصرية.
  2. ارتفاع المستوى التعليمي لعينة البحث حيث وصل عدد الحاصلين على المؤهلات العليا وحملة الماجستير والدكتوراه نسبة (47.2%).
  3. سيطرة العمل الحكومي على عينة البحث حيث وصلت نسبة من يعمل في الجهاز الإداري للدولة (61.2%) مما يعكس تضخم هذا الجهاز بالبطالة المقنعة.
  4. وعى عينة البحث بالتحديات التي تواجه الدولة بصفة عامة ومحافظة الدقهلية بصفة خاصة ولهذا يسيطر على عينة البحث فئات بمنح الفرصة لأداء أفضل في ظروف أحسن.
  5. إدراك عينة البحث أن مشكلة التمويل وضعف الإمكانيات والعقبات والتحديات التي تواجه البلاد في الظروف الحالية بتراجع السياحة وتحويلات المصريين من الخارج وعدم الاستقرار في أعقاب 25 يناير و30 يونيو.
  6. الحاجة المستمرة لتطوير الخدمات وإزالة التعقيدات الإدارية مما يجعل الروتين أكثر المشاكل التي تواجه الجهاز الإداري للحكم المحلي.
  7. جاءت مشكلات إنقطاع التيار الكهربائي والأسعار العشوائية وإن قلت هذه الظاهرة نسبيا في نهاية فترة الدراسة وتراجع الخدمات الصحية وسوء وارتفاع أجور المواصلات وسيادة ظاهرة التوكتوك بينما تراجعت مشكلات الغاز ومشكلات الأمن بعد التعافي النسبي لأجهزة الأمن.
  8. تقاعس المواطنين عن تقديم شكاوى عن نقص الخدمات لعدم إهتمام البعض ولقناعتهم بعد دراسة وفحص هذه الشكاوى (مفيش فايده) (الحكومة إيدها طابلة).
  9. من أسباب ضعف أداء أجهزة الحكم المحلي عدم وجود تخطيط مسبق وعدم التواصل بين أجهزة الحكم المحلي والمواطن وعدم فاعلية تطبيق القانون ونقص دراسات الجدوى.
  10. قناعة عينة البحث بعدم كفاية المخصصات المالية للمشروعات والخدمات.
  11. غياب الضغوط السلبية التي كانت يمارسها أعضاء مجلس الشعب والشورى وأعضاء المجاس المحلية لتوجيه المخصصات المالية لخدمة دوائرها ومصالحهم دون مراعاة الصالح العام لعدم وجود تلك المجالس خلال 2014م.

12. نجحت جامعة المنصورة في تقديم خدماتها من خلال المراكز الطبية التي تجعل المنصورة عاصمة الطب في مصر.
13. أكدت العينة عدم عدالة توزيع الأراضي للمشروعات في الظهير الصحراوي للمحافظة في جمصة وإقصارها على بعض رجال الأعمال وأنه أبدى قطاع من العينة تفاؤلهم بإمكانية تحقيق العدالة في المستقبل في نظام جديد.
14. إمكانية وضع استراتيجية قوية لتحسين خدمات أجهزة الحكم المحلي من خلال زيادة التمويل وتوفير الخدمات واحترام العدالة وتطبيق القانون وحسن إختيار القيادات وتبسيط الإجراءات الادارية وغيرها.

#### **توصيات الدراسة:** خرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها:

1. تبسيط الإجراءات الادارية واللجوء إلى سياسة الشباك الواحد للخدمات.
2. تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالجهاز الاداري للحكم المحلي.
3. الاهتمام ببعض الخدمات على رأسها الرياضة والترفيه وتحسين أحوال الحدائق العامة والمنترهات.
4. العمل على تغيير الاتجاهات السلبية الخاصة بتقاعس الجماهير من تقديم شكاوى للحصول على حقوقهم أو للإبلاغ عن سلبيات معينة والاهتمام بشكاوى الجماهير والعمل على حلها.
5. إعادة النظر في دور الصناديق الخاصة التي تلعب دوراً هاماً في تقديم الخدمات في حالة عدم توافر الميزانية بالرغم من الهجوم الشرس عليها واعتبارها أحد مظاهر الفساد.
6. وضع استراتيجية قومية لتطوير الخدمات وتوافر متابعة دورية من مسئولى المحافظة.
7. ضرورة إجراء حوار مجتمعي مع ابناء المحافظة لتحديد أولويات المشاكل التي تحتاج للمواجهة.
8. تشديد الرقابة الحكومية وتعديل التشريعات الخاصة بتوزيع أراضي الدولة في الظهير الصحراوي للمحافظة.
9. ضرورة التواصل المستمر بين القيادات والجماهير، تطبيق مبدأ الثواب والعقاب.
10. الإعلان عن الخدمات واللجوء للقيادة الرشيدة، سرعة إصدار قانون الحكم المحلي.
11. ضرورة إختيار المحافظ ورؤساء مجالس المدن والأحياء والقرى عن طريق الإنتخاب المباشر.

### المراجع

- 1-Zlatanovic, Ljulis; The Role of The Person's Self Concept in , Quality of Life Research) University of Nis , Nis , 1999, PP: (10-15
- 2-kato,toshiyasu;kaplaw Jeffrey a.; sophal ,Chan and so heap ,real, Cambodia enhancing governance for sustainable development ,a siam, development bowk (adb)Cambodia ,2000,p14.
- 3- تقرير التنمية البشرية للدول العربية ، 2002م.
- 4- معن حمدان علي: مفاهيم ومصطلحات ، جريدة النبا ، العدد 80 ، 2006م، <http://annabaa.org/nbhome/nba80/017.htm>
- 5- موسوعة ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، مفهوم البيروقراطية.
- 6- عبد الرحمن الربيعية: مستوى الرضا المجتمعي، مقال في مجلة اليوم السعودية، سبتمبر 2015م.
- 7- أحمد رفيع: الرضا المجتمعي من أولويات شرقة دبي، الامارات، مجلة البيان، 23 سبتمبر 2012م.
- 8- موسوعة ويكيبيديا ، الموسوعة الحرة، مفهوم الاستراتيجية.
- 9- معنى كلمة استراتيجية في معجم المعاني الجامع ، المعجم الوسيط ، متاح على موقع Ar-ar, dict , [www.almauy.com](http://www.almauy.com)
- 10- زاوي من أجل دعم الشفافية.
- 11- جميل حمداوي: مفهوم التواصل النماذج والمنظورات ، ديسمبر 2006م، ديوان العرب، متاح على [http://www.diwanalarab.com/spip.php?page=article&id\\_article=7229](http://www.diwanalarab.com/spip.php?page=article&id_article=7229)
- 12- موسوعة ويكيبيديا ، الموسوعة الحرة، مفهوم التواصل.
- 13- سلام كبة: العدالة الاجتماعية، المفهوم والكوابح والمعالجات، نموذجا (1-4)، العراق ، نوفمبر 2014م، متاح على <http://www.irapicp.com/index.php/sections/platform/22136-1-4>
- 14- محمد محمد تيمور: ما هي العدالة؟، سبتمبر 2014م، متاح على [mawdoo3.com](http://mawdoo3.com)
- 15- عزت حجاب: الاعلام التنموي السكاني، مجلة الدراسات الاعلامية للسكان والتنمية والتعمير، العدد 52، سبتمبر 1988م، ص33.
- 16- محمد سيد محمد: الاعلام والتنمية ، دار الفكر العربي، ط4، القاهرة، 1988م، ص25.
- 17- موسوعة ويكيبيديا ، الموسوعة الحرة، مفهوم التخطيط.
- 18- المعهد القومي للتخطيط: التخطيط رؤية مستقبلية للتطوير ، ندوة عن دور التخطيط في تحقيق التنمية، 1999م.
- 19- مصطفى كامل و سونيا البكري: دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة ، مج 23 ، ع 1 ، يوليو 1990م، ص 78 – 91
- 20- سلامة طنناش: الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية،

- مجلة دراسات ، مج 17 ، ع 3 ، 1990م، ص 229 – 249.
- 21- عبيد بن عبدالله العمري: بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1992م.
- 22- محمد عبد الله آل ناجي و عبد الرحمن ابراهيم المحبوب: متغيرات الرضا الوظيفي في علاقتها ببعض العوامل الشخصية لدى معلمي ومعلمات التعليم بمنطقة الاحساء المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية بدمياط، العدد16، الجزء الثاني، طباعة المنصورة، مصر، 1992م.
- 23- بسامة خالد المسلم و زينب علي الجبر: الرضا الوظيفي والوضع الاجتماعي والاقتصادي لمعلمي المرحلة الابتدائية في الكويت، حولية كلية التربية، جامعة قطر، العدد10، الدوحة، مطابع دار الشوق، 1994م، ص 478-538.
- 24- عبد الله العبد القادر: اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية : دراسة تحليلية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثالث ، العدد الثاني ، مايو 1996 م، ص 317-338 .
- 25- نواف بن عبدالله جدعان المدهرش الرويلي: الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية (دراسة ميدانية)، جامعة الملك عبد العزيز ، كلية التربية، رسالة ماجستير، 2001م.
- 26- فريدة بحر الدين العامري: التوافق المهني لدى الاستاذ الجامعي اليمني وعلاقته بسماته الشخصية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد، كلية التربية- ابن رشد، 2002م.
- 27- انتصار محمد طه سلامه: مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوي، 2004م.
- 28- محمد خليل عيسى الشوامرة: مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا. رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوح، 2007م.
- 29- جواد محمد الشيخ خليل وعزيزة عبد الله شرير: الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى الموظفين، مجلة الجامعة، المجلد السادس عشر 1429 / 2008 م الدراسات الإنسانية، العدد الأول، 2008م.
- 30-Gaines, J.S , “The relationship between perceive sex role description and job-satisfaction of education, D.A.I,1984, vol.44, No.12, June
- 31-Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. , Constitution of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. Journal of Applied

Psychology,1989, 74, 193-200.

- 32- Steffy, B., Jones, J. m , "Workplace stress and indicators of coronary-disease risk", Academy of Management Journal, 1988, Vol. 31 No.3, pp.686-98.
- 33-Pam. P, "Reward & Values in secondary teacher's perceptions of their job satisfaction", Research papers in education, 1989, vol.4, No.3, pp.71-94.
- 34- Hill, E.A "The Impact Self-Role Congruence Length of Service, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Propensity to Leave "Dissertation Abstracts International, 2004, 45 (01),94-A.
- 35- Perkins, Cline Michael, "A Study to Investigate Experienced Teachers Job Satisfaction and the Teachers Perception of Their Principals Leadership Style Dissertation Abstracts International A.52\12, 2005 , P 4171.
- 36- Madera , E.K, " A Study of Some of the Factors Associated with Job Satisfaction / Dissatisfaction Among Teachers in Nairobi Kenya ".Dissertation Abstract International, 2006, Vol.34,No.2,P.475- A.
- 37- Chinapha, S., "The Relationship Between Job Satisfaction and Selected Characteristics of Teachers in International School in Thailand", Dissertation Abstracts International, 2009, Vol.57, No.6,P.2285- A.
- 38- paulovermy , life satisfaction and income inequality, review of income and wealth series 57 ,number 1,march 2011.
- 39-simon Schneider, income inequality and its consequences for life satisfaction : what role do social cognitions play?,soc indic 2012 ,106:p419-438.