بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة آل البيت
قسم العلوم السياسية
معهد بيت الحكمة

رسالة ماجستير بعنوان

اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية: (جامعة آل البيت حالة دراسة)

Trends of Public Opinion among the Students of Jordanian Universities towards the Performance of Local Councils
A case Study: Al-Bayt University

إعداد الطالب

عامر ناصر عقيل المشاقبة

إشراف

الدكتور عبد الله راشد العرقان

الرقم الجامعي

١٧٢٠٦٠٠٠٣

قدمت استكمالا للحصول على درجة الماجستير في العلوم السياسية/ في معهد بيت الحكمة في جامعة آل البيت

الفصل الدراسي الأول

٢٠١٩/٢٠١٨

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة: (اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية: (جامعة آل البيت حالة دراسة) استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم السياسية في معهد بيت الحكمة في جامعة آل البيت، وأوصي بإجازتها بتاريخ: ٣٠/ ٤ /٢٠١٩م

إعداد

عامر ناصر عقيل المشاقبة

إشراف

الدكتور عبد الله راشد العرقان

أعضاء لجنة المناقشة:

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
الدكتور عبد الله راشد العرقان	مشرفاً ورئيساً	
أ. د صابر السرحان	عضو	
أ. هاني أبو أرشيده	عضو	
د. وصفي الشرعة	عضو	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التفويض

أنا عامر ناصر عقيل المشاقبة، أعلن بأنني أمنح جامعة آل البيت حق تزويد نسخ من أطروحتي للمكتبات أو الهيئات أو المنظمات والمؤسسات البحثية عند الحاجة إليها.

التوقيع :

التاريخ : ٣٠ / ٤ / ٢٠١٩

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإقرار

أنا الطالب : عامر ناصر عقيل المشاقبة الرقم الجامعي: ١٧٢٠٦٠٠٠٣

تخصص : علوم سياسية الكلية : معهد بيت الحكمة

أقر بالتزامي بقوانين جامعة آل البيت الموقرة وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد اطروحات الماجستير عندما قمت شخصيا بإعداد اطروحتي

اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية: (جامعة آل البيت حالة دراسة)

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية، كما أنني أعلن بأن رسالتي غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبينت غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

التوقيع :..... التاريخ :٣٠/٦/٢٠١٩م

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهداء

إلى من رعتني صغيرا واهتمت بي كبيرا،،،

إلى القلب الدافئ والحنون .... رمز العطاء

أمي الغالية

إلى كل من أخذ بيدي في كل مراحل حياتي وكان الناصح الأمين لي

أبي الغالي

إلى من ساندني وساعدني وأخذ بيدي... جدي الغالي

و إلى من شاركوني فرحتي ووقفوا بجانبي .... إخواني الأعزاء

وإلى جميع زملائي وكل من كان له فضل علي في جميع مراحل دراستي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكر وتقدير

الحمدلله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الخلق وإمام المرسلين سيدنا وحبيبنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا، وبعد...

فإنه ليشرفني أن أتقدم بموفور الشكر لمن علمني الجلد في القراءة والصبر في الكتابة والإتقان في إخراج الرسالة مشرفي: الدكتور عبد الله راشد العرقان

وإلى كل من ساعدني في إعدادها.

وأتقدم بالشكر الجزيل لجميع أعضاء هيئة التدريس في العلوم السياسية. ويكرمني الثناء على أعضاء لجنة المناقشة؛ لما قدموه من جهد وتقويم ليرى هذا العمل النور.

ولله الفضل من قبل ومن بعد

الباحث

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات.....ز
قائمة الأشكال.....ط
قائمة الجداول.....ي
قائمة الملاحق.....ك
الملخص باللغة العربية.....ل
مقدمة.....١
أولا: مشكلة الدراسة وأسئلتها:.....٢
ثانيا: أهمية الدراسة:.....٣
ثالثا: أهداف الدراسة:.....٣
رابعا: فرضيات الدراسة:.....٤
خامسا: نموذج الدراسة:.....٥
سادسا: حدود الدراسة:.....٥
سابعا: منهجية الدراسة:.....٦
ثامنا: مصطلحات الدراسة:.....٦
الفصل الأول الـرأي الـعـام.....١٥
مقدمة.....١٥
المبحث الأول الـرأي الـعـــام.....١٦
المبحث الثاني وظائف وعناصر وعوامل تكوين الرأي العام.....٢٢
الفصل الثاني الإدارة المحلية والمركزية واللامركزية ومقوماتها.....٣٠
المبحث الأول: الإدارة المحلية والمركزية واللامركزية ومقوماتها.....٣٠
المبحث الثاني مفهوم ومستويات أداء المجالس المحلية.....٣٩
المبحث الثالث أبعاد أداء المجالس المحلية ومعايير ومقاييس تحسين الأداء المؤسسي
.....٤٣

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث اتجاهات الرأي العام لدى الجامعات الأردنية نحو أداء المجالس المحلية ٤٩
المبحث الأول: الأداء المؤسسي ٤٩
المبحث الثاني الاتجاهات: مفهومها ومكوناتها وتصنيفها ٦٢
المبحث الثالث تحليل البيانات ومناقشة فرضيات الدراسة ٧٣
الخاتمة ٩٣
أولا: نتائج الدراسة: ٩٣
ثانيا: التوصيات: ٩٤
قائمة المصادر والمراجع ٩٦
أولا: المراجع العربية: ٩٦
ثانيا: المراجع الأجنبية: ١٠٠
الملاحق ١٠٢

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	الصفحة
١	نموذج الدراسة	٥

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
١	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	٧٠
٢	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب العمر	٧٠
٣	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	٧١
٤	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	٧٢
٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقيق الأهداف مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٧٤
٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة العمليات التشغيلية الداخلية مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٧٦
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة النمو والتعلم مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٧٧
٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة جانب الجمهور مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٧٩
٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الجانب البيئي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	٨١

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١٠	معاملات ارتباطات بيرسون ودلالتها بين اتجاهات الرأي العام نحو اتجاه أداء المجالس المحلية	٨٢
١١	نتائج اختبار T.TEST لأثر اتجاهات الراي العام لدى طلبة جامعة آل البيت وأداء المجالس المحلية والمتمثل بـ(تحقيق الأهداف، العمليات التشغيلية الداخلية، التعلم والنمو، جانب الجمهور)	٨٦

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	الصفحة
١	الاستبانة	٩٥

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية:

حالة دراسة: جامعة آل البيت

إعداد الطالب/ عامر ناصر عقيل المشاقبة

بإشراف الدكتور عبد الله راشد العرقان

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية: أنموذج جامعة آل البيت، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير الاستبانة لغرض جمع البيانات، وتوزيعها على (١٠٠) من طلبة جامعة آل البيت، وتم استخدام برنامج SPSS لإيجاد قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون واختبار T-Test، واسفرت نتائج على وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات الرأي العام وأبعاد أداء المجالس المحلية، وهذا يدل على تعزيز قدرة الأفراد في توجهاتهم نحو أداء المجالس المحلية من خلال التعاون وبناء العلاقات بين الطلبة وزيادة تماسكهم. كما أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات العلمية المتعلقة حول اتجاهات الرأي العام نحو تجاه أداء المجالس المحلية.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

Trends of Public Opinion among the Students of Jordanian Universities towards the Performance of Local Councils

A case Study: Al-Bayt University

Prepared By

Amer Nasser Mashaqbah

Supervised By

Dr. Abdullah Rashed Al-Qran

Abstract

This study aims to identify the trends of public opinion among Jordanian university students towards the performance of local councils: A case study: Al-Bayt University and to achieve the objectives of the study the questionnaire was developed for the purpose of data collection, distributed to (100) students of Al-Bayt University, and the SPSS program was used to find value Arithmetic averages, standard deviations, the Pearson correlation coefficient and the t-test, and results of this study appear that there is a statistically significant relationship between public opinion trends and the performance dimensions of local councils, demonstrating the enhanced ability of individuals to perform local councils through cooperation build relationships among students and increase their cohesion. The study also recommended that more scientific studies should be conducted on the trends of public opinion towards the performance of local councils.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقدمة

تميز القرن العشرين بالتطور السريع وفي جميع مناحي الحياة المختلفة، إذ رافق هذا التطور ازدياد في عدد السكان، وهذا التزايد أدى إلى زيادة مهام الدولة من محقق للعدل إلى ساع لتوفير الرفاهية وكذلك تقديم الخدمات العامة، ونتيجة لذلك أصبحت هذه الحاجات عبئا ثقيلا على الدولة مما أدى منها وجود هيئات مجلية تقوم بإنجازها تحت إشراف ورقابة السلطة المركزية للدولة.

وعلى غرار ذلك، احتلت المجالس المحلية مركزا هاما في نظام الحكم الداخلي للدولة، كما أنها تقوم بدور فعال في التنمية المستديمة والقومية؛ إذ أنها تتميز بأنها قريبة من المواطنين ونابعة من صميم الدولة، ونتيجة لقربها من المواطن فإنها أقدر على إدراك طبيعة الظروف المحيطة بهم، كما أنه يمنحها دعما ضروريا لحشد الطاقات وتعبئة الموارد.

كما إن المجالس المحلية تعتبر بمثابة قناة تنقل مشكلات المجتمع وحاجاته من جانب، كما أنها تعمل على إعادة حل هذه المشكلات للمجتمع من جانب آخر، ولأن هذه المجالس نابعة من صميم الدولة فهي وحدها التي تستطيع تأكيد وحدة المجتمع وذلك عن طريق استشارة الرأي العام للاهتمام بمشكلات المتعلقة بهم، وإشراكهم في إيجاد الحلول المناسبة لهم.

وبالطبع فإن بناء نظام متطور للمجالس المحلية لا يأتي بمجرد إصدار قوانين فقط، وإنما يأتي الانسجام بين ما تقدمه القوانين وبين ظروف ومقتضيات التطور.

إذ سنتطرق في هذه الدراسة إلى تحديد اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعة الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية والمتمثل بأبعاده: (تحقيق الأهداف، العمليات التشغيلية الداخلية، التعلم والنمو، جانب الجمهور، الجانب البيئي) تفعيل دور الشراكة والمشاركة الفاعلة في رسم سياسات أداء المجالس المحلية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا: مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعمل المجالس المحلية وسط متغيرات وعوامل عديدة، قد تؤثر في سير عملها وطريقة تعاطيها مع محطيها، والتي شهدت حركات من المد والجزر وباتت أحداث هذه الجلسات حديث الشارع الأردني ووسائل الإعلام على الصعيدين المحلي والعربي، إذ تكمن إشكالية هذه الدراسة في بروز اتجاهات مختلفة في أوساط الرأي العام تجاه هذه القضية، وبما أن الجامعات الأردنية تعتبر من أفضل ميادين البحث في اتجاهات الرأي العام وذلك لاعتبارات المستوى الثقافي الذي تمثله الجامعات قياسا إلى عموم الشارع الأردني، وكذلك لسهولة حصر المجتمع الطلابي في إطار المؤسسة الأكاديمية، لذلك رأى الباحث بان أنسب الميادين لتطبيق هذه الدراسة تمكن في جامعة آل البيت وهي إحدى الجامعات الأردنية التي تمثل رأيا عاما ومستقرا.

إذ سعت هذه الدراسة إلى بيان اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعة الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية- جامعة آل البيت؛ وعليه، تكمن إشكالية هذه الدراسة في صياغة السؤال الرئيسي لهذه الدراسة:

ما هو أثر اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية اتجاه أداء المجالس المحلية: حالة دراسة: جامعة آل البيت؟

إذ انبثق عن هذا السؤال بعض الأسئلة الفرعية التالية، **ومن أهمها**:

أولا: ما هي اتجاهات الرأي العام لدى طلبة جامعة آل البيت اتجاه أداء المجالس المحلية؟

ثانيا: إلى أي مدى يؤيد طلبة جامعة آل البيت أداء المجالس المحلية بوصفهم يشكلون رأيا عاما أو نوعيا؟

ثالثا: ما مدى إدراك طلبة جامعة آل البيت لمزايا أداء المجالس المحلية وما حققه من إنجازات؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رابعا: كيف ينظر طلبة جامعة آل البيت إلى مستقبل البلاد ووحدتها في ظل المجالس المحلية؟

خامسا: ما مدى إدراك وتفهم طلبة جامعة آل البيت لمضامين أداء المجالس المحلية وانعكاساته المستقبلية على الدولة؟

ثانيا: أهمية الدراسة:

إذ تكمن أهمية هذه الدراسة، **في**:

١) معرفة التحديات التي تحد من أداء المجالس المحلية.

٢) محاولة الإسهام في وضع استراتيجيات وخطط للوصول إلى الأساليب المناسبة وانعكاساتها على أداء المجالس المحلية.

٣) تحديد اتجاهات الرأي العام لدى طلبة جامعة آل البيت اتجاه أداء المجالس المحلية؟

٤) التعرف على ما مدى إدراك طلبة جامعة آل البيت لمزايا أداء المجالس المحلية وما حققه من إنجازات.

٥) محاولة إيجاد الحلول المناسبة التي تساعد على رفع مستوى أداء المجالس المحلية.

ثالثا: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقدير وتحليل اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعة الأردنية تجاه المجالس المحلية، **وتتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي**:

١) قياس اتجاهات الرأي لدى طلبة جامعة آل البيت اتجاه أداء المجالس المحلية.

٢) التعرف على مستوى أداء المجالس المحلة في الأردن؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) الإسهام في الجهد العلمي لقياس الرأي العام لدى طلبة جامعة آل البيت تجاه القضايا التي تتعلق بأداء المجالس المحلية.

٤) الخروج برؤية مستقبلية تسهم في تعزيز روح الوحدة بين أبناء الوطن الواحد مع اختلاف منابتهم وأصولهم.

٥) الخروج بنتائج وتوصيات تخدم البحث العلمي والتي يمكن تعميمها على الرأي العام ولاسيما لدى طلبة جامعة آل البيت.

رابعا: فرضيات الدراسة:

بناء على تساؤلات الدراسة تم وضع الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات الراي العام لدى طلبة جامعة آل البيت وأداء المجالس المحلية والمتمثل بـ(تحقيق الأهداف، العمليات التشغيلية الداخلية، التعلم والنمو، جانب الجمهور، الجانب البيئي)، **ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية**:
- **الفرضية الفرعية الأولى**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في تحقيق الأهداف بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.
- **الفرضية الفرعية الثانية**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في العمليات التشغيلية الداخلية بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في التعلم والنمو بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

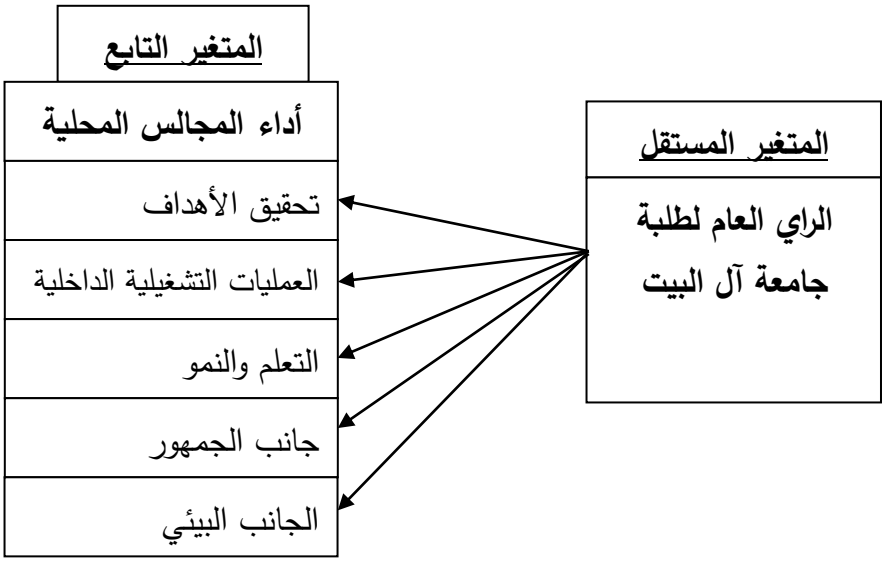
المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الفرضية الفرعية الرابعة**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في جانب الجمهور بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.
- **الفرضية الفرعية الخامسة**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في الجانب البيئي بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

خامسا: نموذج الدراسة:

في ضوء عناصر المشكلة وأهداف الدراسة وفرضياتها، فإن التصور العام لنموذج الدراسة يظهر بمتغيراته المستقلة والتابعة من خلال الشكل (١-١):

شكل رقم (١-١): نموذج الدراسة



سادسا: حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

١) **الحدود المكانية**: اقتصرت الدراسة على طلبة جامعة آل البيت.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢) **الحدود الموضوعية**: تغطي الدراسة الحالية اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية نحو أداء المجالس المحلية: دراسة حالة: جامعة آل البيت.

سابعا: منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث محورين رئيسيين وبالاعتماد على المصادر التالية:

- **المصادر الأولية: المنهج النظري:** تتمثل بمراجعة الكتب والمقالات والدراسات السابقة والمراجع المتوفرة في المكتبات ذات العلاقة لتغطية الجانب النظري من الدراسة، وذلك من خلال الرجوع إلى المراجع العلمية العربية والأجنبية لتعضيد البحث بالإسهامات العلمية التي تناولت الموضوع بصورة مباشرة وغير مباشرة. كذلك الرجوع إلى الدوريات العالمية المتخصصة والنشرات التي كتبت حول موضوع الدراسة.
- **المصادر الثانوية: المنهج التطبيقي:** يعتمد على جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة باتجاهات الراي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية: جامعة آل البيت، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي الإحصائي والاستنتاجي في البحث العلمي للتعرف على إمكانية تصميم نظام للمعلومات الداعم لاتجاهات الرأي العام تجاه أداء المجالس المحلية حيث عمد الباحث إلى تطوير استبانة وتم توزيعها على طلبة جامعة آل البيت لتحقيق أهداف الدراسة.

ثامنا: مصطلحات الدراسة:

عمد الباحث إلى تحديد التعريفات الإجرائية للمصطلحات الواردة في الدراسة وللمتغيرات المستقلة والتابعة وأبعادها، **على النحو التالي:**

الاتجاهات:

يعتبر من أحد المواضيع الرئيسية في علم النفس الاجتماعي، إذ يُدرس الإنسان من حيث أنه كائن ويتأثر بالآخرين من خلال صلته بالبيئة المحيطة به، والاهتمام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المتزايد بما تحدثه هذه البيئة من آثار على أفكار الفرد وانفعالاته وعاداته، إذ تتسم الاتجاهات بأنها مكتسبة وليست وراثية أو فطرية، وتتكون كذلك بمؤثرات ومواقف اجتماعية يشترك فيها عدداً من الأفراد.

الرأي العام:

لقد اختلف العلماء في وضع تعريف محدد للرأي العام، فقد عرفه البعض على أنه رد فعل للذي يقوم به الناس دون فهم واضح لما يؤمنون به أو لآرائهم ومواقفهم.

ويعرف أيضاً بأنه: مجموعة معينة من الأفراد حول قضية ما تكون محل اهتمام الجمهور وتحمل وجهات نظر متباينة ومختلفة.

الطالب:

هو الشخص الذي يكرس نفسه جزئياً أو كلياً لطلب العلم، في سبيل توثيق ما تلقوه من علم في إجازات علمية. ويمكن تعريفه على أن الطالب هو من أكمل إجراءات تسجيله بعد ترشيحه من مكتب القبول في إطار خطة القبول والتسجيل لنيل درجة البكالوريوس في أي من التخصصات المتاحة في الجامعات الأردنية.

المجالس المحلية:

تعتبر المجالس المحلية أحد أجهزة تنظيم المجتمع، ويتولى المجلس المحلي في كل منطقة؛ لسهولة الإشراف والمتابعة وسهولة تحديد الاحتياجات وإشباعها وحل المشكلات، وتتمركز فيها طريقة تنظيم المجتمع من خلال نماذج أساسية مثل نماذج التنمية المحلية والتخطيط والعمل الاجتماعي.

أداء المجالس المحلية:

هي مجموعة من الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين والهادفة لتحقيق مجموعة من الأهداف التنظيمية سواء أكانت ربحية أو تعليمية أو تنظيمية بما يخدم المصلحة العامة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تحقيق الأهداف:

هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بحيث تكون هذه الأهداف محددة وقابلة للتطبيق.

العمليات التشغيلية الداخلية:

اهتمام المجلس بتحقيق الأهداف بتميز، والاهتمام بمشاكل المراجعين، وأتباع منهجية التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.

الجانب البيئي:

مجموعة من المؤشرات والمتعلقة بمسؤولية المنظمة نحو البيئة المحيطة بها سواء أكانت طبيعية أو سياسية أو صناعية، والمحافظة على السمعة والعلاقات الطيبة مع الجمهور.

الدراسات السابقة

قام العديد من الباحثين العرب والأجانب بإجراء الدراسات حول اتجاهات الراي العام لدى طلبة جامعة آل البيت أنموذجا تجاه أداء المجالس المحلية، ولكن لم يستطع الباحث التوصل إلى دراسة واحدة تجمع المتغيرات التي أخذها الباحث في الاعتبار في هذه الدراسة، حيث عالجت الدراسات السابقة المتغيرات المختلفة السابقة الذكر بشكل منفرد ومستقل لكل متغير أو أكثر في دراسة مستقلة عن الأخرى. **وهنا نذكر مجموعة من هذه الدراسات:**

أولا: الدراسات العربية:

١) دراسة عسيلة، صبحي، (٢٠٠٦)، بعنوان: "الرأي العام".

إذ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة الرأي العام بالتأثير على صنع القرار وتوجيه السياسيتين الداخلية والخارجية وما هي العوامل المرتبكة في درجة بلورة وتماسك هذا الرأي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما تم استخدام استطلاعات الرأي العام كأحد المؤشرات الهامة لتحديد الدرجة التي يبلغها أي مجتمع من المجتمعات على مقياس التطور الديمقراطي، ومعرفة الدور الذي لعبته في نقل تصورات المواطنين تجاه القضايا المطروحة للاستطلاع إلى السلطة الحاكمة.

٢) دراسة محمود، صدفة محمد، (٢٠٠٧)، بعنوان: "دور استطلاعات الرأي العام في صنع السياسات العامة".

إذ سعت هذه الدراسة إلى استجلاء طبيعة واتجاه العلاقة بين نتائج استطلاعات الرأي العام والسياسات العامة.

إذ توصلت هذه الدراسة بأن الاعتماد على استطلاعات الرأي العام كمصدر سليم للمدخلات السياسية، وكأداة فعالة للمشاركة في صنع السياسة أو إصدار قوانين معينة لتنظيمها وعلى مدى استجابة الرأي العام، وكذلك العمل على الالتزام بالمواثيق الأخلاقية والتي تضمن عدم التلاعب بالرأي العام، أو استخدام الاستطلاعات لتزييف وعي الجمهور وليس للتعبير عنه.

٣) دراسة العطوى، جمال، (٢٠١٠)، بعنوان: "أثر تعقد إجراءات العمل على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة العدل في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية":

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتقدير أثر تعقد إجراءات العمل على الأداء المؤسسي، وقد استعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف وأغراض هذه الدراسة، إذ أسفرت نتائج هذه الدراسة: بضرورة تبنى وتعزيز الأساليب التنظيمية تحد من كثرة تعقيد إجراءات العمل بهدف تحسين الأداء المؤسسي وذلك من خلال تعديل بعض القواعد والأسس لمنح فرصة للموظفين بالمشاركة في القرارات التنفيذية والإدارية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة عطية، خير الله محجوب، (٢٠١٠)، بعنوان: "اتجاهات الرأي العام المحلي نحو الوحدة الوطنية: دراسة تطبيقية على منطقة جبال النوبة في الفترة من ٢٠٠٥-٢٠٠٩".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات الرأي العام المحلي بجبال النوبة تجاه قضية الوحدة الوطنية باستخدام المنهج الوصفي المسحي والاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من لآينظر الرأي العام بمنطقة جبال النوبة بصورة إيجابية تجاه الوحدة الوطنية ويرون أن إحداث التنمية المتوازنة هو الذي سيجعل هذه الوحدة مستدامة.

- إن الخطاب الإعلامي في ولاية جنوب كردفان ملائما لقضايا السلام ونشر ثقافته الأمر الذي يساعد في تعزيز روح الانتماء والتوحد داخل الوطن الواحد.
- أظهرت الدراسة ضعف الكوادر البشرية في المجالات الإدارية والثقافية الأمر الذي أثر سلبا على جهود التنمية في منطقة جبال النوبة.
- عبر الرأي العام بجبال النوبة في أن إنفاذ مشروع المشورة الشعبية الذي جاء في اتفاقية السلام الشامل وترسيخ مفهومها سيعمل على دعم الوحدة الوطنية.

وأوصت الدراسة بجملة من التوصيات، وهي على النحو التالي:

- تفعيل دور الإدارات الأهلية بمنطقة جبال النوبة ومنحها أكبر فرصة في رتق النسيج الاجتماعي والتصالح القبلي في الولاية.
- الإسراع في تكملة المحليات الجديدة بالولاية وتأهيلها لأغراض المشاركة الشعبية الواسعة وتقصير الظل الإدارية بالولاية من خلال تطبيق نظام الحكم.
- العمل على تدريب كل أبناء ولاية جنوب كردفان وتأهليهم في المجالات الاجتماعية والسياسية والإدارية والثقافية حتى يتمكنوا من إدارة ولايتهم بأنفسهم.

التركيز على التنمية المستدامة بمنطقة جبال النوبة من خلال تقديم الخدمات التي تعتبر من مرتكزات وممسكات الوحدة الوطنية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة الطراونة، محمد، (٢٠١٠)، بعنوان: "أثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الاستخراجية في الأردن":

هدفت هذه الدراسة إلى رصد وتحليل أثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء في قطاع الصناعات الاستخراجية الأردنية، حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن لسياسات الاختيار والتعيين أثر كبير على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الاستخراجية مما يؤدي ذلك إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف المرادة منها.

٤) **دراسة الزغيلات، علاء عبد الحافظ، (٢٠١١)، بعنوان: "أثر فاعلية نظام تقييم الأداء الفردي في تحسين الأداء المؤسسي في وزارة العدل في الأردن"**:

هدفت هذه الدراسة للتعرف والاطلاع على مدى تأثر فاعلية نظام لتقييم على الأداء في وزارة العدل في الأردن، وتم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، كما وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الأداء المؤسسي في وزارة العدل كان له الأثر في فاعلية تحسين المستوى الأداء في وزارة العدل الأردنية.

٥) **دراسة مرزوك، أبو ذر شاكر، (٢٠١٣)، بعنوان: "النظام القانوني لإدارة المجالس البلدية: دراسة مقارنة بين العراق والأردن".**

إذ هدفت هذه الدراسة للوصول إلى العديد من أنماط ودرجات التطور على طريق الإدارات المحلية والمركزية وتأكيدا لحقيقة لانهائية التطور، وكذلك التعرف على مختلف اتجاهات التطور في هذا المجال ومحاولة الاستفادة منها فيما يتعلق بالعراق.

ومن هنا تكمن أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية، فمن الناحية العلمية تم إلقاء الضوء على بعض المفاهيم والأفكار في الإدارة العامة والفكر السياسي التي تكاد تختلط ببعضها على نحو يصعب تمييزها.

أما من الناحية العملية العمل على التنصب مباشرة على ما يجب أن تكون عليه المجالس المحلية والحدود والسلطات التي تساهم بها مع الحكومة المركزية للنهوض بالمجتمع نحو تقدم ورفاه أكبر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إذ أوصت هذه الدراسة إلى:

– السعي لإيجاد آلية تضمن انسيابية تطبيق قوانين مجالس المحافظات والبلديات على أرض الواقع.

إزالة التناقضات بين التشريعات الخاصة بالمجالس البلدية ومجالس المحافظات وكذلك في الدستور مما يستدعي مراجعة هذه النصوص ووضع آلية قانونية لتعديلها بعد عدة سنوات من التجربة.

٦) **دراسة السيد، فاطمة، (٢٠١٧)، بعنوان: "استطلاعات الرأي العام في الانتخابات الأمريكية: تهافت التحليل وتجاهل الواقع".**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي لعتبه استطلاعات الرأي العام خلال فترة انتخابات الرئاسة الأميركية والدور الذي أثار أسئلة كثيرة بسبب التناقض الظاهر بين نتائج استطلاعات مراكز قياس الرأي والشبكات الإعلامية والصحفية.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

١) **دراسة (٢٠٠٧) Pedersen, J. & Rendtorff, J. , بعنوان:**

"Facebook Usage among Arabic College Students: Preliminary Findings on gender Differences"

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقات المسلك الأخلاقي بالفساد وتحديد نوع المسؤولية الإدارية في إطار قديم وأخلاقيات الموظف العام والتي بينت أن هناك نوعين من المسؤولية: الأولى: الموضوعية والمتعلقة بالواجبات والمهام الوظيفية الملزمة بها الموظف وتكون بناء على عقد يلزم الموظف بسلوك معين.

أما الثانية: الذاتية وهو التصرف الذي ينم عن الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والمصلحة العامة والذي قد يكون مخالفا للأنظمة والإجراءات وتكون الإشكالية الرئيسية في حال تعرض الموظف لما يسمى بتضارب المسؤوليات أو ما يسمى بالدوامة الأخلاقية وهي في حال التعارض ما بين المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الذاتية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة (٢٠١٠) Shen, K., & Khalifa, M. , بعنوان:

"Value-Based Management in Local Public Organization: A cross Cultural Management Danish Experience"

أشارت هذه الدراسة إلى تحليل ورصد استعمال شبكات التواصل الاجتماعي وأهمها الفيس بوك لدى طلبة الجامعة العربية في دبي، ومدى تأثيرها في تكوين الرأي العام لدى طلبة الجامعة. كما توصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير كبير ما بين مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام نحو القضايا المختلفة، والتي أدت إلى تغيير ميولهم واتجاهاتهم.

٢) **دراسة (٢٠١١) Utomo, Tri Widodo , بعنوان:**

"Decentralization And Capacity Building In Indonesian Local Administration: Case Study Of Bandung City Government

إذ هدفت الدراسة إلى معرفة الإيجابيات والسلبيات التي رافقت تطبيق التحول نحو اللامركزية الإدارية للقانون رقم (٢٢) و(٢٥) لعام ١٩٩٩م والذي طبق فعليا في بداية عام (٢٠٠٠م)، والذي أحدث تغييرا هائلا في نمط العلاقة بين الحكومة المركزية والحكومات المحلية، للإجابة على السؤال المحوري كيف وإلى أي مدى يمكن لسياسة اللامركزية الجديدة أن تساهم في بناء القدرات المحلية؟

وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن القوانين ساهمت وبشكل إيجابي وفعال في تدعيم النظام الإداري وبناء القدرات على المستويين الفردي والتنظيمي وساهمت بشكل كبير في تفعيل التمكين الهيكلي والتنظيمي، وساهمت في تغير نمط التفكير لدى القيادات الإدارية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة (٢٠١٢) ,.Alinio Buenafe F بعنوان:

"Philippine Local Government Officials Perceptions of decentralization and Its Effects on Local Governments' Administrative Capabilities

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إجابات من مسؤولي المقاطعات والموظفين المحلين على آثار تطبيق اللامركزية والقدرات الإدارية المطلوبة لممارسة تطبيق اللامركزية الإدارية، واعتبر الأبعاد للمتغيرات المستقلة هي القدرة الإدارية (القيادة والهيكل التنظيمي والموارد المالية، وشؤون الموظفين)، وأثرها على تطبيق اللامركزية الإدارية في المقاطعات الفليبينية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن لنوعية القيادة الإدارية والهيكل التنظيمي الأثر الكبير في تطبيق اللامركزية، كما أن للموارد المالية تسهل في تطبيقها، وأثر الكبير للقوانين في تنظيمها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول
الـرأي الـعـام

مقدمة

أصبح الاهتمام بالرأي العام قوة لا يستهان بها في عصرنا الحالي، حيث أصبحت الحكومات تنفق أموالا كثيرة للتعرف على الرأي العام عن طريق أجهزتها الأمنية أو جامعاتها أو غيرها من الهيئات الأخرى، ويرجع ذلك إلى معرفتها بمدى أهمية هذا المصطلح إذ يعتبر أحد العوامل الأساسية في تشكيل السياسة والتأثير على دورها وعلى مجريات الأحداث التي تدور حولها،

فأي نظام دولة مستقر يستمد شرعيته ويسن قوانينه من الرأي العام ورقابته ورضائه، وبدون ذلك فإنه سيؤدي إلى وجود أساليب نحن في غنى عنها مثل أساليب الضغط والقهر التي تؤدي بذلك إلى انهيار الدولة.

ترتبط هذه الظاهرة ارتباطا قويا ووثيقا بالطبيعة الاجتماعية للإنسان، وتعتبر دعامة من دعائم النظام الديمقراطي، وكذلك تعتبر مؤشرا ودليلا على مدى حرص الحكومة وتمسكها بالتعرف على الرأي العام في عدد من القضايا وخاصة تلك المتعلقة بمصلحة وآمن وسلامة البلاد.

فلقد بات استخدام الرأي العام كأحد المؤشرات الهامة لتحديد الدرجة التي يبلغها أي مجتمع على مقياس التطور الديمقراطي، ويعود ذلك إلى التطور العلمي والتقني الذي حدث في طريق وآليات قياس الرأي العام بصورة سريعة ودقيقة والتي أحدثت في ذلك تراكما معرفيا ومنهجيا وعمليا في هذا المجال وخاصة في الدول المتقدمة.

أما بالنسبة لدول العالم الثالث، فإن الرأي العام لعب دورا كبيرا في ترشيد القرارات والسياسات الحكومية وذلك الذي نلاحظه في وقتنا الحالي وما جرى من أحداث أثر ثورة الربيع العربي، وكذلك برز دور أهمية الرأي العام في دعم ثقافة المجتمع وكما ساهمت في دعم وتفعيل آلية التغذية المتبادلة ما بين الحكومة والمواطنين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى **مبحثين**، حيث تناول في:

- **المبحث الأول** مفهوم وأهمية وخصائص وأنواع الرأي العام.
- **المبحث الثاني:** وظائف وعناصر وعوامل تكوين الرأي العام.

المبحث الأول الـرأي الـعـــام

نتيجة للأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تحدث في وقتنا الحالي، بات للرأي العام قوة كبيرة في مجتمعنا الحديث؛ وذلك نتيجة للتقدم التقني والتكنولوجي وخاصة الإعلامي منها الذي حدا من دور الحكومي إذا لم يعد بمقدورها الآن الاستمرار في أخذ القرارات دون اللجوء إلى موافقة الشعب.

أولا: مفهوم الرأي العام:

عمد الباحث إلى تحديد مفهوم الرأي العام، **وهي على النحو التالي**:

لقد اختلف العلماء في وضع تعريف محدد للرأي العام، فنجد منهم من استخدمه كإشارة إلى المعتقدات الرائجة ومناخ الرأي العام السائد والقناعات المستقرة، وعرفه آخرون بأنه إشارة إلى عملية نشوء وتكوين الآراء بوصفها متميزة عن النتائج المترتبة عليها.

فقد عرفته الموسوعة الدولية للعلوم الاجتماعية عام ١٩٦٨م على أنه: "لا يوجد تعريف عام متفق عليه للرأي العام ومع ذلك فيزداد استخدام هذا التعبير".

فقد عرفته (سميسم، ٢٠٠٥) الرأي العام بأنه: الرأي السائد الذي ينبع من الأفراد وغايته الجماعة (الجماهير) بعد السؤال والاستفهام والنقاش، تعبيراً عن الإرادة والوعي تجاه امر ما وفي وقت معين بشرط موافقته للشريعة والسير في حدودها من أجل تنظيم العلاقة بين الحاكم والمحكوم وترتبط اتجاهاته بالولاء الوطني والقومي والديني لأفراد الأمة"(ص: ١٠).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما (العبد، ٢٠٠٦) فقد عرف الرأي العام بأنه: " هو اتجاهات ومواقف الناس إزاء قضية أو موضوع معين حيث يكون هؤلاء الناس أعضاء في نفس الجماعة المعينة"(ص: ١٥-١٦).

أما (مصطفى، ٢٠٠٠) فقد عرف الرأي العام بأنه: "مركب الأفضليات أو الخيارات التي يعتبر عنها عدد كبير من الأفراد بالنسبة لقضية ذات أهمية عامة" (ص: ٤).

الاتجاهات:

يعتبر من أحد المواضيع الرئيسية في علم النفس الاجتماعي، إذ يُدرس الإنسان من حيث أنه كائن ويتأثر بالآخرين من خلال صلته بالبيئة المحيطة به، والاهتمام المتزايد بما تحدثه هذه البيئة من آثار على أفكار الفرد وانفعالاته وعاداته، إذ تتسم الاتجاهات بأنها مكتسبة وليست وراثية أو فطرية، وتتكون كذلك بمؤثرات ومواقف اجتماعية يشترك فيها عدداً من الأفراد.

يستنتج الباحث من التعاريف السابقة بأن الرأي العام هو محصلة ناتج جمع آراء أفراد المجتمع وتفاعلها مع بعضها البعض عن طريق النقاش والحوار والجدل المبني على الأخذ والرد.

ثانياً: أهمية الرأي العام:

زاد الاهتمام بالرأي العام لكسب السياسات العامة مزيداً من التعاون والدعم الكبيرين من أفراد المجتمع، لإنجاز سياسات داخلية وخارجية والتي أصحبت في الوقت الحالي من أهم المشاكل التي تواجه سياسة الحكومات. ومن أهم العوامل التي ساهمت في زيادة الاهتمام بالرأي العام، **يمكن تلخيصها على النحو التالي**: (مصطفى، ٢٠٠٠، ص: ٩١-٩٣)

١) **زيادة عدد السكان**:

بات زيادة عدد السكان أمر هام لما له من أثر كبير في التعرف على اتجاهات وميول أفراد المجتمع وآرائهم وخاصة الذين يشتركون بصفة إيجابية في الشؤون العامة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تطور وسائل الاتصال والإعلام:

نتيجة للتطورات التكنولوجية التي تحدث وبشكل متسارع أدت إلى تقريب المسافات ووجهات النظر ما بين الدولة وأفراد المجتمع، فقد أصبح العالم كرة كونية صغيرة بيد الكل وبات كل ما يحدث في أي بقعة في العالم بمتناول الجميع وبصورة فورية، إذ سهلت هذه التكنولوجية من انتقال الأخبار وردود الفعل بأسرع وأقصر وقت ممكن، كما ساعد هذا التطور من قدرة القائمين على وسائل الاتصال في تشكيل وتكوين آراء الناس وتغيير ميولهم واتجاهاتهم.

٢) **في المجال التعليمي: التوسع والانتشار**

إن للتعليم له دور كبير في دفع المتعلمين والصفوة من الناس للتعبير عن مدى رضائهم بالواقع والرغبة في تغييره في ضوء المعلومات المتاحة لديهم، إذ بات الاهتمام باتجاهات الرأي العام بالمتعلم وآرائه حول العديد من قضايا التغيير في كافة المجالات السياسية والإدارية والاجتماعية والاقتصادية أكثر إلحاحاً من ذي قبل.

٣) **ارتباط الرأي العام بالسياسات العامة:**

لقد زاد الاهتمام بالرأي العام من قبل العلماء والساسة؛ لمكانته الكبيرة في حياة أفراد المجتمع من خلال تأكيد وجوده ودوره الفعال والمؤثر في تاريخ الشعوب كافة، وتكمن أهمية الرأي العام في قدرته على توحيد أفراد المجتمع وتوجيهها وجهة معينة، وتزويد الأفراد بالمعلومات والوثائق والحقائق التي يكون لها تأثير فعال في التعبير الإرادي عن أفكارهم وتصوراتهم في بناء مدخلات السياسة العامة ووضع أولويات اهتمامات صانعي القرار.

كما أن للرأي العام دوراً كبيراً ومهماً في صنع القرارات السياسية وذلك لارتباطه بنظام الاتصال الذي يقوم بدوره بتهيئة الرأي العام لقبول أو رفض القرارات التي تريد الدولة اتخاذها.

٤) **اشتداد الصراع من أجل كسب الرأي العام:**

ويقصد بها الصراع الذي يقوم به من يمثل الدولة، أو مجموعة من الدول، أو حزب أو جماعة بإقناع الرأي العام لتحقيق أو تعطيل البرامج السياسية أو الاقتصادية أو

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

العسكرية بما يصب في مصلحتهم.

ثالثاً: خصائص الرأي العام:

تكمن أهم خصائص الرأي العام في:

١) **الرأي العام الفعلي:** هو محاولة التقليل من المفاجآت أو القلق، حيث يعمد الرأي العام إلى عمليات التعويض أو التبرير.

٢) **تحقق الاتفاق والرضا بالنسبة للرأي العام** وذلك عندما يُرجع معظم الأفراد مصادرهم واتجاهاتهم إلى الآخرين وتسمى هذه بعملية (الإسقاط)، أو عندما تكون معظم ميول واتجاهات الأفراد هي نفسها ميول واتجاهات الأفراد الآخرين وتعرف بـ(التقمص)، أو عندما يكون لدى الأفراد كافة نفس الاتجاهات والميول بصورة عامة وتعرف باسم (التبسيط).

٣) **يعبر الرأي العام عن نفسه؛** عندما تكون قوة العوامل أو النتائج عن الاتجاه ذات تأثير إيجابي وكبير.

وقد لخص الباحثون وأصحاب العلاقة مجموعة من خصائص الرأي العام سواء في حالته الإيجابية أو السلبية، **وأهمها:**

١) يتحول الرأي العام الصامت أو المعمم إلى رأي عام وصريح عند ظهور قضية ذات اهتمام واسع من قبل أفراد المجتمع.

٢) يحتفظ الرأي العام باتجاهاته وميوله إذ لديه القدرة على تكوينها بكل سهولة إذا كان الأمر يتعلق بالأهداف ولا يتعلق بمعرفة الوسائل لتحقيق هذه الأهداف.

٣) لا يتأثر الرأي العام بالكلمات مثل تأثره بالأحداث ما لم تترجم هذه الكلمات إلى أحداث.

٤) يتمتع الرأي العام بدرجة عالية من الحساسية تجاه الأحداث الهامة.

٥) يصاب الرأي العام بعدم الاهتمام في حالة إدراك واهتمام الأفراد بالشؤون العامة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رابعاً: أنواع الرأي العام:

يوجد عدة أنواع للرأي العام، و هذا يفسر عدم اتفاق العلماء حول تقسيمات شامله لأنواعه، ومع ذلك تم تقسيم الرأي العام إلى عدة أنواع، **أهمها**: (حميدة، ٢٠٠٥، ص ص: ٢٤٥-٢٦٢)

أولاً: الرأي العام المحلي:

يعبر هذا الرأي عن الرأي السائد في منطقة جغرافية معينة داخل دولة ما، ويتمثل بخصائص المجتمع المحلي، **والتي تكمن في**:

١) **التجانس**: وتُعنى بنشاط الأفراد وميولهم واتجاهاتهم وخصائصهم الديمغرافية.

٢) **الانتماء**: هو شعور الأفراد بانتمائهم للمجتمع المحلي.

٣) **الاكتفاء الذاتي:** ويقصد بها أن جميع أنواع النشاط الاجتماعي والاقتصادي داخل المجتمع تستغرق كل حياة الفرد والجماعة.

ثانياً: الرأي العام الوطني:

يعبر هذا الرأي عن الرأي العام الذي يرتبط بالدولة، والذي تعتمد عليه الدولة القائمة، حيث لكون الشرعية للدولة، **وأهم خصائص هذا النوع تكمن فيما يلي**:

١) **التنبؤ بأبعاده وردود فعله** وذلك من خلال الدراسات والأبحاث التي تجريها مراكز ومؤسسات بحوث استطلاعات الرأي العام.

٢) اقتصاره على المسائل والاهتمامات القومية.

٣) تمركزه حول مفاهيم معينة واضحة ومحددة.

ثالثاً: الرأي العام الإقليمي:

يعبر هذا الرأي عن الرأي العام السائد بين مجموعة من الدول المحيطة جغرافياً في فترة معينة والتي تمس بها مصالحها المشتركة مساً مباشراً، و هذا النوع له عدة مقومات، **أهمها**:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الترابط التاريخي.

١) التقارب في الدين واللغة والثقافة.

٢) التشابه في العادات والتقاليد.

٣) التقارب في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية إلى حد كبير.

رابعاً: الرأي العام العالمي:

يعبر هذا الرأي عن نوع معين من الفواصل بين الطبقات التي تنتمي لأكثر من دولة واحدة، فالرأي العام العالمي هو رأي الشعوب لا الحكومات، بمعنى أنه كلما كانت الشعوب العالمية ذات ديمقراطية ازدادت قوة وتأثير الرأي العام.

خامساً: الرأي العام النوعي:

وهي التي تعبر عن قطاع معين في المجتمع السياسي، ولذلك تم تقسيم الرأي العام إلى عدة أنواع، **وهي**: (عرفة، ٢٠٠٧، ص ص:١٧١-١٧٣)

١) **من حيث المجتمع السياسي، وله رأيان**:

- **رأي قائد**: وهو رأي صانعي القرار السياسي.
- **رأي ناب**: وهو رأي المنساق أو بما يعرف (الشارع).

٢) **من حيث الوجود، وله رأيان**:

- **رأي عام كامن:** ويتم حدوثه عندما تثار قضية ما أو يقع حدث معين.
- **رأي ظاهر:** وهو رأي ناتج عن حدوث أحداث فعلية.

٣) **من حيث الاستمرارية، وله رأيان**:

- **رأي عام مؤقت**: وهو رأي يستمر لفترة زمنية قصيرة وتنتهي بانتهاء أسباب ظهور الحدث.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **رأي عام دائم ثابت**: وهو رأي يستمر لفترة زمنية طويلة تستند على الموروثات الحضارية والثقافية والعادات والتقاليد.
- **رأي عام يومي**: وهو الرأي الذي يحدث نتيجة تأثره بالأحداث اليومية الجارية، ويتميز بالتقلب من يوم إلى آخر.

المبحث الثاني وظائف وعناصر وعوامل تكوين الرأي العام

أولاً: العوامل المؤثرة في تكوين الرأي العام:

يتأثر الأفراد بالعديد من العوامل التي تكون توجهاتها متأثرة على النتائج النهائية للرأي العام، ونتيجة لذلك يعكس الرأي العام الكثير من خصائص وميزات أفراد المجتمع عن طريق العمليات التفاعلية فيما بينها، كما ويجعل الرأي العام في أي مجتمع من المجتمعات يختلف عن الرأي العام في مجتمع آخر، وسنذكر هاهنا أهم العوامل المؤثرة في الرأي العام، **وهي**: (رشوان، ٢٠١٤، ص ٢٣٠):

١) **العوامل الثقافية**:

تعد العوامل الثقافية لأي مجتمع من المجتمعات هي مجموع التراث الاجتماعي والمتضمن في القيم والعادات والتقاليد والمعتقدات التي يتلقاها الفرد عن طريق التنشئة الاجتماعية أو التعليم والتعلم، وكما تؤثر هذه العوامل في عملية تشكيل الرأي العام من خلال:

١) أن للمجالات الثقافية تأثيراً فعالاً في اتجاهات وميول الأفراد لتكوين آرائهم لما للاتجاه والرأي من صلات وثيقة.

٢) تأثير الميراث الثقافي في شخصية الأفراد وحاجاتهم وإدراكهم للمشاكل المثارة والمتعلقة بها.

يرى البعض أن معرفة العوامل الثقافية لأي مجتمع تمكن الفرد من تحديد نوعية الآراء التي يمكن أن تنشر في مجتمع معين، بالإضافة إلى تحديد ردات الفعل المتوقعة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من قبل الأفراد تجاه الأحداث المثارة وهو ما يعرف بدراسة الثقافية السياسية السائدة في المجتمع، وسنوجز هنا أهم تلك القيم أو العوامل المؤثرة فيها:

- **القيم الاجتماعية**: وهي القيم التي تؤثر في رأي الأفراد في العديد من المجالات، مثل: (نظرة الأفراد إلى الجماعات الأخرى، اتخاذ الأفراد لعدة قرارات لمجابهة المعيقات التي تواجهه، أو تواجه الجماعة التي ينتمي لها). حيث نلاحظ أن القيم اختلفت ما بين قيم الشباب وقيم آبائهم وأجدادهم إذ أصبح الشباب في وقتنا الحالي منبهرون بثقافة وحضارة الغرب.
- **العادات والتقاليد**: وهي الممارسات والأفعال التي تتراكم حيث يقوم الأفراد باستعمالها لتنظيم وترتيب شؤونهم للوصول لتحقيق ما يريدونه من أهداف، ونتيجة لتكرار هذه الممارسات والأفعال تصبح عادات، حيث تعد تلك العادات أحد أهم الركائز في كل بيئة اجتماعية. أما بالنسبة للتقاليد فتستمد قوتها من قوة الرأي في الجماعة الذي يعاقب من يخرج عليها (كاتر، ٢٠١٢، ص: ١٥).

وكما وأن لنوعية الثقافة لها دور كبير في التأثير على الرأي العام، فعلى سبيل المثال نجد في المجتمعات الرعوية ليس لها أي دور إيجابي في الرأي العام، فهذه المجتمعات لا تهتم بمدخلات الأنظمة السياسية ولا تعمد للمساهمة في صناعة القرار وإنما يصب كل اهتمامها بمخرجات النظام، بعكس المجتمعات المتقدمة والتي تحكمها ثقافة المشاركة، إذ يكون اهتمامها منصباً على مدخلات ومخرجات النظام، مما يكون لها دور كبير في المساهمة في الرأي العام.

ثانياً: العوامل الاجتماعية:

أكدت الدراسات أن معرفة نوع الفرد يحدد مدى تؤثر الجماعة على الرأي العام؛ حيث يميل الفرد إلى التعبير عن آرائه الخاصة ولكن ضمن إطار الرأي العام السائد،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مما يؤدي بذلك إلى تؤثر الأفراد بالجماعات المنتمية إليها، وبما ان الرأي العام هو نتاج تفاعل الأفراد؛ فغن هذا التفاعل يكون معبراً الأفعال المشتركة بين أفراد المجتمع الواحد وبمعنى آخر أنه كلما زاد تماسك الأفعال المشتركة زاد تماسك الرأي العام.

وسنوجز هنا أهم تلك القيم أو العوامل المؤثرة فيها: (علي، ٢٠١٠، ص: ١٦)

- **دور الأسرة**: للأسرة دورٌ كبير في تشكيل وتكوين الرأي العام، فالأسرة تبني الكثير من الاتجاهات والأفكار لدى أفرادها، كما أنها تغرس فيهم التماسك الديني مما يقابله بذلك التماسك في السلوك.
- **ظاهرة القيادة**: تعد ظاهرة القيادة من أهم الظواهر والعوامل المؤثرة في تشكيل الرأي العام، فالقائد هو العضو المؤثر في تشكيل الرأي العام لما يتحدث به من مواضيع تشغل أذهان الأفراد، وبالتالي يعكس ما يجول في أذهان جماعته، فإذا أصبح هذا القائد محبوباً لدى جماعته فإنه يصبح أداة قوية في تغيير اتجاهات أفراد جماعته والقدرة في التأثير على أفكارهم وآرائهم. إذ تعد هذه العلاقة ما بين القيادة والرأي العام علاقة تبادلية لما لهما من تأثير على بعضهما البعض.
- **المعتقدات الدينية**: يعد الدين عنصر أساسي في تشكيل الرأي العام في جميع المجتمعات، إن للدين دور كبير في عملية إدراك المسألة المثارة وتحديد مدى خطورتها، كما أن له أهمية كبيرة في عملية المناقشة وتصارع الآراء.

كما أن للمؤسسات الدينية دور كبير في التأثير على تشكيل الرأي العام، إذ تتنوع هذه المؤسسات في إصدارتها وما تطرحه من أفكار قد تؤثر عليها مستقبلاً، وذلك لما لاحظناه في الآونة الأخيرة من تأثير هذه المؤسسات على الاتجاهات الاقتصادية والسياسية. (علي، ٢٠١٠).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثاً: العوامل الاقتصادية:

إن للأوضاع الاقتصادية دور كبير في تكوين وتوجهات آراء أي مجتمع إن لم تكن هي المحور الأساسي لتلك الآراء، كما أن لهذه الاوضاع أثر كبير في العوامل الاجتماعية والثقافية والسياسية، فهي تؤثر على الأسرة وعلى المجتمع ككل. **فقد أخذت العلاقة في العامل الاقتصادي نمطين:**

- **النمط الأول**: آراء مدفوعة الثمن؛ وهذا ما نلاحظه في بيع الأصوات في الانتخابات العامة.
- **النمط الثاني**: تأثير الأوضاع الاقتصادية على آراء الأفراد، وبالتالي ما من مشكلة تحدث إلا يكون خلفها عامل اقتصادي.

رابعاً: العوامل السياسية:

تعد العوامل السياسية من أهم العوامل التي لها الدور الأكبر في تشكيل الرأي العام بالنسبة للبلدان النامية، أما بالنسبة للمجتمعات المتقدمة فتأثير العامل السياسي فيها أقل لأنه يسود فيها حرية الفكر وإبداء الرأي، لذلك نجد الرأي العام في هذه المجتمعات لديها نوع من الثبات النسبي والوضوح، أما في المجتمعات النامية ذات الأنظمة الديكتاتورية فنجدها على النقيض تماماً فهي أما يكون لديها رأي عام سلبي خاضع للحكومة أو رأى عام رافض لهذه الأنظمة ولكنه يخشى التعبير لظلم هذه السلطة، فيكون ظهوره أما من خلال الوسائل السلمية أو العنيفة التي تؤدي إلى الثورة (صالح، ٢٠١١).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: عناصر تكوين الرأي العام:

يتكون الرأي العام من عدة عناصر هامة و هي في الأصل مقومات تكوين الرأي الشخصي، **ويمكن أن نجمل أهم العناصر التي يتكون منها الرأي العام**: (العبد، ٢٠٠٠، ص ص: ١٢٦-١٢٧)

١) **وجود قضية عامة:**

وجود قضية تشغل الأفراد وترتبط بوجودهم أو علاقاتهم بالمحيط الذي يتواجدون فيه,

٢) **نوعية طبيعة الجمهور:**

يعد الجمهور أحد العناصر الهامة في تكوين الرأي العام، ويتسم الجمهور بالاتفاق حول القضية أو المشكلة التي تواجههم رغم اختلافهم من حيث انتماءات أفرادهم.

٣) **أهمية المشكلة لدى الجمهور:**

كما هو متعارف عليه، يعتبر الرأي العام هي مرآة عاكسة لرأي الجماعة، ويعبر عن نوع وحجم المشكلة والعمل على إيجاد حل لها وعرضها بصورة تتناسب مع متطلباتهم.

٤) **حجم الجمهور:**

تكمن أهمية الرأي العام وتأثيره وفقاً لحجم الجماعة والجمهور الذي يعتبر قوة ضغط سياسية وثقافية واجتماعية حول المشكلة المثارة حوله الآراء.

٥) **تأثر الرأي العام:**

تسعى جميع المؤسسات والتي تهتم بتكوين هذه السياسات أن تعمد إلى تلبية حاجات الجماهير التي لم يتم النجاح لها إلا من خلال وجود نوع من الاتساق والانسجام مع الرأي العام وآراء أغلبية الجمهور.

ثالثاً: وظائف الرأي العام:

تعرف وظيفة الرأي العام بأنها كل ما يمليه الرأي العام من أهداف أو برامج حيث تحدد المهام المنوطة بالرأي العام **فيما يلي**: (العبد، ٢٠٠٠، ص ص ١٢٧-١٢٨)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سن وإلغاء القوانين:

يعني ذلك أنه عند سن أو صدور القوانين يفرض التمهيد وذلك من خلال وسائل الإعلام المتنوعة لكي يتسنى للجمهور معرفة مدى انسجام هذه القوانين مع المصلحة العامة، وذلك لإنجاح القوانين حيث يعتبر الرأي العام أقوى من القوانين، ففي حال تم تغيير مسار القوانين عن مسارها الصحيح فلا بد من الرجوع إلى الرأي العام حتى ولو تم أخذ موافقة البرلمانات.

١) **المؤسسات الاجتماعية والسياسية وقادة الرأي:**

إن طرح أي قضية من قبل أي مؤسسة في أي مجال من المجالات لا بد لها من كسب وتأييد الرأي العام حتى تتم قبولها والموافقة عليها، وفي حال عدم قبول الرأي العام لهذه القضية فإن مصيرها سيكون الفشل، وفي بعض الأحيان يمكن أن يطرأ تغير نسبي في الرأي العام بعد فترة من الزمن ويكون هذا التغير لصالح القضية التي تم رفضها ويكتب لها النجاح بعد تعرضها للفشل.

٢) **المثل الاجتماعية والخلقية، وأهمها:**

١) العادات والتقاليد التي تحكم سير المجتمع.

٢) العقل الذي يسيطر على العواطف ويحول دون وقوعها بالانحراف.

٣) وفاء الراي العام لمتطلبات وحاجات الأفراد الأساسية كالحاجة للمأكل والمشرب والملبس، وكلما زادت المتطلبات والحاجات ازداد قوة الرأي العام في طلبها.

رابعاً: اتجاهات الرأي العام بشأن أي مسألة من المسائل:

تتبع اتجاهات الرأي العام بشأن أي قضية أو مسألة **أحد الأسس التالية:**

١) التأييد سواء كان ذلك التأييد تأييد سلبي أم إيجابي وفقاً لطبيعة المجتمع وتكوينه الاجتماعي والثقافي والسياسي والنفسي.

٢) المعارضة مع عدم بيان الأسباب لتلك المعارضة، وهي أما تكون عاطفية ناتجة عن تراكمات من المعاناة والحرمان.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) المعارضة والمتعلق ببيان السبب وتكون ذو مسوغ عقلي وواقعي ومنطقي.

٤) الحيادية وتكون أما إيجابية وتكون قائمة مسوغات عقلية ومنطقية، وأما أن تكون سلبية مبنية على غياب الرأي و عدم الاستطاعة على تحديد الموقف مما يجعله في حيرة وضبابية من ذلك الموقف.

خامساً: مراحل توجيه وإعداد الرأي العام: (شرمان، ٢٠٠٨، ص: ٧٢-٧٣)

عادة ما تقوم الجهات التي توجه وتعد الرأي العام بعدة خطوات لتستكمل من خلالها عملية إعداد الرأي تجاه موضوع ما، وعادة ما تبذل هذه الخطوات نحو اتجاه الإقناع والتأييد لموضوع ما، بينما تتسم عملية التغيير من موقف ما تمر بخطوات أقل حدة، لأنه مقترن بالتهديد والتنفير. أما أهم الخطوات المتبعة في توجيه الرأي نحو الإقناع من قِبل الرأي العام، **تكمن في**:

١) **التلويح**، ويتمثل ذلك من خلال إشارات سريعة من خلال الأحاديث أو المقالات أو النشرات أو المقابلات وخلافه.

٢) **التمهيد**، وذلك من خلال تصريح صحفي أو حديث تلفزيوني أو عن طريق الإعلانات والإشاعات.

٣) **التقويم الظاهري**، والمتمثلة بعبارات ومواقف كسب التأييد والدعم والقبول، والتقويم غير الظاهري لكونه مدروساً وتتبين من خلاله ردود الأفعال الحقيقية حول الموضوع المطروح.

٤) **الإعلان عن تكوين الرأي**، وما ينتج عنه من التأييد والقبول.

سادساً: وسائل التأثير في الرأي العام: (شرمان، ٢٠٠٨، ص: ٧٢-٧٣)

توجد هنالك العديد من الوسائل المتنوعة والمختلفة للتأثير في الرأي العام وقد يكون منها جديداً أو مألوفاً، ولكن بعض الجهات الموجهة للرأي العام قد تسوغ لنفسها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استعمال هذه الأساليب لتحقيق أهدافها المرغوبة، إذ لا يملك الفرد إلا أن يقر من الأساليب ما كان يتفق مع أنظمة وتعليمات الدولة، **وأهم الوسائل المستخدمة، هي:**

١) الصحف المطبوعة والنشرات والمواقع الإلكترونية ووسائل الإعلام المرئية المسموعة والمقروءة.

٢) عن طريق الرسائل القصيرة (SMS) أو رسائل البريد الإلكتروني (E-mail).

٣) الإشاعة على جميع جوانبها سواء أكانت صماء أو مرحلية موجهة.

٤) من خلال الخطب الدينية والدروس والمحاضرات أو التواصل فيما بينهم من زيارات.

٥) العمل على إخفاء الحقائق أو تشويهها.

٦) الأقاويل الكاذبة سواء المباشرة أو غيرة المباشرة حيث يدعم ذلك بإحصاءات وأرقام ورسومات تحليلية.

٧) النقابات العمالية والمهنية والجمعيات والمنظمات غير الحكومية.

٨) بيان الحقوق والامتيازات الخاصة بالأفراد وتوعيتهم وذلك من خلال تثقيفهم وتوعيتهم بما لهم وما عليهم من حقوق وواجبات.

٩) الكشف عن مواطن الفساد والإفساد وإيضاح حقيقتها وأماكن تواجدها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني
الإدارة المحلية والمركزية واللامركزية ومقوماتها

المبحث الأول: الإدارة المحلية والمركزية واللامركزية ومقوماتها

أولا: مفهوم الإدارة المحلية:

تعتبر الإدارة المحلية من أهم فروع الإدارة العامة؛ لكونها تهتم بمشاكل وحاجات الأفراد والجماعات التي ترتبط معا بوحدة جغرافية معينة.

فالإدارة المحلية تعتبر أهم جزء في الدولة والتي تهتم بالمسائل المتعلقة بالسكان في بقعة معينة إضافة، ويقوم على إدارتها سلطات محلية منتخبة تكمل دور الحكومة المركزية، كما تعتبر الإدارة ما هي سوى إلا توزيع للوظائف الإدارية ما بين الحكومة المركزية ورقابتها، فهي تنظيم إداري حكومي مركزي تخضع فيها الإدارات المحلية لتعليمات وإرشادات صادرة عن مؤسسات حكومية مركزية لإدارة شؤون بقعة معينة جغرافيا، فهي جزء من الهيكل الإداري العام للدولة، حيث تمكن سلطاتها الإدارية في منطقتها الجغرافية فقط.

ثانيا: المركزية واللامركزية:

تبعا للظروف السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية فقد أخذت الدولة وفيما يتعلق بتنظيمها الإداري بالأسلوب المركزي واللامركزية؛ فهما مظهران متناقضان للأسلوب الذي تسير عليه سياسة الدولة، وبالرغم من ذلك إلا أنها الدولة تأخذ بقدر معين من هذين الأسلوبين وذلك حسب ظروفها التي تمر بها،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وسنتطرق في هذا المبحث للتعريف بكل من المركزية واللامركزية وعيوب ومزايا كلا الأسلوبين.

أولا: المركزية:

تعتمد المركزية على تجميع السلطات في يد مستوى إدارة عالية إذ لا يمنح لباقي المستويات العمل أو التصرف إلا بناء على موافقة الإدارات العليا؛ أي أنه لا يوجد في الدولة إلا إدارة واحدة تتولى الوظائف بنفسها أو من خلال موظفين ليس لها سلطة ذاتية، إذ ينفذون تعليماتهم من الإدارات العليا وذلك لتطبيق الأعمال والبرامج المتعلقة بالإدارة والمركزية، ونستنتج من ذلك أن المركزية ربما تكون سياسية أو إدارية أو اقتصادية.

تعتمد المركزية السياسية على تجميع الإدارات السياسية في الدولة ضمن هيئة رئيسية وحدة، وتكون هذه المركزية بيد الملك.

أما المركزية الاقتصادية فتبنى على إشراف الدولة لجميع النشاطات الاقتصادية وتوجيهها وفقا لأهداف وخطط وضعت لتنفيذها.

أما بالنسبة **للمركزية الإدارية**:

فتبنى الوظيفة الإدارية على ممثلي الحكومة المركزية والمتمثلة بالوزراء فهي تقوم على تجميع الإدارة وجعلها تصدر من مصدر واحد أساسه الحكومة، وليس هنالك ما يمنع أن تشترك هيئات تعين من قبل الهيئة المركزية وتكون تحت سلطتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أركان المركزية الإدارية:

١) **التبعية المتدرجة:** تعتبر أحد أهم عناصر النظام الإداري، فهي تستند على مجموعة من الموظفين لتنفيذ وتطبيق برامج الإدارة الخاضعة للسلطات الإدارية بالإضافة إلى الاستجابة إلى أوامره، إذ تندرج هذه التبعية ضمن سلم إداري إلى أن يصل إلى أدنى درجاتها للإدارة وليس للموظف أو للمرؤوس حق الاعتراض على التعليمات أو الأوامر بل يجب عليه تنفيذ تلك التعليمات.

وبالرغم من الصفة التي تتميز بها الإدارة العليا بخضوع من هو أقل مرتبة لمن هو أعلى منها مرتبة إلا أنه وفي أغلب الأحيان يمنح المشرع فيها الموظف أو المرؤوس سلطة صنع قرارات معينة دون الإشراف عليه من قبل رئيسه، ففي تلك الحالة لا يكون للرئيس أن يحل نفسه محل المرؤوس في صنع القرار أو أن يشرف عليه أو يتبعه طالما القانون لم يمنحه الصلاحية في ذلك، بمعنى آخر أنه يجب على الرئيس أن ينتظر لاستلام المرؤوس أو الموظف اختصاصاته ومهامه الموكلة إليها وبعد ذلك يحق للرئيس مباشرة الصلاحيات التي منحته إياها السلطة الرئاسية.

١) **تركيز السلطة بين أيدي الإدارة المركزية:** والمتمثلة في خضوع جميع السلطات العامة وسلطة التقرير وإصدارات القرارات في يد السلطة المركزية، إذ يتم من خلالها تحقيق سيادة الدولة وسلطاتها على جميع المرؤوسين كافة. إذ لا يقتصر عملها على جزء معين من المهام بل ويشمل مهام الدولة كافة، فتشرف الإدارات العليا على جميع المرافق العامة سواء أكانت مرافق قومية أو محلية.

ومن أهم سمات المركزية هو تركيزها على الاختصاصات الفنية في يد مجموعة من الإخصائيين إذ يقومون على دراسة المسائل يصدرون القرارات في أكمل صورها، ويعتبر النظام مركزي طالما القائم عليه الوزير المكلف بإصدار القرارات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

صور المركزية الإدارية:

تتمثل صور الإدارة المركزية في صورتين تأخذ بهما الدولة معا وفي وقت واحد وحسب ظروفها السياسية والاجتماعية، وتتمثل بصورتين وهما:

١) **التركيز الإداري**: وتتمثل في سلطة الوزير سلطة تامة على شؤون وزارته، وتهتم أيضا بقيام الإدارة المركزية بكل شيء فيها سواء أكانت أمور صغيرة أم كبيرة إذ تهتم بنشاط وشؤون الإدارة المحلية، بمعنى آخر تكون جميع الإدارات المركزية بيد الحكومة المركزية وجهازها الإداري والمتمثل في العاصمة.

٢) **عدم التركيز الإداري**: وتعرف بالمعتدلة أو اللاوزارية لتمييزها عن المركزية الوزارية، إذ تقوم على توزيع السلطات بين مختلف المرؤوسين والموظفين في المهام والهيئات في جميع أنحاء البلاد، فتتغير بعض الأمور دون اللجوء إلى الوزير، إذ تترك الحكومة المركزية للإدارة المحلية سلطة اتخاذ القرارات الإدارية الروتينية والمهمة في تسيير أمورها ومرافقها ونشاطاتها المحلية.

وتكمن أهمية عدم التركيز الإداري في إنها خففت عبء كبير عن كاهل الحكومة التي لا تتأثر مصالحه عند تنفيذ هذه الأعمال من قبل المرؤوسين المخولين من الإدارة التنفيذية، ونتيجة لذلك فإن اتباع أسلوب عدم التركيز الإداري يكون مقدمة وطريق يسير لتطبيق النظام اللامركزي الإداري لأنه يقوم على تخفيف بعض المسؤوليات عن عاتق الحكومة.

أهم مزايا المركزية الإدارية: وتمكن في:

١) التقليل من المصروفات وذلك من خلال استخدام المرؤوسين على الإدارات المحلية بالإضافة إلى المحافظة على أموال الدولة.

٢) العمل على تقوية السلطة العامة مما يساعد بذلك على نشر هيبة الحكومة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) تحقيق العدالة والمساواة بين الأفراد في الدولة وذلك من خلال إشراف الحكومة على المرافق العامة في جميع مناطق الدولة، بالإضافة إلى العمل على التنظيم الموحد لأداء المرافق العامة وإشرافها الدقيق للإدارة المركزية.

٤) العمل على توزيع مهام ومسؤوليات إدارة المرافق العامة على أفراد المجتمع في الدولة، لأن إقامة المرافق العامة تتطلب قدرات بشرية ومادية كبيرة.

٥) العمل على تكفل تجانس العمل في جميع السلطات الإدارية.

عيوب المركزية الإدارية:

بالرغم من أهميتها ومميزاتها إلا أنها لا تخلو من العيوب، **ومن أهمها:**

١) التأخر في إنجاز العمل والتعقيد في الإجراءات.

٢) عدم إلمام السلطة المركزية بالحاجات الضرورية لأفراد المجتمع وخاصة عند اتخاذا القرارات وذلك لبعدها عن المناطق المحلية.

٣) ضعف السلطة المركزية في قدرتها على التنسيق والتخطيط بسبب انشغالها بأمور فرعية أخرى.

ثانيا: اللامركزية:

تعرف اللامركزية بأنها: "تخويل سلطات وصلاحيات على أساس جغرافي، ويكون تخويل هذه السلطات والصلاحيات عن أي من الطريقتين التاليتين، هما: التفويض والتخويل، ففي التفويض تخول السلطات لممثلين للوزارة المختصة ويكون المفوض إليه عادة موظف من الوزراء أو المصلحة المفوضية، أما التخويل فإن السلطة تخول لمجالس محلية".

بمعنى آخر، إن اللامركزية تعتبر أسلوب يبني على أساس توزيع السلطات والإدارات والاختصاصات بين السلطة المركزية والهيئات الأخرى المستقلة قانونا، وتشتمل على:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا: اللامركزية السياسية:

وهي وضع دستوري يستند على توزيع الوظائف الإدارية المختلفة بين الحكومات الموجودة في العاصمة، وحكومة الولايات أو الجمهوريات، إذ تتعدد مراكز الإدارات السياسية حيث يوجد إلى جانب الدولة المركزية وحدات إدارية سياسية تعرف بـولايات أو دويلات، وكل واحدة منها تمارس في نطاق ولاياتها جزءا من مهام ومسؤوليات السلطة السياسية.

ثانيا: اللامركزية الإدارية:

تعرف الإدارية المركزية بأنها أحد أساليب الإدارة ومن مقتضاه يتم توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة بين الإدارة المركزية وعمالها في النطاق المخطوط المرسوم لها تحت إشراف ومتابعة الإدارة المركزية لها.

صور اللامركزية الإدارية:

١) **اللامركزية الإدارية الإقليمية:**

وتعرف بالنطاق الجغرافي للإدارة المحلية أي أن الأجهزة الإدارية تقوم بممارسة وظيفة محددة داخل حدود الإدارة المحلية، فهي تقوم على أساس توزيع المهام والمسؤوليات بين السلطة المركزية وبين الإدارات الإقليمية ومن خلال ذلك يتم تقسيم إقليم الدولة إلى وحدات جغرافية معينة بمجلس محلي منتخب ينتخب من ضمن المنطقة الجغرافية إذ من أهم مهامه تمثيل سكان البقعة الجغرافية والتصرف في المسؤوليات التي تهم مصالح هذه البقعة ويكون ذلك تحت إشراف

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومتابعة السلطة المركزية في العاصمة، للتأكد من أنها تسير وفق الخطط والقوانين التي تسير عليها.

٢) **اللامركزية المصلحية**:

وهي تقوم على أساس موضوعي باللامركزية المصلحية أو بما يعرف بالمرفقة، إذ تعني بوجود هيئات عامة مستقلة وتحدد أعمالها على أساس ما تمارسه من مهام وتكون على مستوى أقاليم الدولة سواء وتعرف بمسمى "المؤسسات العامة".

مزايا اللامركزية الإدارية:

وتكمن أهم مميزاتها في:

١) **ذات فائدة مزدوجة**: إذ تهدف من خلال ذلك إلى تحقيق الديمقراطية الإدارية في إدارة شؤونهم العامة، بالإضافة إلى أنها تقوم على توزيع الإدارة المركزية البعيدة عن الحياة المحلية مما يجعلها غير قادرة على التماس ما هي بحاجته؛ إذ أن هذا التوزيع يؤدي إلى التخفيف عن عبء الحكومة مما يمكنها من التفرغ في للأمور الهامة المناطة لها، مما يؤدي بذلك إلى التأثير بدرجة كبيرة على كفاءة الأداء.

٢) **تعزيز الثقة بين الأطراف:** والمتمثلة بين الأطراف العليا والدنيا في المؤسسة، لأن منح السلطة للمراكز الدنى في المؤسسة تمنحها الثقة في قدرتها على تحمل مسؤولياتها الواقعة على عاتقها.

٣) **العمل على تدريب الناخبين:** لكي يتسنى لهم القيام بمهامهم عند ممارستهم لحقهم السياسي في اختيار النواب، إذ الانتخابات القروية والبلدية لأعضاء المجالس تجعل الناخب قادرا على ممارسة حقه السياسي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٤) **حسن إدارة المصالح:** إذ تكون ملائمة في اتخاذ قرار يتطلب في المقام في محله، فلا يعطي مجالا للإطالة في المعاملات وتعقيد الإجراءات.

عيوب اللامركزية الإدارية:

١) الإشراف والمتابعة في اللامركزية يخلق مجالا للتناحر بين الهيئات المستقلة.

٢) "النيل من القدر الضروري من الوحدة الإدارية للدولة".

إن القوة الدافعة في أداء المجالس المحلية تعتمد على سياسات اللامركزية وذلك من خلال زيادة النمو الاقتصادي من خلال زيادة مشاركة القطاع الخاص.

إذ تتكون الإدارة المحلية من نوعين:

- **المجالس المحلية**: والمتمثلة في المجالس البلدية والقروية والخدمات المشتركة وجميع أعضاءها ينتخبون انتخابا ومن أهم مسؤوليتها إدارة وتطوير التجمعات السكانية.
- **الإدارة العامة**: والمتمثلة بإدارات المناطق الإدارية؛ مثل: المحافظات والألوية، والأقضية، والقرى (النواحي)، وتستند على أسس توزيع سياسات صنع القرار بين أجهزة الإدارة المركزية والإدارة المحلية من خلال الإدارة العامة والمجالس المحلية.

تعتبر المجالس المحلية من أهم الأدوار التي عمدت فيه إلى زيادة عنصر المشاركة الشعبية وذلك من خلال تفعيل وتنشيط دور مؤسسات المجتمع المدني؛ لتعزيز الديمقراطية ولتكون المشاركة حقيقية وفعلية من قبل الأفراد لإدارة المرافق والخدمات العامة في داخل كل مجتمع محلي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا: مقومات الإدارة المحلية:

تعتبر الإدارة المحلية تنظيم إداري ما بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية المنتخبة، وتمارس مسؤولياتها تحت إشراف الحكومة المركزية، **وهي تستند على عدة أسس أهمها:**

١) **تتميز الإدارة المحلية بالشخصية المعنوية (الاعتبارية):** حيث يتركز نظام الإدارة المحلية على وجود وحدات إدارية مستقلة تتميز بالشخصية المعنوية ضمن بقعة جغرافية محددة من إقليم الدولة، إذ تعرف الشخصية الاعتبارية (المعنوية) بأنها "مجموعة من الأشخاص أو الأموال تتميز بالشخصية القانونية تماما كتلك المقررة للأشخاص الطبيعيين"، إذ تعامل وكأنها شخصا حقيقيا له حقوق وعليها التزامات، وإن الاعتراف بالشخصية المعنوية الاعتبارية للإدارة المحلية ما هي إلا نتيجة منطقية للاعتراف باستقلالها لكي تمارسها ضمن منطقتها المحدودة، وتجعل لها موظفين وذمة مالية مستقلة، ولها حق التقاضي.

ويلاحظ من الاعتراف بمجلس الإدارة المحلية والذي يعتبر العضو التنفيذي لتلك الإدارة التي تقوم على تلبية احتياجات ومتطلبات أفراد المجتمع مما يؤكد ذلك على أن هنالك مصالح وحاجات معينة تهم سكان هذه الإدارة أو الوحدة بينما لا تتعلق ببقية سكان الدولة.

٢) **المرافق العامة الإقليمية:** والمتمثلة في المرافق التي تقتصر على جزء معين من الدولة كمدينة أو قرية أو مديرية، وهي تقوم على تقديم خدمة ذات مضمون محلي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تهم سكان منطقة معينة من الدولة تؤديها الإدارة المحلية ويكون ذلك بإشراف الحكومة المركزية، أما أهم عناصر المرافق المحلية، **تكمن في**:

١) تقديم خدمة محلية.

٢) المراقبة من قبل الحكومة وتحت إشرافها.

٣) تأسيس المشرع.

المبحث الثاني مفهوم ومستويات أداء المجالس المحلية

فالمجالس المحلية تستند على أن أفراد المجتمع في مكان معين هم الأقرب والأقدر على معرفة المتطلبات والحاجات الضرورية والمشاكل التي يواجهونها وإيجاد الحلول المناسبة لها، فهي بمثابة المنبع الذي يعمد إلى نقل حاجات ومتطلبات ومشاكل المجتمع من ناحية، والعمل على إعادتها بأفضل السبل وأنجحها. (عبد الفتاح، ١٩٩٧، ص: ٣٨).

أولاً: المجالس المحلية:

تتكون المجالس المحلية من ثلاث مستويات رئيسية، **هي**: (دليل وزارة تطوير القطاع العام).

١) **المركز** والمتمثلة في: الوزارات والدوائر المركزية.

٢) **الوحدات الإقليمية**، والمتمثلة في المحافظات والألوية والأقضية.

٣) **الوحدات المحلية**، والمتمثلة في البلديات، والمجالس القروية، ومجالس الخدمات المشتركة.

كما وتعتبر المحافظات والمجالس المحلية نموذج من نماذج الإدارة اللامركزية التي تهتم بتوفير وتقديم الخدمات المحلية للمواطنين، إذ تعتمد اللامركزية في شكلها على وجود المؤسسات والإدارات التابعة للوزارات المختلفة، وعلى الصلاحيات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والمهام الموكلة إليها من قبل تلك الوزارات، ومن ناحية أخرى وعلى الصعيد المحلي يوجد طرفان آخران لتلك المجالس، وهما الإدارة المحلية والمتمثلة بالمحافظ والطرف الآخر البلدية، إلا أن الطرف الأقوى هي الإدارة المحلية بسبب ممارستها لجميع الصلاحيات الممنوحة لها من قبل التشريعات النافذة على النقيض من البلدية التي لا تمارس جميع الصلاحيات الموكولة لها فعلياً.

ثانياً: مفهوم أداء المجالس المحلية

لقد اختلف العلماء في وضع تعريف محدد لأداء المجالس المحلية حول مفهوم أداء المجالس المحلية وأهميتها وأبعادها وذلك لاختلاف الجانب الذي يتم من خلاله للأداء، فمنهم من يعتبر الأداء بأنه أداء ربحي وإنتاجي وغيرها، بينما يعتبرها البعض الآخر بأن الأداء هو مستوى الكفاءة والفاعلية للعمليات التي يتم عن طريقها توظيف إمكانات المؤسسة لتحقيق أهدافها التي تصبو إليها.

فقد عرف (العدوان والخوالدة، ٢٠٠٨) أداء المجالس المحلية بأنها: "تحديد أصحاب المصالح، وتحسين العمليات الأساسية، وتخصيص مناسب للموارد البشرية والمالية، وإدارة فاعلة متمكنة من وضع استراتيجيات واضحة، ومفهومة للعاملين"(ص: ٢٢٠).

وقد عرف (الطراونة، ٢٠١٠) الأداء بأنه: "تفاعلات إيجابية حدثت داخل المؤسسة، نتج عنها جهود متكاملة أسهمت بها المستويات الإدارية جميعها في المؤسسة، وهذه الجهود تسعى إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرسومة للمؤسسة من خلال استيعابها لبيئتها الداخلية والخارجية، والحفاظ على التنافسية، والربحية، وتقليل التكاليف المستخدمة في مقاييس الأداء المختلفة" (ص:٥٥)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بينما عرف (Ho Chao, et, al, 2010) أداء المجالس المحلية بأنها: "عبارة عن مزيج متكامل من ثلاث أبعاد (تنظيمية، معيارية، معرفية)، تتضمن مجموعة من اللوائح والإجراءات التنظيمية القائمة على التهديد والعقاب في حال مخالفتها، ومعرفية تقوم على الربط بين أداء المجالس المحلية وعدد من المعارف والقدرات الواجب توفرها للتحقيق الأهداف المنشودة" (ص: ٩٥).

حيث يشير أداء المجالس المحلية إلى مجموعة من النتائج المترتبة على الأنشطة والأعمال التي تقوم بها المؤسسة والتي يتوقع منها أن تقابل الأهداف التي تريد الوصول لها، وكما ويشير قياس الأداء ومستوى تقديم الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع بأنه عبارة عن تحديد لمستوى أداء الخدمة مقارنة مع توقعات متلقي الخدمة والأهداف الموضوعة لأجله (دليل وزارة القطاع العام).

يستنتج الباحث من التعاريف السابقة بأن أداء المجالس المحلية هي نتائج لعمليات استعمال الموارد والمصادر المالية والمادية والتكنولوجية المتوفرة في المؤسسة سواء على الصعيد الداخلي للمؤسسة أو الخارجي حسب معياري ومقاييس الكفاءة والفاعلية.

ثالثاً: مستويات أداء المجالس المحلية:

إن لأداء المجالس المحلية مستويات، **ويمكن إيجاز هذه المستويات على النحو الآتي:**

١) **الأداء الفردي:** ويتمثل هذا المستوى بقيام العاملين في المؤسسة بمهام متنوعة لأداء الوظائف المختلفة في المؤسسة لوصولها إلى أهدافها المرغوبة ولبلوغ الوحدة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢) التنظيمية التي يعملون وينتج عن ذلك الوصول لغايات أداء المجالس المحلية. (الرفوع، ٢٠٠٤، ص: ١١).

٣) **الأداء التنظيمي (الإداري):** وهي الممارسات أو الأعمال التي تقوم بها الوحدات التنظيمية حيث ينبثق عن هذه المؤسسة مخرجات من خلال عمليات وظيفية تقوم بتنفيذها للوصول إلى الأهداف المنشودة والتي لها أثر كبير في أداء هذه المجالس.

٤) **الأداء المؤسسي**:

ويتمثل في عكس علاقة المؤسسة بالسوق؛ حيث يعد الأداء في المستوى المؤسسي محصلة لكل من الأدائين الفردي والوحدات التنظيمية، أما المتغيرات التي تؤثر على الأداء تكمن في الاستراتيجيات والغايات والأسس لعموم المؤسسة والهيكل التنظيمي لها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثالث
أبعاد أداء المجالس المحلية ومعايير ومقاييس تحسين الأداء المؤسسي

أولاً: معايير أداء المجالس المحلية:

تختلف هذه المعايير من مؤسسة لأخرى حسب نوعيتها وطبيعتها وأهدافها، وتشترك هذه المعايير في عدة مجالات تسعى المؤسسات لقياس، **وأهمها**: (Hanna, 2003)

١) **الربحية**: وتتمثل في قياس فعالية وقدرة الإرادة على توليد الأرباح.

٢) **المركز السوقي**: وتتمثل في قياس نسبة حجم الأعمال المتوفرة لكل سلعة أي الحصة السوقية، أو خدمة مع حجم الأعمال والسلعة على مستوى السوق.

٣) **الإنتاجية**: وتشكل العلاقة بين مخرجات المؤسسة من سلع وخدمات مدخلاتها، وتعد مقياساً لمدى الاستعمال الأفضل لعناصر الإنتاج بما تشتمله على موارد وطاقات متوفرة للمؤسسة.

٤) **تنمية الأفراد واتجاهات العاملين**: تسعى معظم المؤسسات لقياسه عن طريق إعداد البيانات المختلفة لتقييم الأسلوب الذي ترتبط به المؤسسة لسد المتطلبات الحالية والمستقبلية من الأيدي العاملة.

٥) **المسؤولية العامة**: تتمثل في سن المؤسسة لمقاييس تناسب طبيعتها وبيئتها المحيطة لكي تقويم مدى نجاحها في تحمل مسؤوليتها نحو العاملين.

ثانياً: أبعاد أداء المجالس المحلية:

إن الأداء المؤسسي يمثل عملية تقييم شاملة تعتمد على ذقل رؤية واستراتيجية المؤسسة إلى بيانات أساسية وبالتالي ما تبلغه من التوازن فيما بينهما، فالمنظورات الخارجية وتتمثل بالجمهور والموردون والدائنون، أما الداخلية فتتمثل بالعمليات التي تتم في بيئة العمل للمؤسسة.

لذا سنجمل بعضاً من أبعاد أداء المجالس المحلية لبناء قياساتها في الوصول لغاياتها المنشودة، **وتتمثل في**: (الحياصات، ٢٠٠٧، ص: ١١٩)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١) **المنظور المالي**:

يعتبر المنظور المالي من أهم مقاييس تقييم الأداء، ونظراً لكون الغايات المالية تتنوع بتنوع مراحل عمر المؤسسة فإنه بالضرورة ستتنوع المقاييس التي تقيس إنجاز تلك الغايات تبعاً لاختلاف المراحل العمرية للمؤسسة.

أما مرحلة البقاء والثبات فإنها تؤكد على المقاييس المالية؛ مثل: معدل العائد على رأس المال والدخل التشغيلي... وخلافه؛ للدلالة على مدى نجاح هذه المؤسسة لتحقيق غاياتها المنشودة.

٢) **منظور الجمهور**:

وتقع ضمن اهتمامات الزبون، وأهمها الوقت، ويليها النوعية ومن ثم الأداء والخدمة وأخيراً الكلفة، فالوقت القيادي يقيس الوقت المطلوب من قبل المؤسسة لتلبية متطلبات الزبون، فتعمد هذه المؤسسات إلى تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة للجمهور، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة بالإضافة إلى تقديم الإرشادات والنصح لهم، مع التزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بتطبيق قواعد العمل.

٣) **منظور تحقيق الأهداف**:

وتعني قدرة المؤسسة على تحقيق الغايات التي أسست من أجله، حيث تكون هذه الغايات واضحة، وقابلة للتحقق وذلك عن طريق فاعلية المشاركة في أدائها للوصول إلى تحقيق أهدافها المنشودة (Daft, 2010, P: 20).

٤) **منظور التعلم والنمو**:

ويقصد بها قدرة المؤسسة على التطور والتحسين المستمر، وذلك من خلال وجود قوى بشرية مؤهلة لرفع مستوى الأداء العام لها، وخلق الثقافة التنظيمية لقيم الابتكار والإبداع والتجديد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثاً: طبيعة المجالس المحلية

تعتبر المجالس المحلية وفقا لآراء علماء الإدارة العامة هي أفضل تجسيد لواقع الديمقراطية على المستوى المحلي للدولة، حيث تمنح كل أنظمة وقوانين الإدارة المحلية الدور القيادي لهذه المجالس.

أولا: نظام المجلس الواحد والمجلسين:

تعتمد أغلب الدول النامية في إدارة وحداتها المحلية بنظام المجلس الواحد، وبالرغم من ذلك إلا وأنه وفي المنتصف الأول من القرن التاسع عشر اتبعت الولايات المتحدة الأمريكية نظام المجلسين، مما أدى بذلك إلى لجوء الدول النامية لاتباع هذا النظام، وكانت أهم التبريرات لذلك تكمن بـ:

١) ضرورة تمثيل أحياء المدينة كل على حدة مقارنة بمجلس الشيوخ الأمريكي، أما مصلحة المدينة ككل فتتمثل في المجلس المحلي الثاني وذلك مقارنة بمجلس النواب على المستوى الفيدرالي.

٢) يعتبر وجود المجلس الثاني بمثابة صمام الحماية للمواطن وتجنب السلطات في يد مجلس واحد مما يترتب عليه من إساءة في استخدام السلطة أو الحكم.

ثانيا: حجم المجلس المحلي:

في أغلب الدول يتم اعتماد حجم المجلس المحلي تبعا لحجم السكان في وحدة الإدارة المحلية، فعلى سبيل المثال المدن الكبيرة تكون مجالسها المحلية ذو حجما كبير، وكذلك يختلف حجم المجلس المحلي باختلاف الفلسفة السياسية المتواجدة في الدولة، فبالنسبة للدول التي تشجع على الحياة الديمقراطية المباشرة فيتم بذلك اتساع حجم المجلس المحلي ليشمل كل سكان وحدة الإدارة المحلية، أما بالنسبة للدول التي تمثل الديمقراطية بطريقة غير مباشرة فبذلك يكون حجم المجلس المحلي أصغر.

ويعتبر كبر حجم المجلس المحلي من أهم المزايا السياسية **والتي تكمن أهميتها في:**

- تمثيل كافة الاتجاهات السياسية المحلية المختلفة.
- توطيد العلاقة ما بين الجمهور والمجلس المحلي بشكل أقوى.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما بالنسبة للمزايا الإدارية، **فتتمثل بـ**:

- وجود أشخاص ذو كفاءات وخبرات عالية في عضوية المجلس.
- وجود عدد كاف لعضوية اللجان المختلفة المراد المجلس المحلي تشكيلها.

وبالرغم من ذلك، إلا أنه يوجد هنالك عدة متغيرات أساسية تؤثر بحجم المجلس المحلي سواء اكان ذلك بالزيادة أو النقصان، **ومن أهم هذه المتغيرات**:

١) على الرغم من أن الوحدة المحلية تضم جماعات ذات مصالح خاصة، فعلى المجلس أن يتيح المجال لتمثيل أكبر عدد من هذه الجماعات.

٢) إن اتساع حجم المجلس المحلي يؤدي إلى زيادة مقدرة الأفراد على الاتصال بممثليهم في المجلس، مما ينتج عنه نقل وجهة نظر هؤلاء الأفراد إلى المجلس المحلي..

٣) إن اتساع حجم المجلس المحلي يؤدي أيضا إلى زيادة المجال لمناقشة المسائل المحلية مناقشة متميزة ومتنوعة.

٤) إن صياغة السياسات المحلية كصياغة ديمقراطية يركز على المجلس أن يكون على علم بوجهات النظر لقطاعات الأفراد الأخرى.

ثالثا: رئيس المجلس المحلي:

لرئيس المجلس المحلي عدة مهام وأدوار يقوم بها من أجل مصلحة أفراد المجتمع منها الإداري ومنها السياسي، بالنسبة للمهام الإدارية فهو يعمد إلى إدارة جلسات المجلس ومناقشاته، كما أنه يشرف على الأعداد لجدول الأعمال وعلى تجهيز محاضرات الجلسات، ومن خلال رئاسته للمجلس المحلي فهو يعمد إلى وضع السياسات المحلية بالإضافة إلى توجيه الموظفين للقيام بتلك المهام.

أما بالنسبة للمهام السياسية فهو يقوم ببعض الواجبات والمهام ذات الطبيعية السياسية، فهو يمثل المجلس المحلي بالاتصال والتواصل مع الجهات الحكومية ذات العلاقة، كما أنه يمثل الهيئة المجلية في المناسبات المحلية ورئاسة الاجتماعات العامة ويعتبر ممثلا هاما في المنازعات القضائية للمجلس المحلي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبالنسبة لاختيار رئيس المجلس المحلي فإنه يختلف من دولة إلى اخرى، ففي بعض النظم المحلية ينتخب رئيس المجلس عن طريق الانتخاب من خلال زملاءه في المجلس وهذا ما يحدث في الأردن، أما بالنسبة للنظم المحلية الأخرى فإن رئيس المجلس المحلي هو ذلك العضو الذي يحصل على أكثر الأصوات المعطاة في العملية الانتخابية، كما أن اختيار العضو كرئيس لا يؤثر على أي حق من حقوقه في توجيه الأسئلة والتقدم بمقترحات ومشروعات القرارات والتصويب عليها، كما ان بعض النظم المحلية تمنح لرئيس المجلس مهام أخرى غير سلطاته التقريرية كالسلطات التنفيذية.

رابعا: شروط انتخاب رئيس المجلس المحلي:

١) تجري انتخابات رئاسة المجلس المحلي وفقا لأحكام قانون الانتخابات.

٢) يشترط لمن أراد أن يترشح لرئاسة المجلس المحلي أن يكون متفرغا ولا يجوز الجمع بين الرئاسة ومهنة أخرى.

٣) في حال كان لدى رئيس المجلس وظيفة أو مهنة وجب عليه أن يقدم استقالته قبل شهر من تسلمه مهام رئاسة المجلس.

اختيار أعضاء المجلس المحلي:

توجد هنالك عدة طرق لاختيار اعضاء المجلس المحلي:

١) **الاختيار عن طريق التعيين:**

تتبع بعض الحكومات في تعيين أعضاء المجالس المحلية تعيينا جزئيا أو كليا من بين موظفينها في المنطقة الجغرافية ذات وحدة الإدارة المحلية، والذين يمثلون وبحكم وظائفهم المصلحة الوطنية، أو من بين أعضاء المؤسسات المحلية.

٢) **الاختيار الذاتي:**

في بعض الدول قد يمنح القانون الحق لبعض المجالس المحلية في أن تضم بعضويتها أصحاب الكفاءات العالية والخبرات، إلا وأنه على الرغم من التفوق العددي للأعضاء المنتخبين إلا أن سيطرتهم يكون أقل من سيطرة الأعضاء المعينين أو الذين تم اختيارهم ذاتيا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) **اختيار اعضاء المجالس المحلية بطريق الانتخاب:**

يوجد هنالك ثلاث طرق لانتخاب أعضاء المجالس المحلية، ومن أهمها:

- **أولا:** ويتم من خلال هذه الطريقة تقسيم المدينة إلى أحياء واعتبار على دائرة انتخابية محلية حيث يتم اختيار كل دائرة من يمثلها في المجلس المحلي.
- **ثانيا:** أما في هذه الطريقة فيتم اعتبار المدينة كلها دائرة انتخابية واحدة ويتم بذلك اختيار أعضاء المجلس المحلي على هذا المنطلق.
- **ثالثا:** اما الطريقة الأخيرة فيتم العمل على مزج الأنظمة والقوانين المتبعة في الطريقتين المذكورتين اعلاه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث
اتجاهات الرأي العام لدى الجامعات الأردنية نحو أداء المجالس المحلية
جامعة آل البيت حالة دراسة

المبحث الأول: الأداء المؤسسي

لكي تحقق المجالس المحلية والمؤسسات أهدافها بفعالية وكفاءة عالية لا بد لها من أن تأخذ بعين الاعتبار الاهتمام الكبير المنوط لعملية تقييم الأداء باعتباره الشرط الأساسي والفعالة التي يمكنها في معرفة مدى الاستفادة من مواردها المادية والبشرية، ولذا سنتطرق في هذه الدراسة بداية إلى مفهوم الأداء وتقييمه ومعرفة أهم أهدافه.

أولا: مفهوم تقييم الأداء:

يوجد هنالك عدة تعاريف ومفاهيم للأداء، وسنورد في هذا المبحث عددا من المفاهيم التي تناولت هذا الجانب، وهي على النحو التالي:

عرف هلال (٢٠١١) الأداء على أنه: "بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها العامل الذي يقوم بأداء عمله المطلوب" (ص: ٨٢).

بينما يرى حنا (٢٠١١) بأن الأداء هو: "عملية حيوية تهدف إلى الوقوف على أداء وسلوك العامل في عمله وتعريفه بمدى كفاءته أو قصوره في أداء واجباته ومسؤولياته" (ص: ١٦٩).

وقد عرفه عقيلي (٢٠٠٥) أيضا بأن الأداء هو: "مجموعة من الأسس والقواعد التي تستخدم من أجل تقييم أداء وكفاءة الموارد البشرية ومسؤولياته" (ص: ١٧).

كما ووردت مفاهيم مختلفة لعملية تقييم كفاءة الأداء، فهي تعتبر أداة ترشيد في صنع القرارات المتخذة والناجحة والمساندة في تحقيق الأهداف التي تصبو إليها أي مؤسسة، فهي عملية متفقة ومنسجمة يتم من خلالها تحديد الاستحقاقات لبعض الأنشطة لجمع كافة المعلومات عنها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: أهمية تقييم الأداء:

أن لعملية تقييم الأداء دور كبير وهام في المؤسسات الخدماتية والإنتاجية، حيث تكمن هذه الأهمية في المجالس المحلية بصورة خاصة بوصفها الجزء المتكامل مما توفره من تقديم متطلبات واحتياجات أفراد المجتمع، **إذ يمكن تلخيصها أهميتها على النحو التالي:**

١) معرفة مواطن الضعف والعمل على معالجته والمساهمة في تنمية مواطن القوة والعمل على تطويرها.

٢) الكشف عن الأخطاء التي تحدث بصورة مبكرة والعمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة في تقدير الأخطاء وتوجيه العمل إلى طريقه الصحيح.

٣) تزويد المستويات الإدارية بأساليب قياس وتخطيط كفاءة الأداء لأعمالهم، حيث تبنى قراراتهم على قياس حقائق وضعية.

٤) توفر عملية تقييم الأداء المنافسة بين المؤسسات (المجالس المحلية) نحو الإبداع والابتكار في العمل، فهي تعتبر نوع من الحوافز ووسيلة لتكوين الشعور بالإحساس بالمسؤولية والانتماء إلى المؤسسة التي يعمل بها.

٥) تعتبر عملية تقييم الأداء هي الأساس في تحديد برامج التدريب والأجور والمكافآت.

ثالثا: أهداف تقييم الأداء:

إن عملية تقييم أداء المؤسسة يسعى إلى تحقيق عدة أهداف بالنسبة لكل من المؤسسة والموظفين، **وتكمن هذه الأهداف في:**

١) التعرف على نقاط القوة والضعف في أداء الموظفين والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها. (الحميري، ٢٠١٥).

٢) العمل على تغيير كل ما شأنه أن يضعف من تحقيق هدف المؤسسة سواء من سلوك الموظفين أو نقص المهارات لدى الموظفين.

٣) مساعدة الإدارة على معرفة معوقات الأداء والتي تحد من قدرة الموظفين في العمل وذلك من خلال مراجعة سجلات الموظفين في المؤسسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رابعا: مشكلات تقييم الأداء:

عند تقييم الأداء، تواجه إدارات المؤسسات عدة مشاكل، **ويكمن ذلك من خلال**: (عامر، ٢٠١١):

١) **عدم وجود معايير واضحة للأداء**: أي يجب أن يكون هناك معايير لتقييم أداء الإدارات وذلك لتحقيق العدالة فيما بينهم.

٢) **التشدد أو التساهل في تقييم الأداء:** أن الميل للتشدد أو للتساهل في إعطاء التقديرات يعني ذلك إما إعطاء تقديرات عالية أو منخفضة مما يؤثر ذلك في عدم تحقيق الأهداف المطلوبة.

٣) **التأثيرات التنظيمية**: حيث تستخدم الإدارة القائمين على تقييم الموظفين الاستخدام الأمثل للمقاييس المتاحة.

عناصر أداء الموظفين:

تختلف عناصر أداء الإدارات من مؤسسة لأخرى وذلك حسب طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة، لذا تم تقسيم عناصر أداء الإدارات إلى خمسة عناصر هامة، **والتي تكمن في:** (البرنوطي، ٢٠٠١، ص: ٣٨٥-٣٨٨)

١) **العمل والإنتاجية**، وتتلخص فيما يلي:

- **كمية الإنتاج:** ويكمن ذلك في تغطية العامل لمسؤوليات عمله من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في النظر لظروف العمل المتاحة.
- **جودة الإنتاج:** وتكمن في تقييم مدى الإتقان للعمل ومدى سلامة إنتاجه.
- **السرعة:** وتكمن في الوقت اللازم لإنجاز المطلوب إنجازه.

ويمكن تصنيف العوامل التي تؤثر في أداء المؤسسات إلى ثلاثة أنواع، **ومن أهمها**: (فوطة، ٢٠١٣)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عوامل مؤسسية: وتتعلق بفلسفة المؤسسات والسياسات والطرق الإدارية المتبعة مع الموظفين، **وهي**:

- أسلوب الإدارة.
- التصميم التنظيمي.
- تقدير الإدارة للعمل الجيد المنجز.

١) **عوامل شخصية**: وتشتمل على السمات والميزات الموجودة لدى العامل، **وأهمها**:

- مستوى التعلم.
- سنوات الخبرة.
- درجة المعرفة بالعمل ومتطلباته.
- الرغبة الملحة في العمل.

٢) **العوامل المادية:** وهي العوامل المؤثرة في محيط عمل العامل، **وهي**:

- الإضاءة.
- الموقع الجغرافي للعمل.
- التنظيم المادي للعمل.

جميع هذه العوامل وغيرها لها تأثير كبير في القدرة والاتجاه، وأن أي خطأ يكمن في هذه العوامل له أيضا تأثير كبير على أداء العامل، فعلى سبيل المثال إن وجود نقص في تدريب الموظفين قد يؤدي إلى استغلال غير صحيح لقدرات الموظفين، لذلك يجب على الإدارة أن تهتم بهذه العوامل وتسخرها بشكل إيجابي لزيادة كفاءة وأداء الموظفين في المؤسسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خامساً: مكونات وعناصر الأداء:

تتمثل أهم مكونات الأداء **في**: (الحوامدة، ٢٠٠١، ص: ٤)

١) **المهام والأنشطة**: و هي الأعمال التي يقوم بها العاملون في المؤسسة تحت ظروف معينة لتحقيق هدفها المنشود.

٢) **الأنشطة والأداء**: حيث يعمد العاملون إلى تحصيل الأنشطة في مهام، والمهام في أعمال لتحديد علاقات التكامل بين الأنشطة المختلفة وبالتالي إعادة تصميم التنظيم ككل.

أما أهم العوامل المؤثرة في الأداء، منها ما يخضع لإرادة العامل ومنها يخرج عن إرادته، **والتي يمكن إجمالها بالآتي**:

١) **الموظف (العامل):** و هو ما يملكه العامل من خبرات ومعارف ومهارات و قيم واتجاهات ودوافع.

٢) **الوظيفة:** تتمثل بمتطلبات واحتياجات و ما تقدمه من فرص عمل تتمتع بالتطور والتحدي وما تحتويه من عنصر التغذية الراجعة واعتباره جزء منه.

٣) **الموقف:** وتتمثل بمنطقة العمل والإشراف والمتابعة، والأنظمة الإدارية والانغماس في وظيفة العمل.

لذا يجب الاطلاع على هذه المجموعات لمعرفة الطرق والأساليب المناسبة لتحسينها، و قد ينتج التغيير عن أحداها إلى حدوث تغيير مفاجئ ومثير في الأداء والأهداف والنتائج.

إن ندرة الحوافز في إدارة المؤسسات قد تؤدي إلى عدم الاهتمام أصحاب المؤسسات أو العاملين في المجالس المحلية، من خلال تحسين خدماتهم وعطاءاتهم الوظيفية، لذا فإن سياسات الحوافز تعمل على رفع الكفاية الإنتاجية وتحسين الأداء وذلك من خلال توفير للتقدير والكسب المادي والأدبي للأداء الحسن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سادساً: معايير ودوافع ومراحل الأداء المؤسسي:

عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية الأداء المؤسسي على أنه: "المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية. ومن خلال هذا المفهوم فإن أداء المؤسسة يشتمل على ثلاثة أبعاد بالرغم من اختلاف كل بعد من الأبعاد عن الآخر، **ويمكن بيان أهم هذه الأبعاد على النحو التالي:**

١) **أداء الأفراد ضمن إطار إدارتهم المؤسسية المتخصصة:**

إذ يمكن معرفة أداء الفرد في المؤسسة ضمن مجموعة متنوعة من المقاييس لكي يتم تقييم أداؤه، إذ تعددت اتجاهات قياس الأداء الفردي والتي تعتبر من أهم هذه الاتجاهات مقارنة بالأداء الفردي بالأهداف المتأمل تحقيقها من قبل الفرد، للوصول إلى معرفة ما تم تحقيقه من هذه الأهداف، وباعتباره عملاً من أعمال الرقابة التي يشرف عليها المدير المباشر والمسؤول على معرفة حسن سير عمل الفرد ضمن إدارته للتأكد من أنها تؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من التطور والإنتاج في أقل وقت وجهد ممكن.

٢) **أداء الإدارات المؤسسية ضمن أطر السياسات العامة للمؤسسة:**

أما بالنسبة لأداء الإدارات المؤسسية فإنه يمكن قياس أداؤها بمجموعة أخرى من المعايير سواء كان ذلك الأداء متعلقاً بالتخطيط أو التنظيم أو التوجيه ضمن أطر يتم التنسيق عليها بين الإدارات مع بعضها البعض، أو بين عناصر العمل الإداري في إدارة في المؤسسة وذلك لمعرفة مدى قرب المؤسسة أو بعدها عن التفاعل والمشاركة في تطوير أداء المؤسسة للوصول إلى الأهداف المخططة لها.

٣) **أداء المؤسسة ضمن أطر البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية:**

أن للعوامل البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لها أثر كبير في عكس أداء المؤسسة، وبالتالي يكون هنالك ظلم كبير بالحكم على أداء المؤسسات المتأثرة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بهذه العوامل، ويكون حكماً غير صحيح إذ لو لم يؤخذ بعين الاعتبار العوامل التي تأثرت بها أداء المؤسسات، و لذلك يجب العمل على ضرورة الاهتمام بمعرفة نوع جديد لقياس الأداء المؤسسي الذي يتأثر بالمؤثرات الداخلية والخارجية معاً.

١- معايير ومقاييس تحسين الأداء المؤسسي:

ويقوم على سن معايير وأسس للأداء لمتابعة ومراقبة الأداء بصفة دائمة، وتستخدم هذه الأسس لمعرفة الاختلاف ما بين فعالية وكفاءة الأداء، ففعالية الأداء تدل على قيام العاملين بتحقيق غايات المؤسسات وتنفيذ مهامها المطلوبة منهم، أما الكفاءة فهي تستند على استخدام الوارد المتوفرة بشكل اقتصادي لتنفيذ مهام المؤسسة، **ويمكن تلخيص هذه المعايير على النحو التالي**: (المعايطة، ٢٠٠٧، ص: ٣٠)

١) **الكمية**: وهي عبارة عن حجم العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مرضي من النمو في معدل الأداء بما ينسجم كع ما يكتسبه الفرد من مهارات وخبرات.

٢) **الجودة**: وتتمثل بتوافق مستوى الجودة مع الموارد المتوفرة، و هذا يتطلب وجود أسس وأنظمة لدى أرباب العمل والعاملين للاحتكام إليه عند الضرورة.

٣) **الوقت**: و هو القائم على أداء العاملين، فهو بيان توقعي يحدد متى يجب تنفيذ المسؤوليات، حيث يتم الاتفاق على وقت يناسب جميع الأطراف لإنجاز العمل ويراعى فيه كمية العمل وعدد العمال. (الدباغ، ٢٠٠٨، ص: ٤٩).

٤) **الإجراءات**: والمتمثلة في الاتفاق على الطرق والأساليب من خلال خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها وذلك للوصول إلى أهدافها المنشودة. (Hanna, 2003, p.:35)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوجد هنالك العديد من الوسائل والطرق التي تساهم في تحسين الإنتاجية والأداء المؤسسي، **وأهمها هذه الوسائل، تكمن فيما يلي**:

١) المشاركة والعمل الجماعي.

٢) الوظيفة.

٣) إدارة الأهداف.

٤) تطوير القوى العاملة من خلال التدريب.

٥) استعمال طرق عمل متطورة.

أن من أهم متطلبات تحسين الأداء في أي مؤسسة يتطلب توافر عدة أمور لإنجاحها، وهي: الجودة، التكنولوجيا، التكلفة وأخيراً الإنتاجية، فهذه الأمور تجعل من تحسين الأداء اداء متوازن ومتكامل العناصر مما يؤدي بذلك إلى وصول المؤسسة لتحقيق أهدافها المنشودة.

٢- دوافع ومبررات تبني الأداء المؤسسي:

أهم الأسباب التي لتبني الأداء المؤسسي **تكمن فيما يلي**:

١) النظر إلى المؤسسة ككل وليس كل إدارة على حدا، ومن ثم المساهمة في تحقيق القياس الموضوعي لجميع الإدارات وقت واحد وضمن أسس ومعايير واحدة.

٢) تجنب المشاكل التي تواجه المؤسسة في تحديد الأهداف والابتعاد عن الأهداف التي لا يمكن تحقيقها.

٣) الاستناد على أهداف واضحة قابلة للقياس إي تمكن من إعطاء تحليل دقيق للأعمال المطلوبة القيام بها للتحقيق الأهداف المنشودة.

٤) المساهمة في اتخاذ الإجراءات الوقائية في الوقت المناسب، والعمل على اتخاذ القرارات التصحيحية للوصول إلى غايتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٥) المساهمة في تفعيل دور الإدارة وسعيها الدؤوب في تحقيق رضا المستفيدين من الخدمة والارتقاء بدودة الخدمات المقدمة.

٦) الاستفادة من التغذية الراجعة اللازمة لإزالة أي عوائق التي تحيل دون وصولها في تحقيق أهدافها المؤسسية وبالتالي رفع مستوى أداء المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك يمكن تحديد استخدام قياس الأداء بالنهوض والارتقاء برفع مستوى أداء المؤسسة على اعتبار أنه دافع مؤثر في تحقيق الفعالية المؤسسية، **ويتبين ذلك من خلال الجوانب التالية:**

١) تحسين نوعية القرار:

والمتمثل في التمييز بين نوعية القرار ضمن مختلف المستويات، فبالنسبة للإدارات العليا يساعد الأداء في تحسين اتخاذ القرارات المناسبة والمرتبطة في التخطيط الاستراتيجي بكفاءة عالية، بالإضافة إلى المساهمة في مساعدة المدراء في الإدارات المختلفة بالمؤسسة على التحكم في تكلفة الخدمات التي تقدمها الإدارات لهم، والمساهمة أيضاً في تقدم وتطوير فعالية هذه الخدمات المقدمة لهم، أما بالنسبة لرؤساء الأقسام والمديرين والمشرفين في المستويات الإدارية الدنيا فإن الأداء يساعد في تحسين الجودة النوعية للخدمات المقدمة والتخطيط ضمن فترة زمنية قصيرة.

٢) تحسين أداء الشركة:

إن وجود أنظمة وأسس للأداء ليست دليل كافي لتطوير أداء الشركات، بل يتطلب السعي الدؤوب والمتواصل للاستفادة من المعلومات المستقاه من الأداء لكي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يستطيع المسؤولون من اتخاذ الإجراءات اللازمة، كما يجب التفضيل في المعاملات بين الإدارات المختلفة التي تتكون منها المؤسسة، إذ لا تتساوى في المعاملات الإدارات ذات مستوى الأداء العالي والمتميز بالإدارات ذات المستوى الأقل تميزاً.

وبما أن أي أداء يتطلب نوعاً من التغيير مثل العمل على إعادة توزيع الموارد بين إدارات محددة، إلا أنه يفضل الاستعانة بشخص محايد لديه الخبرة الكافية للقيام بهذا المهام بكل موضوعية، والعمل على تطبيق الطرق الإدارية الجيدة مثل طريقة الإدارة بالأهداف والتي تتطلب أداء متوازناً لإبلاغ العاملين على المؤسسة وأجزائها بما يمكن من تحقيق هذه الأهداف، إذ تتفاوت بناء على الفترة التي يحددها الجهاز الإداري سواء أكانت فترة شهرية أو سنوية لتحقيق أهدافه المنشودة.

٣) تطوير المؤسسة هيكلياً ووظيفياً:

قد تعمد بعض المؤسسات إلى المعرفة الدقيقة لأداء إدارة معينة، حيث يتضح من معرفة الأداء الدور للشركة ككل بأنه يوجد هنالك أخطاء وتقصير ملحوظ في أداء هذه الإدارات، لذا فإن معرفة الأداء الجيد لا يكمن في الترف الفكري بل بتطوير الأداء الفعلي للمؤسسة، بحيث يشتمل على مخرجات المؤسسة وتنظيمها الإداري ووسائل وأساليب العمل فيها، بالإضافة إلى معرفة مواطن الخلل والضعف اللازم العمل على تحسينها، لذا فإنه من الضروري إعادة قياس أداء الإدارة بعد فترة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معينة من الزمن لمعرفة التطوير الفعلي في الأداء وفي اتخاذ القرارات الهامة في حالة استمرار تدني مستوى الأداء، ليتسنى لهم معرفة الأساليب أو الطرق الصحيحة واللازمة لتطوير الأداء لتعكس الواقع ومن ثم الوصول إلى الحلول المناسبة للحد من هذه المشاكل.

أما بالنسبة للتطوير الإداري فإنه يتطلب اللجوء إلى التطوير المؤسسي والذي يهتم على أن يكون العامل الإنساني جزءاً أساسياً في عملية قياس الأداء وتطوير الأداء المؤسسي وذلك بالاعتماد على التفاعل والمشاركة في عملية التطوير الإداري.

٣- عملية الأداء المؤسسي:

إن معرفة الأداء المؤسسي الجيد التي تتكون منها العملية الإدارية يتطلب عبوره في عدة مراحل لقياس الأداء المؤسسي، **وأهم هذه المراحل**:

١) **المرحلة الأولى: تحديد أهداف المؤسسة الحكومية**:

وتتمثل هذه المرحلة بصياغة الأهداف الاستراتيجية المراد تحقيقها ضمن العديد من الأهداف الرئيسية والفرعية من حيث أوجه الأنشطة الرئيسية لكل إدارة فرعية في المؤسسة.

٢) **معرفة الخطط التفصيلية لمهام وعمل المؤسسة:**

حيث تعمد المؤسسة إلى تقسيم الأهداف إلى برامج زمنية يتم تنفيذها خلال فترة محددة من الزمن إلى أنشطة، حيث تبنى هذه الخطط على الموارد الحكومية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المخصصة لها في ميزانية الدولة، وتراعي فيها استخدام الموارد بهدف تحقيق الأهداف المعنية بها.

٣) **تحديد مراكز المسؤولية الإدارية:**

وتتمثل في قيام المؤسسة بنشاط معين ولها سلطة اتخاذ القرارات المرتبطة بتنفيذ هذه الأنشطة ضمن الإمكانات الموضوعة تحت سيطرتها، وتندرج هذه المراكز من مستوى الإدارات العليا إلى ما دونها من مستويات إدارية.

٤) **مؤشرات قياس الأداء المؤسسي:**

ويتخللها أربع مجموعات أساسية، **والمتمثلة في**:

١) فاعلية تحقيق الأهداف التي تسعى الأجهزة الحكومية على تطويرها، والتي تستند على معرفة طبيعة نشاط وأهداف كل مؤسسة إدارية.

٢) الكفاءة في استخدام الموارد لدى كل جهاز إداري حكومي، حيث تشتمل على معرفة نسبة التكاليف الإجمالية إلى بعض المعطيات والمخرجات التي يقدمها الجهاز الإداري.

٣) الإنتاجية في إدارات الجهاز الحكومي، ويكون ذلك من خلال معرفة العلاقة النسبية بين معطيات ومخرجات تلك الإدارات، وينسجم بذلك مع كل من الإنتاجية الإجمالية والجزئية للعناصر.

٤) مستوى جودة الخدمات المقدمة في الإدارات الحكومية، ويتطلب ذلك تحليلاً للمكونات الأساسية التي تتكون منها جودة الخدمة المقدمة.

الخصائص المميزة لمؤشرات الأداء المؤسسي:

إن الغاية الرئيسية من وضع مؤشرات الأداء المؤسسي للإدارة الحكومية هو تقدير لكفاءة هذه الإدارات في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع، ويتم ذلك من خلال

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معرفة أهم المؤشرات والمعايير المقبولة والتي تستند عليها للتعرف على الخصائص المميزة لها، **ومن أهمها**:

١) التعمق في دراسة الطرق والأساليب المختلفة التي يمكن أن ينتج عنها أعمال الإدارات الحكومية لاختيار أفضل هذه الأساليب والتوصية باتباعها لتيسير مهمة العمل.

٢) العمل على تقسيم النشاط إلى عدة عناصر مختلفة، توضح فيها المراحل التي مرت بها مرحلة التنفيذ، وذلك للاستغناء عن العمليات الغير مهمة.

٣) معرفة ظروف العمل وأثرها الكبير على الوقت والجهد والتكلفة ومدى تأثيرها على جهود العاملين لدي الإدارات الحكومية.

٤) العمل على تسجيل وتجميع البيانات وتبويبها وتحليلها لوضع معدل أداء العاملين بالنسبة لكل خطوة من خطوات التنفيذ.

٥) المساهمة في لفت نظر المسؤولين إلى تطوير الهيكل الإداري الحكومي في إدارة من الإدارات لكمي يتسق ويتفق مع أسلوب البرامج والأداء.

إذ يستنتج الباحث من ذلك أن الهدف من مؤشرات الأداء المؤسسي هو الاهتمام بتحليل الأنشطة الحكومية إلى عناصرها ومراحلها والتي تعتبر العامل الأساسي لتحليل العمل الحكومي بعد الاطلاع على مجالاته المختلفة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثاني الاتجاهات: مفهومها ومكوناتها وتصنيفها

أولاً: مفهوم الاتجاه:

تعتبر الاتجاهات نوع من أنواع التصورات البنائية أو التصور النظري، فهي تحدد ما لا يمكن تناوله إذ تعد من أهم المكونات الداخلية لحياتنا، وتعبر عن نفسها من خلال عمليات أكثر تباينا ووضوحا كالمعتقدات اللفظية أو الأفكار أو الاستجابات وغير ذلك من الانفعالات وأنواع السلوك الظاهري.

ولذلك لا ينبغي أن لا نفترض إدراكنا بالاتجاه التي تمكننا من استنتاج سلوك الاتجاه بشكل موثوق به من ملاحظة ذلك السلوك.

فالاتجاه النفسي يعتبر تركيب عقلي نفسي نتيجة حدوث مهارة أو خبرة حادة متكررة، إذ يتميز بالثبات والاستقرار، وبهذا يصبح الاتجاه النفسي حالة لها مقوماتها وخصائصها بتميزها عن الحالات الأخرى كالحالة العقلية والنفسية التي يمر بها الفرد خلال تفاعله مع أعضاء المجموعة التي ينتمي إليها، وتكمن هذه الحالة كحالة حب أو كراهية، وكحالة ضد أو مع.

ثانيا: مكونات الاتجاه:

إن للاتجاه عدة مكونات مختلفة تتحد فيما بعضها لتكوين الاستجابة النهائية التي قد ينجزها الفرد تجاه موضوع معين، **ويمكن تلخيص أهم هذه المكونات المتمثلة بـ:**

١) **العاطفي الوجداني**: وهو عبارة عن الشعور أو الاستجابة التي يتخذها الفرد إزاء تجاه معين، وقد تكون استجابة العاطفية لها أما سلبية أو إيجابية.

٢) **المكون المعرفي**: وهو عبارة عن المعتقدات التي يهتم بها الفرد ويعتنقها حول طرح موضوع معين وتتضمن هذه المعتقدات بعض الأمور المرتبطة بهذا الموضوع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) **المكون السلوكي**: وهو عبارة عن أسلوب الفرد السلوكي اتجاه الموضوع المثار سواء أكان إيجابي أم سلبي.

وينبغي أن تتفق وتنسجم مكونات الاتجاه لكي يتجنب الفرد القلق والانفعال اتجاه الموضوع المثار، لتعطي الشكل العام للاتجاه، إذ تعتبر هذه المكونات افتراضية لغايات القياس والتقدير الكمي لذلك الاتجاه.

ثالثا: تصنيف الاتجاهات:

تصنف الاتجاهات على عدة أسس **من أهمها**:

١) **الموضوع**، وتشتمل على:

- **الاتجاه العام:** وهو الذي يكون معمما حول عدة موضوعات، ويعتبر أكثر ثباتا من الاتجاه الخاص.
- **الاتجاه الخاص:** ويكون ذلك الاتجاه محددا نحو موضوع معين ويعتبر أقل ثباتا من الاتجاه العام.

٢) **الأفراد**، وتشتمل على:

- **الاتجاه الجماعي:** والمتمثل بمشاركة جماعة أو عدد كبير من المواطنين (الناس).
- **الاتجاه الفردي:** ويتمثل لدى الأفراد المبتكرين، أي يوجد لدى فرد ولا يوجد لدى الباقيين.

٣) **الوضوح**:

- **الاتجاه العلني**: وهو الاتجاه الذي يعبر عنه الفرد ويعبر عنه سلوكيا دون خوف أو قلق.
- **الاتجاه السري**: وهو الاتجاه الذي يخفيه الفرد ويحاول عدم إظهاره ويتستر على السلوك المعبر عنه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٤) **القوة**:

- **الاتجاه القوي:** والاتجاه المتمثل بالعزم والتصميم والذي يظهر في السلوك القوي المعبر، ويعتبر الأكثر ثباتا واستمراره، إذ لا يمكن تعديله بالسهولة التي يتوقعها البعض.
- **الاتجاه الضعيف:** ويتمثل هذا الاتجاه الذي يكمن وراء السلوك الضعيف، ويعتبر الأقل ثباتا ويتم تعديله بكل سهولة.

٥) **الهدف**:

- **الاتجاه الموجب**: ويعرف بالاتجاه الذي ينحو بالفرد نحو موضوع الاتجاه، كالاتجاه الذي يعبر فيه التأييد والولاء.
- **الاتجاه السالب**: ويعرف بالاتجاه الذي ينحو بالفرد بعيدا عن موضوع الاتجاه، كالاتجاه الذي يعبر فيه المعارضة.

رابعا: وظائف الاتجاهات:

حدد كارتز عددا من الوظائف التي تتعلق بالاتجاهات، **وهي على النحو التالي**:

١) **وظيفة التوافق**:

إن الاتجاهات المكتسبة لوظيفة التوافق أما تكون وعبارة عن أساليب للوصول إلى الأهداف المنشودة والابتعاد عن الأهداف غير المرغوبة، وإما أنها تكون ارتباطات تعتمد على الخبرات وذلك لإرضاء الدوافع.

٢) **الدفاع عن الأنا**: وهي تكمن في الفرد نفسه، وهي تعتبر منافذ للتعبير عن هذه الاتجاهات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) **وظيفة التعبير عن القيمة**: والمتمثلة في محاولة منع الفرد من إظهار طبيعته الحقيقية أمام نفسه أولا، وأمام الآخرين ثانيا، وهي تكمن في التعبير الإيجابي عن القيم المركزية للفرد.

٤) **وأخيرا وظيفة المعرفة:** والمتمثلة في حاجة الناس إلى معايير وأسس لفهم واقعهم، إذ تساعد هذه الاتجاهات على تزويدهم بمثل هذه الأسس والمعايير.

خامسا: مراحل تكوين الاتجاه:

يمر تكوين الاتجاه بعدة مراحل، **وأهم هذه المراحل**:

١) **الإدراكية**: وتتمثل هذه المرحلة باتصال الفرد مباشرة بعناصر البيئة الطبيعية الاجتماعية ومن إحساس الفرد المرتبط بالموضوعات المثارة التي تكون لديه بعض عناصر إدراكها، فبذلك يدرك الفرد الموقف أو الموضوع من خلال معرفته للتفاصيل الكاملة عن ذلك الموضوع المثار.

٢) **تكون الاتجاه**: ويتمثل بتميزه عن نمو الميل والاتجاه نحو موضوع ما، أي يصبح لديه معرفة في الاتجاه نحو أشياء محددة.

٣) **ثبات الاتجاه**: والمتمثل باستقرار الميل على اختلاف أنماطه وأنواعه وثباته على الموضوع المثار.

سادسا: العوامل المؤثرة في تكوين الاتجاه:

أما أهم العوامل المؤثرة في تكوين الاتجاه، **فهي تكمن في**:

١) **تأثير الوالدين**: إن لاتجاهات وميول الوالدين لتأثير كبير على بعض أساليب الطفل السلوكي وذلك من خلال تعزيز وتكوين اتجاهاته ونموها.

٢) **تأثير الأصدقاء (الأقران)**: وهو يعتبر المؤثر الأكبر الذي يلي تأثير الوالدين في تعزيز وتعميق الاتجاهات والميول لدى الأفراد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) **تأثير التعليم:** إذ يعتبر التعليم مصدرا مهما يزود ويدعم الفرد المعلومات الضرورية التي تسهم في نمو اتجاهاته وتطويرها.

٤) **وسائل الأعلام:** وتتمثل وسائل الأعلام على مساعدة الأفراد في تكوين ودعم آرائهم التي تأثرت في تكوينها أحد المصادر الرئيسية الأخرى المساندة لتكوين الاتجاهات.

سابعا: نظريات الاتجاهات:

وأهم هذه النظريات:

١) **منظور التحليل النفسي:**

يرى أصحاب هذا المنظور أن اتجاه الفرد نحو الأشياء أو موضوع ما يحدده الدور الذي تؤديه تلك الموضوعات وذلك من خلال التقليل من التوتر والقلق الناتج عن الصراع الداخلي ما بين الغرائز والقوى الاجتماعية، إذ يكون الاتجاه مقبولا نحو الأشياء أو الموضوعات التي تقلل من القلق.

إذ يؤكد هذا المنظور على أن دورا فعالا في تكوين فكرة الأنا منذ الصغر، إذ أن فكرة الأنا ما هي إلا مجموعة من الاتجاهات، وبالرغم من ذلك إذ يمكن لاتجاهات الأفراد أن تتغير أدركنا الآليات الدفاعية لديه والحلول التي تقدمها.

٢) **المنظور السلوكي:**

ويرى أصحاب هذا المنظور بأن الاتجاهات المرتبطة في موضوع ما له عادات متعلمة من البيئة وفقا لقوانين الارتباط وإشباع الرغبات والحاجات، أما المآخذ على هذا المنظور أنها بالغت في توضيح ظاهرة الاتجاه ضمن أطر المثير والاستجابة، متناسية بذلك أحد المكونات الأساسية للاتجاه والمتمثل بالاتجاه المعرفي والمتضمن الخبرات والمعارف السابقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المنظور المعرفي:

ويرى أصحاب هذا المنظور بتفسير ظهور معرفية متعددة لتكوين الاتجاهات وتعديلها، **ومن أهمها:**

- نظرية التوازن المعرفي.
- نظرية التنافر المعرفي.
- نظرية التطابق المعرفي.

إذ توجد هنالك عناصر مشتركة وذو علاقة قوية بين هذه النظريات، إذ كلما ازداد حجم التناقض زاد إمكانية تغيير الاتجاه والسلوك، كما أن الاضطراب والتناقض في المعرفة لا بد أن ينتج عنه إعادة في التوازن.

٣) **منظور التعلم الاجتماعي:**

حيث أكد اصحاب هذا المنظور على أن تعلم الاتجاهات يحدث عن طريق نموذج اجتماعي ومن خلال التعلم أو المحاكاة أو من خلال الخبرة، إذ أن لدور الوالدين والأصدقاء والتعلم ووسائل الإعلام أيضا عوامل مهمة في تكوين اتجاهات الأفراد وتغييرها.

ثامنا: مجالس الطلبة في الجامعات الأردنية (جامعة آل البيت)

تعد الجامعات الأردنية المنبر الذي تنطلق منه آراء وتوجهات العلماء والمفكرين والتقدم في ميادين الحياة المختلفة، فالجامعات الأردنية تسعى دائما إلى تحقيق أهداف المجتمع، حيث يعتبر تأسيس الجامعة من أهم مقومات نجاحها في التعليم والبحث العلمي والمرتبط بشكل كبير بنجاح الجامعة في وظيفتها المجتمعية، لذا فهي تتصدر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مركز الصدارة كمؤسسة مهتمة بتطوير شؤون المواطنة والعمل على تهيئة الظروف المناسبة لتطورها وتقدمها (الجبار، ٢٠٠٧).

تتشكل مجلس الطلبة ضمن أطر تنظيمية تنشأ داخل الجامعة، حيث يكون للطلبة الحق في الترشح والانتخاب ليكونوا أعضاء في هذه المجالس من أجل دعم وممارسة الديمقراطية والتشجيع عليها من أجل تحقيق الطلبة لأهدافهم واحتياجاتهم وذلك بالتعبير عن مصالحهم، فالطلبة لديهم حقوق مكتسبة يجب مراعاتها والأخذ بها، إذ يعتبر مجلس الطلبة من أهم التنظيمات الشرعية الممثلة لطلبة الجامعات الأردنية والتي تعمل على بناء الشخصية الطلابية الواعية والمدركة لقضاياها بما في ذلك تعزيز الانتماء للجامعة وللوطن وللأمة، حيث تمارس مجالس الطلبة عدة نشاطات منها الرياضية والاجتماعية والثقافية والفنية، كما تمثل الطلبة أمام الجامعة بتبني همومهم وقضاياهم لتحقيق أهدافها التي تصبو إليها وذلك وفقا لتشريعات وتعليمات الجامعة، كما ويعتبر كل طالب يلتحق بالجامعة له حق المشاركة في انتخابات مجلس الطلبة التي تقام داخل أطر الجامعة والذي تحدث في بداية كل سنة دراسية جامعية. (الحشحوش، ٢٠١٤)

يعد مجلس الطلبة الجامعية رمز ومثال حي على ممارسة الديمقراطية وحرية التعبير عن الرأي العام بمعناها الواسع، إذ يتوجه الطلبة في يوم واحد وزمن محدد لانتخاب من يمثلهم من زملائهم من الطلبة ليتشكل مجالس طلابية من أهم أهدافها وغاياتها تنظيم الطلبة ومساعدتهم وإيصال همومهم وشكواهم إلى إدارة الجامعة ليتسنى لها معرفة ما يعانيه الطلبة من هموم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لهم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جامعة آل البيت: أنموذج:

تعتبر جامعة آل البيت أحد الجامعات الأردنية الرسمية، تأسست عام ١٩٩٣م بناء على توجيهات ملكية لتكون جامعة رائدة عالمية، تحتوى الجامعة على عشر كليات مشكلة ما بين العلوم الإنسانية، والعلمية، والمهن الطبية المساندة، ومعهد بيت الحكمة، وتدرس تسعة وثلاثين تخصصا ضمن برنامج البكالوريوس.

ومن أهم أهداف الجامعة العمل على بناء الشخصية الإسلامية المدركة والواعية لروح العصر وطبيعة العلاقة ما بين العلم والعقل، وكذلك من أهم أهدافها والتي تسعى إليها دائما إبراز الصورة الحقيقية للإسلام من منطلق منهجي عملي. وإلى جانب ذلك الاعتناء والاهتمام بالبحث العلمي والدراسات العليا وخاصة البحوث المتعلقة بالشؤون الإسلامية. كما تعمد إلى تعزيز مفاهيم المواطنة الصالحة والعمل التطوعي.

مجلس الطلبة في جامعة آل البيت:

يعتبر مجلس الطلبة أو بما يسمى اتحاد الطلبة في جامعة آل البيت هيئة طلابية تمثل بالانتخابات جميع طلبة الجامعات بدون تمييز، وتمارس الأنشطة الطلابية التي تهم الطلبة والعمل على نقلها إلى إدارة الجامعة وبذلك من خلال التنسيق والتعاون مع إدارة الجامعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من أهم أهداف مجلس الطلبة:

١) العمل على ترسيخ مفهوم الانتماء أولا للجامعة، ثم للوطن، ثم للأمة.

٢) المساهمة في تعزيز روح المبادرة والتعاون بين الطلبة وتجسيد قيم العمل البناء.

٣) التشجيع على تفعيل دور النشاطات الطلابية في جميع المجالات والأنشطة ودعمها دعما معنويا وماديا.

٤) كسب تأييد إدارة الجامعة للمساهمة في حل القضايا التي تتعلق بالطلبة والحفاظ على حقوقهم القانونية.

٥) العمل على وحدة الصف الطلابي وتنمية روح الحوار واحترام الرأي الآخر.

٦) التفاعل مع قضايا التي تهم المجتمع الأردني من خلال برامج تضعها الجامعة وذلك تحقيقا لأهدافها.

عضوية مجلس الطلبة وتشكيله:

أولا: شروط الترشح لعضوية المجلس:

١) أن يكون الطالب منتظما في الدراسة خلال فترة عضويته.

٢) أن يكون قد مضى على التحاقه في الجامعة فصل دارسي كامل.

٣) أن يكون مسجلا بالجامعة بحد أدنى من الساعات المعتمدة في الفصل الدراسي الذي تقدم فيه للترشح.

٤) أن يكون معدله التراكمي في الفصل الدراسي السابق لا يقل عن معدل النجاح وفقا لتعليمات وأنظمة الجامعة.

٥) أن لا يكون لديه أي عقوبة تأديبية أوقعت بحقة قد تجاوزت حد التنبيه عند الإعلان فتح باب الترشح.

٦) ان لا يكون لديه أي جنحة أو جناية عند الإعلان عن فتح باب الترشح.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تكوين مجلس الطلبة:

١) يتكون مجلس الطلبة في جامعة آل البيت من (٤٠) عضوا.

٢) يتكون المجلس من مجموعة من الطلبة المنتخبين، وحسب الآتي:

- أن يتناسب عدد الأعضاء مع عدد طلبة البكالوريوس.
- أن يتناسب عدد الأعضاء مع عدد الطلبة الوافدين للجامعة.
- يتم تحديد نسبة التمثيل في كل عام من خلال مجلس الجامعة، ويكون ذلك خلال الفصل الثاني من كل عام دراسي جديد.

٣) **التصويت:**

١) لكل طالب عضو في الهيئة العامة صوت واحد.

٢) لا يجوز التوكيل في الانتخابات فهي حق لكل عضو في الهيئة العامة.

٣) تضع إدارة الجامعة الأسس الداخلية لإجراء الانتخابات.

٤) مهام رئيس المجلس ونائبه:

يشغل رئيس المجلس ونائبه منصبه لمرة واحدة فقط، أما اهم المهام التي يشغلها رئيس المجلس، **فهي:**

١) عقد اجتماعات المجلس.

٢) رئاسة الاجتماعات.

٣) تمثيل المجلس لدى إدارة الجامعة.

٤) بالنسبة لنائب المجلس فإنه ينوب عن الرئيس في جميع المهام في حال غيابه.

٥) مهام أمين سر المجلس:

١) تحضير جدول الأعمال والتي ستحال إلى رئيس المجلس.

٢) إعداد محاضر الجلسات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) حفظ مستندات المجلس واختامه.

٤) تزويد عمادة شؤون الطلبة بمحاضر جلسات المجلس.

٥) القيام بأي مهام أخرى يكلفه بها رئيس المجلس.

٦) مهام أمين صندوق المجلس:

١) تسلم المقبوضات وإيداعها في حساب المجلس.

٢) تقديم كشف شهري بالنفقات التي تم صرفها خلال هذه الفترة وفقا لقرارات الهيئة الإدارية واعتماده وتصديقه من قبل إدارة الجامعة.

٣) تقديم كشف شهري بالمدفوعات والمقبوضات إلى إدارة الجامعة لاعتمادها أصولا.

٤) إعداد التقرير المالي ورفعه إلى رئاسة مجلس الطلبة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثالث تحليل البيانات ومناقشة فرضيات الدراسة

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ويعد المنهج الملائم لمثل هذه الدراسات، حيث جاء المنهج الوصفي لوصف المتغيرات الديموغرافية، ووصف استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيراتها، وكذلك المنهج التحليلي الذي يهدف إلى الحصول على نتائج اختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلى استنتاجات.

عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة من طلبة جامعة آل البيت، حيث تم توزيع (٣٠٠) استبانة على طلبة جامعة آل البيت بطريقة عشوائية، وتم استرداد (٥٧) استبيان، فتمثلت عينة الدراسة النهائية بـ(٢٤٣) استبانة من عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

قام الباحث بمراجعة كثير من الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم تصميم استمارة تتكون من (٢) جزئين، الجزء الأول اشتمل على الخصائص الديموغرافية للأفراد المستجيبين للدراسة. أما الجزء الثاني فتكون من طلبة جامعة آل البيت لمعرفة ما مدى العلاقة بين اتجاهات الرأي العام تجاه أداء المجالس المحلية. وقد تم استخدام مقياس ليكرت خماسي المستويات من (٥-١) لتعبر عن درجة توافق العبارة مع رأي المستجيب، حيث أعطي مستوى الموافقة بشدة (٥) ومستوى الموافقة (٤) ومستوى محايد (٣) ومستوى غير موافق (٢) ومستوى غير موافق بشدة (١).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة:

صدق الأداة:

هدف هذا الإجراء إلى التأكد من مدى قياس أداة الدراسة كما ينبغي أن تقيسه فعليا، لذلك استخدم اختبار الصدق الظاهري حيث قام الباحث بعرض الاستبانة على ستة محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم العلوم السياسية في جامعة آل البيت، حيث قوبلت هذه الاستبانة بما يحقق أهداف هذه الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة المستخدمة في البحث أن تعطي النتيجة نفسها لو تم إعادت توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة تطبيقها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وتم حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وكان معامل ألفا كرونباخ = ٠,٨٢٥ وهو معامل ثبات عال عند مستوى الدلالة (٠،٠١) يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للدراسة الحالية.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم تطبيق أدوات الدراسة، حيث استخدم الباحث برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS) في الإجابة عن أسئلة الدراسة.

- مقياس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic) لوصف خصائص مجتمع الدراسة مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) من أجل اختيار علاقة المتغير المستقل بالمتغير التابع.
- اختبار (T-Test) لبيان أية فروقات إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) لآراء عينة الدراسة حول أداء المجالس المحلية.

خصائص عينة الدراسة

الجزء الأول: وصف عينة الدراسة (البيانات الشخصية) للذين استجابوا للدراسة:

تشير نتائج التحليل بأن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية كما في الجدول (١) والذي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية.

١) وصف عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (١)

يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	١٢٧	%٥٢,٣
أنثى	١١٢	%٤٦,١
عدم الإجابة	٤	%١,٦
المجموع	٢٤٣	%١٠٠

يمثل الجدول رقم (١) أن عينة الدراسة تمثل كافة شرائح مجتمع الدراسة، ويشكل الذكور ما نسبته (٥٢,٣%) من عينة الدراسة بينما نسبة الإناث بلغت نسبتهم (٤٦,١%) مما يعني أن نسبة عدد طلبة جامعة آل البيت هي لصالح للذكور.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وصف عينة الدراسة حسب العمر

جدول رقم (٢)

يمثل توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من ٢٠ سنة	١٦٢	%٦٦,٧
من ٢٥ ـ ٣٥ سنة	٢٢	%٩,١
من ٣٥- ٤٥ سنة	٣٤	%١٤,٠
٤٥ سنة فأكثر	٤	%١,٦
عدم الإجابة	٢١	%٨,٦
المجموع	٢٤٣	%١٠٠

يمثل الجدول رقم (٢) الفئة العمرية، وقد تبين النسبة الأكبر من عينة الدراسة من الفئة العمرية التي تتراوح تقل أعمارهم عن (٢٠) سنة إذ بلغت نسبتهم المئوية (٦٦,٧%)، ويليها الفئة العمرية (من ٣٥-٤٥ سنة) إذ بلغت نسبتهم المئوية (١٤,٠%) ويليها الفئة العمرية (من ٢٥-٣٥ سنة) إذ بلغت نسبتهم المئوية (٩,١%) ويليها الفئة العمرية (٤٥ سنة فاكثر) إذ بلغت نسبتهم المئوية (١,٦%).

٢) وصف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (٣)

يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	١٤٣	%٥٨,٨
دبلوم متوسط	٢٦	%١٠,٧
دبلوم عالي	٤٦	%١٨,٩
ماجستير	٢٠	%٨,٢
عدم الإجابة	٨	%٣,٣
المجموع	٢٤٣	%١٠٠

نلاحظ أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة من حملة البكالوريوس حيث بلغت النسبة (٥٨,٨%) من العينة بينما حملة دبلوم متوسط بلغت نسبتها ما يقارب (١٠,٧%) بينما حملة الدبلوم العالي فقد بلغت نسبتها (١٨,٩%)، ويليها حملة الماجستير وتبلغ نسبتهم (٨,٢%) من العينة، ولم يجب على هذا السؤال ما بلغت نسبته (٣,٣%).

٤) وصف عينة الدراسة حسب الخبرة:

جدول رقم (٤)

يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من ٤ سنوات	١١٦	%٤٧,٧
من ٤-١٠ سنوات	٥٩	%٢٤,٣
أكثر من ١٠ سنوات	٢٨	%١١,٥

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نلاحظ أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة حسب الخبرة على النحو التوالي: (أقل من ٤ سنوات فأقل) بلغت بنسبة (٤٧,٧%)، ويليه (٤- ١٠ سنوات) إذ بلغت النسبة (٢٤,٣%)، ثم (أكثر من ١٠ سنوات) بنسبة بلغت (١١,٥%).

تحليل بيانات الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا الجزء وصفاً تفصيلياً وعرضاً لنتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها في إطار الأسئلة والفرضيات التي تم ذكرها.

تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة:

قام الباحث باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات المبحوثين لتحديد العلاقة ما بين اتجاهات الرأي العام تجاه أداء المجالس المحلية لدى طلبة جامعة آل البيت.

- **الفرضية الرئيسية**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) لاتجاهات الرأي العام لدى طلبة جامعة آل البيت وأداء المجالس المحلية والمتمثل بـ(تحقيق الأهداف، العمليات التشغيلية الداخلية، التعلم والنمو، جانب الجمهور، الجانب البيئي).

وسيتم تالياً تحليل الفرضيات الفرعية الخمسة المنبثقة من الفرضية الرئيسية للدراسة لكل بعد من أبعاد أداء المجالس:

- **الفرضية الفرعية الأولى**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في تحقيق الأهداف بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة مرتبة تنازلياً وعلى النحو المبين في الجدول رقم (٥).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لدرجة تحقيق الأهداف مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	المساهمة في تعزيز من لديهم خبرات وكفاءات للترشيح لرئاسة وعضوية المجالس المحلية	٤,٨٢	٠,٦٨٣
٢	التقليل من المحسوبيات والواسطات لكونها تعتمد على تطبيق معايير وأسس أكثر موضوعية	٤,٧٧	٠,٥٥٥
٣	تعتمد المجالس المحلية على وضع الأهداف المراد تحقيقها ومدى ملائمتها للتطبيق	٣,٨٥	٠,٦٧٢
٤	استقطاب عاملين وموظفين ذوي خبرة وكفاءة عالية للعمل في تلك المجالس.	٣,٥٨	١,٣٤١
٥	اعتماد المجالس المحلية لاستراتيجية التوافق ما بين الأهداف الرئيسية والفرعية	٣,٤٣	١,٣٩٦
٦	العمل على زيادة كفاءة لجان المجالس المحلية	٣,٤١	١,٤٨٩
٧	تطبيق مبدأ التخصص وتطبيق العمل بين أهداف المجالس المحلية وأهداف موظفيها	٣,٣٠	١,٤٠٤

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقيق الأهداف، حيث جاء في المرتبة الأولى (المساهمة في تعزيز من لديهم خبرات وكفاءات للترشيح لرئاسة وعضوية المجالس المحلية) إذ بلغ المتوسط الحسابي ككل (٤,٨٢) وبانحراف معياري (٠,٦٨٣)، وجاء في المرتبة الثانية (التقليل من المحسوبيات والواسطات لكونها تعتمد على تطبيق معايير وأسس أكثر موضوعية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٧٧) وانحراف معياري (٠,٥٥٥)، تلاه

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

في المرتبة الثالثة (تعتمد المجالس المحلية على وضع الأهداف المراد تحقيقها ومدى ملائمتها للتطبيق) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٥) وبانحراف معياري (٠,٦٧٢) بينما جاء في المرتبة الرابعة (استقطاب عاملين وموظفين ذوي خبرة وكفاءة عالية للعمل في تلك المجالس) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٨) وانحراف معياري (١,٣٤١)، ويليه في المرتبة الخامسة (اعتماد المجالس المحلية لاستراتيجية التوافق ما بين الأهداف الرئيسية والفرعية) وبمتوسط حسابي (٣,٤٣) وبانحراف معياري (١,٣٩٦)، وفي المرتبة السادسة (العمل على زيادة كفاءة لجان المجالس المحلية) بمتوسط حسابي (٣,٤١) وبانحراف معياري (١,٤٨٩)، وفي المرتبة السابعة والأخيرة (تطبيق مبدأ التخصص وتطبيق العمل بين أهداف المجالس المحلية وأهداف موظفيها) بمتوسط حسابي (٣,٣٠) وبانحراف معياري (١,٤٠٤).

- **الفرضية الفرعية الثانية**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في العمليات التشغيلية الداخلية بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة مرتبة تنازلياً وعلى النحو المبين في الجدول رقم (٦).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لدرجة العمليات التشغيلية الداخلية مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٨	السرعة في تلبية المجالس المحلية لتقديم الخدمات للمواطنين	٣,٩٩	١,٠٤٢
٩	تعمد المجالس المحلية إلى تأسيس هياكل تنظيمية أكثر تطوراً	٣,٩٧	١,٠٦٧
١٠	تعتمد المجالس المحلية على إتباع سياسة التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة	٣,٦٩	١,٤١٩
١١	المساهمة في التشجيع على الابتكار والإبداع لأعضاء المجالس المحلية.	٣,٧١	١,١٠٣
١٢	اهتمام المجالس المحلية بالتغذية الراجعة بالمعلومات من منفذي الخدمة لاستعمالها في عمليات التشغيل الداخلية	٣,٥٩	١,٤٠٣
١٣	الدقة والسرعية في إنجاز المعاملات.	٣,٣٥	١,٥٩٢

إذ يبين الجدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة العمليات التشغيلية الداخلية حيث جاء في المرتبة الأولى (السرعة في تلبية المجالس المحلية لتقديم الخدمات للمواطنين) إذ بلغ المتوسط الحسابي ككل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(٣,٩٩) و بانحراف معياري (١,٠٤٢)، و جاء في المرتبة الثانية (تعد المجالس المحلية إلى تأسيس هياكل تنظيمية أكثر تطوراً) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٧) وانحراف معياري (١,٠٦٧)، تلاه في المرتبة الثالثة (تعتمد المجالس المحلية على إتباع سياسة التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٦) وبانحراف معياري (١,٤١٩) بينما جاء في المرتبة الرابعة (المساهمة في التشجيع على الابتكار والإبداع لأعضاء المجالس المحلية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧١) وانحراف معياري (١,١٠٣)، ويليه في المرتبة الخامسة (اهتمام المجالس المحلية بالتغذية الراجعة بالمعلومات من منفذي الخدمة لاستعمالها في عمليات التشغيل الداخلية) وبمتوسط حسابي (٣,٥٩) وبانحراف معياري (١,٤٠٣)، وفي المرتبة السادسة والأخيرة (الدقة والسرعية في إنجاز المعاملات) بمتوسط حسابي (٣,٣٥) وبانحراف معياري (١,٥٩٢).

- **الفرضية الفرعية الثالثة**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين اتجاهات الرأي العام لدى جامعة آل البيت في التعلم والنمو بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة مرتبة تنازلياً وعلى النحو المبين في الجدول رقم (٧).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لدرجة التعلم والنمو مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٤	تقديم الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين من أجل تطوير خبراتهم ومعارفهم ومهاراتهم الوظيفية	٤,٠٨	١,٢٤٧
١٥	هل إنشاء الهيكل التنظيمي يؤدي إلى التعلم والنمو والتطوير في المجالس المحلية	٣,٦٠	١,١٦٥
١٦	الاهتمام بالأفكار الجديدة والمتطورة من أجل مصلحة العمل	٣,٤٧	١,٣٢٨
١٧	تعمد المجالس المحلية إلى الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى والتي تتمتع بالسمعة العالية	٣,٤٧	١,٢٠٧
١٨	قيام المجالس المحلية بدور أساسي في التنمية المحلية	٣,١٤	١,٣٩٤
١٩	عدم توفر الدعم المادي اللازم لتوفير الخدمات	٣,٠٢	١,٣٩٨

إذ يبين الجدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة التعلم والنمو حيث جاء في المرتبة الأولى (تقديم الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين من أجل تطوير خبراتهم ومعارفهم ومهاراتهم الوظيفية) إذ بلغ المتوسط الحسابي ككل (٤,٠٨) وبانحراف معياري (١,٢٤٧)، وجاء في المرتبة الثانية (هل إنشاء الهيكل التنظيمي يؤدي إلى التعلم والنمو والتطوير في المجالس المحلية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٠) وانحراف معياري (١,١٦٥)، تلاه في

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المرتبة الثالثة (الاهتمام بالأفكار الجديدة والمتطورة من أجل مصلحة العمل) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٧) وبانحراف معياري (١,٣٢٨) بينما جاء في المرتبة الرابعة (تعمد المجالس المحلية إلى الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى والتي تتمتع بالسمعة العالية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٧) وانحراف معياري (١,٢٠٧)، ويليه في المرتبة الخامسة (قيام المجالس المحلية بدور أساسي في التنمية المحلية) وبمتوسط حسابي (٣,١٤) وبانحراف معياري (١,٣٩٤)، وفي المرتبة السادسة والأخيرة (عدم توفر الدعم المادي اللازم لتوفير الخدمات) بمتوسط حسابي (٣,٠٢) وبانحراف معياري (١,٣٩٨).

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) بين اتجاهات الرأي العام لدى جامعة آل البيت في جانب الجمهور بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة مرتبة تنازلياً وعلى النحو المبين في الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لدرجة جانب الجمهور مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٠	الوفاء بالتحسين المستمر لتحقيق مطالب الجمهور	٢٧.٤	١,٣٤٣
٢١	العمل على إعطاء صورة حسنة عن المجالس المحلية للمواطنين (الجمهور)	٣,٩٣	١,٣٦٣
٢٢	توفر قسم لدراسة متطلبات واقتراح وشكاوي المواطنين والعمل على دراستها	٣,٧٣	١,٥٥١

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢٣	اتخاذ رأي المواطنين كأولوية لأداء أعمالها في المجالس المحلية	٣,٥٩	١,٤٤١
٢٤	هنالك تجاوب بين المواطنين والمجالس المحلية	٣,٤٨	١,٤٣٢
٢٥	من أولويات المجالس المحلية مساعدة الجمهور (المواطنين) وحل مشاكلهم	٣,٤٢	١,٤٩٠
٢٦	الاستفادة من أوقات الفراغ للجمهور فيما يفيد التنمية المحلية	٣,٣٧	١,٥٩٧

إذ يبين الجدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة جانب الجمهور حيث جاء في المرتبة الأولى (الوفاء بالتحسين المستمر لتحقيق مطالب الجمهور) إذ بلغ المتوسط الحسابي ككل (٤,٢٧) وبانحراف معياري (١,٣٤٣)، وجاء في المرتبة الثانية (العمل على إعطاء صورة حسنة عن المجالس المحلية للمواطنين (الجمهور)) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٣) وانحراف معياري (١,٣٦٣)، تلاه في المرتبة الثالثة (توفر قسم لدراسة متطلبات واقتراح وشكاوي المواطنين والعمل على دراستها) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٣) وبانحراف معياري (١,٥٥١) بينما جاء في المرتبة الرابعة (اتخاذ رأي المواطنين كأولوية لأداء أعمالها في المجالس المحلية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٩) وانحراف معياري (١,٤٤١)، ويليه في المرتبة الخامسة (هنالك تجاوب بين المواطنين والمجالس المحلية) وبمتوسط حسابي (٣,٤٨) وبانحراف معياري (١,٤٣٢)، وفي المرتبة السادسة (من أولويات المجالس المحلية مساعدة الجمهور (المواطنين) وحل مشاكلهم) بمتوسط حسابي (٣,٤٢) وبانحراف

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معياري (١,٤٩٠)، وفي المرتبة السابعة والأخيرة (الاستفادة من أوقات الفراغ للجمهور فيما يفيد التنمية المحلية) بمتوسط حسابي (٣,٣٧) وبانحراف معياري (١,٥٩٧)

- **الفرضية الفرعية الخامسة**: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في الجانب البيئي بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

للإجابة عن هذه الفرضية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة مرتبة تنازلياً وعلى النحو المبين في الجدول رقم (٩).

جدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لدرجة الجانب البيئي مرتبة ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٧	تعمد المجالس المحلية إلى إيجاد برامج ونشاطات لتنمية قدرات المجتمع المحلي	٤,٢٦	١,٢٢٢
٢٨	اهتمام المجالس المحلية برعاية الأعمال الخيرية، والتعليم وتدريب المؤسسات، والأعمال الرياضية	٣,٧٠	١,٣٠٢
٢٩	سعي المجالس المحلية لتحقيق تنمية مستدامة	٣,٦٤	١,٣٣٧
٣٠	قيام المجالس المحلية بالتوعية والتثقيف للمحافظة على البيئة	٣,٦٠	١,٣٣٥
٣١	تتوافق قوانين وأنظمة المجالس المحلية مع السياسات والقوانين المتبعة في الدولة	٣,٣٣	١,٤٩٩
٣٢	العمل على تحديد الأماكن والمواقع المناسبة للأنشطة الفعالة والمؤثرة على البيئة	٣,٣٠	١,٣٣٦

إذ يبين الجدول رقم (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الجانب البيئي حيث جاء في المرتبة الأولى (تعمد المجالس المحلية إلى إيجاد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

برامج ونشاطات لتنمية قدرات المجتمع المحلي) إذ بلغ المتوسط الحسابي ككل (٤,٢٦) وبانحراف معياري (١,٢٢٢)، وجاء في المرتبة الثانية (اهتمام المجالس المحلية برعاية الأعمال الخيرية، والتعليم و تدريب المؤسسات، والأعمال الرياضية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٠) وانحراف معياري (١,٣٠٢)، تلاه في المرتبة الثالثة (سعي المجالس المحلية لتحقيق تنمية مستدامة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٤) و بانحراف معياري (١,٣٣٧) بينما جاء في المرتبة الرابعة (قيام المجالس المحلية بالتوعية والتثقيف للمحافظة على البيئة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٠) وانحراف معياري (١,٣٣٥)، ويليه في المرتبة الخامسة (تتوافق قواعد وأسس المجالس المحلية مع السياسات والقوانين المتبعة في الدولة) وبمتوسط حسابي (٣,٣٣) وبانحراف معياري (١,٤٩٩)، وفي المرتبة السادسة والأخيرة (العمل على تحديد الأماكن والمواقع المناسبة للأنشطة الفعالة والمؤثرة على البيئة) بمتوسط حسابي (٣,٣٠) وبانحراف معياري (١,٣٣٦).

يبين الجدول (١٠) وجود علاقة ارتباطية موجبة بين اتجاهات الرأي العام نحو تجاه أداء المجالس المحلية لدى طلبة جامعة آل البيت، وكانت العلاقة بين جانب الجمهور وأداء المجالس المحلية في المرتبة الأولى وبمعامل ارتباط (٠,٩٨٨) وحل في المرتبة الثانية العلاقة جانب التعلم والنمو وأداء المجالس المحلية وبمعامل ارتباط (٠,٩٦٧)، وفي المرتبة الثالثة العلاقة بين تحقيق الأهداف وأداء المجالس المحلية وبمعامل ارتباط (٠,٨٣٧)، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة بين العمليات التشغيلية الداخلية وأداء المجالس المحلية وبمعامل ارتباط (٠,٨٣٥).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (١٠)

معاملات ارتباط بيرسون ودلالتها بين اتجاهات الرأي العام نحو تجاه أداء المجالس المحلية

		تحقيق الأهداف	العمليات التشغيلية الداخلية	التعلم والنمو	جانب الجمهور
اتجاهات الرأي العام	معامل الارتباط ر	١	*٩٠٨.٠	*٠,٨٦١	**٠,٩٥١
	الدلالة الإحصائية		٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
	العدد	٢٤٣	٢٤٣	٢٤٣	٢٤٣
الأداء ككل	معامل الارتباط ر	**٨٣٧.٠	**٠,٨٣٥	**٠,٩٦٧	**٠,٩٨٨
	الدلالة الإحصائية	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
	العدد	٢٤٣	٢٤٣	٢٤٣	٢٤٣
* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)					
** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١)					

أما العلاقة بين اتجاهات الرأي العام نحو تجاه أداء المجالس المحلية، فكانت على النحو التالي:

١) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الرأي العام لدى طلبة جامعة آل البيت وأداء المجالس المحلية والمتمثل بـ(تحقيق الأهداف، العمليات التشغيلية الداخلية، التعلم والنمو، جانب الجمهور):

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) فكانت قيمة معامل ارتباط اتجاهات الرأي العام وأداء المجالس المحلية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مع العمليات التشغيلية الداخلية (٠,٨٣٥) و هي علاقة ضعيفة، مما يدل على أنه كلما كان بعد العمليات التشغيلية الداخلية هو السائد كلما كان مستوى تطبيق أبعاد أداء المجالس المحلية مجتمعة بشكل أقل من الأبعاد الأخرى، أما بالنسبة لعلاقة اتجاهات الرأي العام وبُعد أداء المجالس المحلية ككل مع التعلم والنمو فكانت علاقة إيجابية قوية بمعامل ارتباط بلغ (٠,٩٦٧) بمعنى كلما كان التعلم والنمو هو السائد كلما كان مستوى أداء المجالس المحلية بدرجة عالية.

كما أكدت النتائج أن العلاقة إيجابية وقوية بين اتجاهات الرأي العام وبُعد أداء المجالس المحلية ككل جانب الجمهور بمعامل ارتباط بلغ (٠,٩٨٨) و هذا يدل على أن بعد جانب الجمهور يعزز قدرة الأفراد على أبعاد أداء المجالس المحلية من خلال التعاون وبناء العلاقات بين الطلبة وزيادة تماسكهم، كما بين الجدول رقم (١٠) وجود علاقة إيجابية قوية بين اتجاهات الرأي العام وبُعد أداء المجالس المحلية ككل تحقيق الأهداف عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٣٧)، مما يشير إلى أن بعد تحقيق الأهداف يساعد على تطبيق أداء المجالس المحلية في جامعة آل البيت.

وبذلك نقبل الفرضية الرئيسية والمتعلقة بوجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الرأي العام وبين أبعاد المجالس المحلية في جامعة آل البيت والمتمثلة بـ(تحقيق الأهداف، العمليات التشغيلية الداخلية، التعلم والنمو، جانب الجمهور" لأن قيمة معامل الارتباط كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$).

٢) **لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في تحقيق الأهداف بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية:**

أظهرت النتائج كما في الجدول (١٠) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فكانت قيمة معامل ارتباط اتجاهات الرأي العام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وأداء المجالس المحلية في تحقيق الأهداف (١) وهي علاقة قوية، مما يدل على أنه كلما كان بعد تحقيق الأهداف هو السائد كلما كان مستوى تطبيق أبعاد أداء المجالس المحلية مجتمعة بشكل أكبر من الأبعاد الأخرى، وبذلك لا نقبل بالفرضية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في تحقيق الأهداف بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية، ونقبل بالفرضية البديلة والقائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في تحقيق الأهداف بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

٣) **لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في العمليات التشغيلية الداخلية بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية:**

أظهرت النتائج كما في الجدول (١٠) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فكانت قيمة معامل ارتباط اتجاهات الرأي العام وأداء المجالس المحلية في العمليات التشغيلية الداخلية (٠,٨٣٥)، وبذلك لا نقبل بالفرضية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في العمليات التشغيلية الداخلية بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية، ونقبل بالفرضية البديلة والقائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في العمليات التشغيلية الداخلية بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٤) **لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في التعلم والنمو بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية:**

أظهرت النتائج كما في الجدول (١٠) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فكانت قيمة معامل ارتباط اتجاهات الرأي العام وأداء المجالس المحلية في التعلم والنمو (٠,٨٦١)، وبذلك لا نقبل بالفرضية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في التعلم والنمو بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية، ونقبل بالفرضية البديلة والقائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في التعلم والنمو بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

٥) **لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في جانب الجمهور بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية:**

أظهرت النتائج كما في الجدول (١٠) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فكانت قيمة معامل ارتباط اتجاهات الرأي العام وأداء المجالس المحلية في جانب الجمهور (٠,٩٨٨)، وبذلك لا نقبل بالفرضية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في جانب الجمهور بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية، ونقبل بالفرضية البديلة والقائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الراي العام لدى جامعة آل البيت في جانب الجمهور بوصفه بعداً من أبعاد أداء المجالس المحلية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول رقم (١١): نتائج اختبار T.TEST

لأثر اتجاهات الراي العام لدى طلبة جامعة آل البيت وأداء المجالس المحلية والمتمثل بـ(تحقيق الأهداف، العمليات التشغيلية الداخلية، التعلم والنمو، جانب الجمهور)

الفرضية الفرعية الرئيسية	المتوسط لحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
	٣,٨٨	٠,٦٤٨	_ ٩٧٤,٩٦٦	٠,٠٠٠

من خلال نتائج الجدول رقم (١١) نجد أن قيمة = sig0,00%) و هي نسبة أقل من (٥%) وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية العدمية التي تبين عدم وجود علاقة ونقبل بالفرضية البديلة التي تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في أثر اتجاهات الراي العام لدى طلبة جامعة آل البيت وأداء المجالس المحلية والمتمثل بـ(تحقيق الأهداف، العمليات التشغيلية الداخلية، التعلم والنمو، جانب الجمهور، الجانب البيئي).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخاتمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي هدفت إلى معرفة اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية: حالة دراسة: جامعة آل البيت.

أولا: نتائج الدراسة:

في ضوء نتائج إجابات أسئلة الدراسة ومناقشة فرضياتها، فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

١) دلت النتائج أن العلاقة إيجابية وقوية بين اتجاهات الرأي العام وبُعد أداء المجالس المحلية ككل جانب الجمهور بمعامل ارتباط بلغ (٠,٩٩٣) وهذا يدل على أن بعد جانب الجمهور يعزز قدرة الأفراد على أبعاد أداء المجالس المحلية من خلال التعاون وبناء العلاقات بين الطلبة وزيادة تماسكهم.

٢) دلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين اتجاهات الرأي العام وبُعد أداء المجالس المحلية ككل تحقيق الأهداف عند مستوى $(\alpha \leq 0.01)$ فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٤٣)، مما يشير إلى أن بعد تحقيق الأهداف يساعد على تطبيق أداء المجالس المحلية في جامعة آل البيت.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) دلت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) فكانت قيمة معامل ارتباط اتجاهات الرأي العام وأداء المجالس المحلية مع العمليات التشغيلية الداخلية (٠,٨١٩) وهي علاقة ضعيفة، مما يدل على أنه كلما كان بعد العمليات التشغيلية الداخلية هو السائد كلما كان مستوى تطبيق أبعاد أداء المجالس المحلية مجتمعة بشكل أقل من الأبعاد الأخرى.

٤) الرأي العام هو محصلة ناتج جمع آراء أفراد المجتمع وتفاعلها مع بعضها البعض عن طريق النقاش والحوار والجدل المبني على الأخذ والرد.

٥) دلت نتائج الدراسة أن زيادة عدد السكان له أثر كبير في التعرف على اتجاهات وميول أفراد المجتمع وآرائهم وخاصة الذين يشتركون بصفة إيجابية في الشؤون العامة.

ثانيا: التوصيات:

بناء على المعلومات والحقائق والنتائج التي أسفرت عنها نتائج هذه الدراسة، فإن الباحث يقدم مجموعة من التوصيات المتعلقة بفرضيات الدراسة، كما يأمل الباحث من إعطاء هذه التوصيات اهتمام خاصة للاستفادة منها مستقبلاً لبناء استراتيجية واضحة في بين أهمية الرأي العام في أداء المجالس المحلية لدى طلبة جامعة آل البيت، والتعرف على أهم المعلومات الضرورية التي تتعلق بهذه الدراسة، و**على ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تبني فكرة توزيع المهام وإنجاز الأعمال بواسطة الأفراد الذي يقومون بمهام المجالس المحلية من خلال وضع خطة توضح السياسية التي تسير عليها.

١) العمل على تقوية المجالس المحلية مما يساعد بذلك على التخفيف من أعباء الدولة الواقعة على عاتقها.

٢) تحديث القوانين والأنظمة المتعلقة بالعمليات الانتخابية للمجالس المحلية.

٣) منح رؤساء المجالس المحلية المزيد من الصلاحيات.

٤) إجراء المزيد من الدراسات العلمية المتعلقة حول اتجاهات الرأي العام نحو تجاه أداء المجالس المحلية.

٥) تفعيل الدور المجتمعي من خلال إشراكهم في أداء المجالس المحلية.

٦) عقد لقاءات وورشات عمل لبيان أهمية الرأي العام ووظائفه وتقسيماته وكيفية استثمار هذا الجانب بصورة ناجحة.

٧) الكسب والتأييد الداعم للرأي العام في صنع القرارات السياسية وذلك لارتباطه بنظام الاتصال الذي يقوم بدوره بتهيئة الرأي العام لقبول أو رفض القرارات التي تريد الدولة اتخاذها.

٨) العمل على إبراز أهمية الرأي العام في دعم ثقافة المجتمع مما تساهم في دعم وتفعيل آلية التغذية المتبادلة ما بين الحكومة والمواطنين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المصادر والمراجع

أولا: المراجع العربية:

١) بدراوي، هاجر علي، (٢٠٠٠): **دور المجالس المحلية في مواجهة تحديات التنمية المحلية: دراسة تطبيقية على محليتي أمدرمان شمال وجنوب**، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الآداب، الخرطوم: السودان.

٢) بديرات، محمد سعيد، (٢٠١٤): **مظاهر الفساد الإداري والمالي وأثره على مستوى أداء المجالس المحلية في المملكة الأردنية الهاشمية: دراسة ميدانية**، جامعة مؤتة، كلية إدارة الأعمال، الأردن: الكرك.

٣) بر نوطي، سعاد، (٢٠٠١): **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

٤) جبار، محمد، (٢٠٠٧): **التربية للمواطنة لطلبة الجامعات: دراسة مقارنة**، مجلة مستقبل التربية العربية، المركز العربي للتعليم والتنمية، العدد (٤٧)، ص: ٢٢٧-٢٩٤.

٥) حجاب، محمد منير، (١٩٩٨): **سلسلة دراسات وبحوث إعلامية رقم (٨١)**، دار الفجر للنشر والتوزيع.

٦) حشحوش، عبدالكريم، (٢٠١٤): **درجة إسهام اتحاد الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية في الحد من العنف الجامعي من وجهة نظر العاملين في عمادات شؤون الطلبة**، جامعة الشرق الوسط: عمان.

٧) حمودة، مصطفى صالح، (٢٠٠٦): **مدى استخدام المعلومات في عمل المجالس المحلية في المملكة الأردنية الهاشمية: دراسة تحليلية تقويمية**، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية العلوم الإدارية، السودان: أم **درمان.**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٨) حميري، باسم، (٢٠١٥): **الإدارة والوظائف**، مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان: الأردن، ط١.

٩) حنا، نصر الله، (٢٠١١): **إدارة الموارد البشرية**، دار زهران للنشر والتوزيع، ط١.

١٠) حوامدة، نضال صالح، (٢٠٠١): **دور المجالس التنفيذية في تحقيق التنمية المحلية والعوامل المؤثرة فيها من وجهة نظر أعضاء تلك المجالس**، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، ١٦(٦).

١١) حياصات، خالد محمد، (٢٠٠٧): **علاقة كفاءة وفاعلية استراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر المديرين: دراسة تحليلية**، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (٣٤)، العدد (٢)، ص: ١٠٨-١٢٣

١٢) دباغ، عصام عبد الوهاب، (٢٠٠٨): **إدارة الأفراد**، دار زهران للنشر والتوزيع، ط١، عمان: الأردن.

١٣) دروزة، سوزان صالح، (٢٠٠٨): **العلاقة بين متطلبات أدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تمييز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية**، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن: عمان.

١٤) رشوان، حسين عبد المجيد، (٢٠١٤): **العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع**، المكتب الجامعي الحديث، المجلد (١)، ط٦ .

١٥) رشيدي، خلف، (٢٠٠٩): **أثر فاعلية تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في الوزارات السعودية في منطقة الرياض**، جامعة مؤتة، الأردن: الكرك.

١٦) رفوع، أحمد ذهار، (٢٠٠٤): **تقييم أثر تطبيق التحجيم على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية الأردنية**، جامعة عما العربية للدراسات العليا، عمان: الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١٧)زغيلات، علاء عبد الحافظ، (٢٠١١): **أثر فاعلية نظام تقييم الأداء الفردي في تحسين الأداء المؤسسي في وزارة العدل في الأردن**، جامعة مؤتة، الأردن: الكرك.

١٨) سميسم، حميده، (٢٠٠٥): **نظرية الرأي العام**، الدار الثقافية للنشر.

١٩)سيد، فاطمة، (٢٠١٧): **استطلاعات الرأي العام في الانتخابات الأمريكية: تهافت التحليل وتجاهل الواقع**، مركز الجزيرة للدراسات، على الرابط الإلكتروني: .http://studies.aljazeera.net/ar/mediastudies/2017.html

٢٠) شرمان، عبد الله علي، (٢٠٠٨): **الرأي العام ماهيته، قياسه، والتأثير فيه**، المنتدى الإسلامي بحوث ومقالات، العدد (٢٥١)، ص ص: (٧٠-٧٣)

٢١)صالح، سعود، (٢٠١١): **الإعلام الجديد وقضايا المجتمع**، المؤتمر العالمي الثاني للإعلام الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة: السعودية.

٢٢)صفو، رياض ضياء، (٢٠٠٩): **عناصر استراتيجية العمليات وأثرها في الأداء الاستراتيجي**، جامعة الموصل، العراق.

٢٣)طراونة، محمد عبد الرزاق، (٢٠١٠): **أثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع الصناعات الاستخراجية في المملكة الأردنية الهاشمية**، جامعة مؤتة، الأردن: الكرك.

٢٤) طراونة، محمد، (٢٠١٠): **أثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الاستخراجية في الأردن**، جامعة مؤتة، الكرك، عمان: الأردن.

٢٥) طراونة، محمد، (٢٠١٠): **أثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الاستخراجية في الأردن**، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الكرك.

٢٦) عامر، سامح، (٢٠١١): **"استراتيجيات الموارد البشرية**، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان: الأردن، ط١.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢٧) عبد الفتاح، بهنسي، (١٩٩٧): **التنظيم القانوني للإدارة المحلية**، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع.

٢٨) عبد، عاطف عدلي، (٢٠٠٠): **الرأي العام**، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، مصر.

٢٩) عدوان، شاكر أحمد؛ والخوالدة، رياض عبدالله، (٢٠٠٨): **استراتيجية تمكين العاملين وإسهامها في الأداء المؤسسي: حالة دراسية في وزارة الصناعة والتجارة الأردنية**، مجلة الإداري، العدد (١١٥)، السنة الثلاثون، سلطنة عمان، ص ص: ٢١٩-٢٠٥ .

٣٠) عرفة، أحمد عامر، (٢٠٠٧): **الرأي العام الإسلامي بين النظرية والتطبيق**، مكتبة الآداب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة: مصر.

٣١) عسلية، صبحي، (٢٠٠٦)، **الرأي العام**، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، العدد (٢٣)، السنة الثانية، نوفمبر ٢٠٠٦.

٣٢) عقيلي، عمر، (٢٠٠٥): **إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن، ط١.

٣٣) عطوى، جمال، (٢٠١٠): **"أثر تعقد إجراءات العمل على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة العدل في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية"**، رسالة دكتوراه، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.

٣٤) علي، جمال، (٢٠١٠): **الرأي العام بين الكلمة والمعتقد**، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، المجلد (١)، الطبعة (١)، مصر: القاهرة.

٣٥) فوطه، سحر، (٢٠١٣): **أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على تعلم ونمو العاملين في المصارف التجارية الأردنية**، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، سلسلة العلوم الإنسانية، ١٥(١).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣٦) كاتر، دانيل، (٢٠١٢): **الإعلام والرأي العام**، دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع.

٣٧) محمود، صدفة محمد، (٢٠٠٧): **دور استطلاعات الرأي العام في صنع السياسات العامة**، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للاستطلاعات الرأي العام واتخاذ القرار: النظرية والتطبيق، ص ص(٤٢-١).

٣٨) مرزوك، أبو ذر شاكر، (٢٠١٣): **النظام القانوني لإدارة المجالس البلدية: دراسة مقارنة بين العراق والأردن**، جامعة الشرق الأوسط، كلية الحقوق، قسم القانون العام.

٣٩) مصطفى، معتصم بابكر، (٢٠٠٠): **الإذاعات الدولية وتشكيل الرأي العام**، مطابع السودان للعملة، الخرطوم.

٤٠) معايطة، رولا نايف، (٢٠٠٧): **استثمار رأس المال البشري**، ط١، عمان: الأردن.

٤١) هلال، محمد، (٢٠١١): **مهارات إدارة الأداء**، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر الجديدة: القاهرة، ط٤.

٤٢) وهبي، سحر محمد، (٢٠٠٨): **اتجاهات طلاب الجامعة نحو قراءة الصحف المصرية دارسة ميدانية على طلاب جامعة أسيوط وفروعها (سوهاج- قنا- أسوان)**، بحوث في الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط١، مصر: القاهرة.

٤٣) تعليمات مجلس طلبة جامعة آل البيت، صادرة عن مجلس جامعة آل البيت بموجب المادة (١٥) فقرة (ع) من قانون جامعة آل البيت لسنة ١٩٩٧م.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

١) Alinio, Buenafe F., (2012) "**Philippine Local Government Officials Perceptions of Decentralization and Its Effects on Local Governments' Administrative Capabilities**". AAT 3297128

٢) Daft, L. Richard, (2010): **Understanding the Theory and Design of Organization,** 10th edition, South Western Engage Learning.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣) Fred C. lamenburg (2011), **Emotional Intelligence in the Workplace**: Application to Leadership : International Journal of Business Management Administration & volume 14, number, 1$am Houston State University USA.

٤) Hanna, D., (2003): **Designing Organization for High Performance,** England, Addison Wesley Publishing Company.

٥) Ho Chao, Chen, Mike, Kumar, Vikas, (2010): **The Impact of institutitonal distance on the international diversity- performance relationship,** Journal of World Business, Vol. 45, pp: 94-96.

٦) Klemmemsen, Robert (2005): **Responsive Government? Public Opinion and Government Policy Preferences in Britain and Denmark**, Political Studies, Vol. (53), 379-402

٧) L Richard, (2010). **Understanding the Theory and Design of Organization**. (10th edition), South Western Engage Learning.

٨) Lordache, Dragos (2013): **Exploring the Usage of Social Media of Networking Websites: Perceptions and Public Opinions of Romanian University Students,** Informatica Economica, 17(4).

٩) Shen, K., & Khalifa, M., (2010) : **Facebook Usage among Arabic College Students: Preliminary Findings on gender Differences,** International Journal of e-Business Management, vol. (4), No,: (1).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملاحق

الملحق (١)

الاستبانة

حضرة السيد مدير ..... المحترم

حضرة السيد رئيس قسم ..... المحترم

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة لمعرفة: **اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية: حالة دراسة: جامعة آل البيت**؛ وذلك استكمالا للحصول على درجة الماجستير من جامعة آل البيت.

أرجو تعبئة الاستبانة المرفقة، مع العلم بأن جميع المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي.

مع كل الاحترام

الطالب

عامر المشاقبة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا: المعلومات الشخصية والوظيفية:

الجزء الأول: البيانات الشخصية للمستجيب

أرجو وضع إشارة (×) مقابل الإجابة المناسبة:

١) الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

٢) العمر: ☐ ( ) أقل من ٢٥ سنة ☐ ( ) من سنة ٢٥-٣٥ سنة

☐ ( ) من ٣٥ إلى ٤٥ سنة ☐ ( ) ٤٥ سنة فأكثر

٣) الدرجة العلمية: ☐ ( ) ثانوية عامة أو أقل ☐ ( ) دبلوم متوسط (شامل وبدون)

☐ ( ) بكالوريوس ودبلوم عالي ☐ ( ) ماجستير ☐ ( ) دكتوراه

٤) سنوات الخبرة: ☐ ( ) أقل من ٤ سنوات ☐ ( ) من ٤-١٠ سنوات

☐ ( ) أكثر من ١٠ سنوات.

الجزء الثاني: اتجاهات الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية تجاه أداء المجالس المحلية: حالة دراسة: جامعة آل البيت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرجاء التكرم بوضع إشارة (×) تحت الإجابة التي تراها مناسبة لكل فقرة من الفقرات التالية:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولا: تحقيق الأهداف						
١)	تعتمد المجالس المحلية على وضع الأهداف المراد تحقيقها ومدى ملائمتها للتطبيق					
٢)	اعتماد المجالس المحلية لاستراتيجية التوافق ما بين الأهداف الرئيسية والفرعية					
٣)	تطبيق مبدأ التخصص وتطبيق العمل بين أهداف المجالس المحلية وأهداف موظفيها					
٤)	استقطاب عاملين وموظفين ذوي خبرة وكفاءة عالية للعمل في تلك المجالس.					
٥)	التقليل من المحسوبيات والواسطات لكونها تعتمد على تطبيق معايير وأسس أكثر موضوعية					
٦)	المساهمة في تعزيز من لديهم خبرات وكفاءات للترشيح لرئاسة وعضوية المجالس المحلية					
٧)	العمل على زيادة كفاءة لجان المجالس المحلية					
ثانيا: العمليات التشغيلية الداخلية						

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٨)	السرعة في تلبية المجالس المحلية لتقديم الخدمات للمواطنين					
٩)	تعمد المجالس المحلية إلى تأسيس هياكل تنظيمية أكثر تطورا					
١٠)	الدقة والسرعية في إنجاز المعاملات.					
١١)	تعتمد المجالس المحلية على إتباع سياسة التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة					
١٢)	المساهمة في التشجيع على الابتكار والإبداع لأعضاء المجالس المحلية.					
١٣)	اهتمام المجالس المحلية بالتغذية الراجعة بالمعلومات من منفذي الخدمة لاستعمالها في عمليات التشغيل الداخلية					
ثالثا: التعلم والنمو						
١٤)	تقديم الحوافز والمكافآت التشجيعية للعاملين من أجل تطوير خبراتهم ومعارفهم ومهاراتهم الوظيفية					
١٥)	الاهتمام بالأفكار الجديدة والمتطورة من أجل مصلحة العمل					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١٦)	تعمد المجالس المحلية إلى الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى والتي تتمتع بالسمعة العالية					
١٧)	هل إنشاء الهيكل التنظيمي يؤدي إلى التعلم والنمو والتطوير في المجالس المحلية					
١٨)	قيام المجالس المحلية بدور أساسي في التنمية المحلية					
١٩)	عدم توفر الدعم المادي اللازم لتوفير الخدمات					
رابعا: جانب الجمهور						
٢٠)	العمل على إعطاء صورة حسنة عن المجالس المحلية للمواطنين (الجمهور)					
٢١)	الوفاء بالتحسين المستمر لتحقيق مطالب الجمهور					
٢٢)	اتخاذ رأي المواطنين كأولوية لأداء أعمالها في المجالس المحلية					
٢٣)	توفر قسم لدراسة متطلبات واقتراح وشكاوي المواطنين والعمل على دراستها					
٢٤)	هنالك تجاوب بين المواطنين والمجالس المحلية					
٢٥)	من أولويات المجالس المحلية مساعدة الجمهور (المواطنين) وحل مشاكلهم					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢٦)	الاستفادة من أوقات الفراغ للجمهور فيما يفيد التنمية المحلية					
خامسا: الجانب البيئي						
٢٧)	تعمد المجالس المحلية إلى إيجاد برامج ونشاطات لتنمية قدرات المجتمع المحلي					
٢٨)	قيام المجالس المحلية بالتوعية والتثقيف للمحافظة على البيئة					
٢٩)	سعي المجالس المحلية لتحقيق تنمية مستدامة					
٣٠)	تتوافق قواعد وأسس المجالس المحلية مع السياسات والقوانين المتبعة في الدولة					
٣١)	اهتمام المجالس المحلية برعاية الأعمال الخيرية، والتعليم وتدريب المؤسسات، والأعمال الرياضية					
٣٢)	العمل على تحديد الأماكن والمواقع المناسبة للأنشطة الفعالة والمؤثرة على البيئة					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com