

تقييم مستوى الخدمات العامة في مدينة المفرق - دراسة في جغرافية الخدمات

Assessment of the level of General Services in the City of Mafraq - Study in Geographical Services

عايد طاران*، وعبد الحميد الفناطسة

Ayed Taran & Abdulhameed Alfanatsah

قسم الجغرافيا، كلية الآداب، جامعة الحسين بن طلال، الأردن

*الباحث المراسل: taran0002002@yahoo.com

تاريخ التسليم: (2016/6/12)، تاريخ القبول: (2016/10/13)

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات العامة في مدينة المفرق، كما تهدف إلى معرفة مستوى رضا المواطنين عن قطاع الخدمات الذي يشمل الخدمات الصحية والتعليمية والصرف الصحي وخدمات الطرق والحدائق والمياه والكهرباء. وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات التعليمية تعاني من اكتظاظ في أعداد الطلاب خاصة في المراحل الأساسية بالإضافة إلى سوء في توزيعها، كما أن الخدمات الصحية تعاني من اكتظاظ كبير في أعداد المرضى المراجعين للمراكز الصحية الأولية في المدينة مما شكل ضغطا كبيرا عليها وانعكس ذلك على مستوى الخدمات الصحية التي تقدمها للمواطنين. كما توصلت الدراسة إلى أن المدينة تعاني من نقص في عدد الحدائق العامة التي يحتاج إليها السكان، كما تعاني من مشاكل نقص في خدمات الصرف الصحي وزيادة في نسبة التلوث البيئي والازدحام المروري داخل المدينة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات العامة، تقييم الخدمات العامة.

Abstract

This study aims to assess the level of public services in the city of Mafraq, also aims to determine the level of satisfaction of citizens for the services sector, which includes health and education services, sanitation services and roads, parks, water and electricity. The study found that educational services suffer from overcrowding in the number of private students in the basic stages in addition to the poor in their distribution, and health services are suffering from great overcrowding in the number of patients reviewers primary health centers in the city, posing great pressure them and reflected in the level of health services provided to

citizens. The study also found that the city suffers from a shortage in the number of public parks needed by the population, also suffer from a lack of sanitation problems and an increase in environmental pollution and traffic congestion within the city rate.

Keywords: General Services, Assess the level of General Services.

المقدمة

إن اعتماد آراء وانطباعات المواطنين حول الجوانب المتعلقة بالخدمات العامة يخدم بلا شك التوجهات الحالية في توسيع وتعزيز المشاركة الديمقراطية في أي بلد بما يوفره من معلومات حيوية تساعد في التعرف على مستوى الأداء الحكومي وبما يسهم من تعزيز النهوض بمستوى نوعية الخدمات العامة المقدمة وبنفس الوقت يعطي مؤشرا على مدى استجابة الإدارة العامة لحاجات المواطنين.

فقد جذب اهتمام الجغرافيين في العقود الحديثة والمعاصرة عدة ظواهر اجتماعية وموضوعات متباينة جديرة بالاهتمام والدراسة ومنها جغرافية الخدمات، والتي تتناول النمط والتوزيع المكانيين للخدمات العامة الدينية والتعليمية والاقتصادية والخدماتية والصحية.

وإذا كان موضوع جغرافية الخدمات يعد اتجاهاً حديثاً في الجغرافيا، والخدمات كظاهرة جغرافية، تشغل مساحات أرضية محددة، فإنها جذبت اهتمام علوم كثيرة وتخصصات شتى منها، الجغرافية التي تتعامل معها وفق منهج وطريقة خاصة بالجغرافية، إلى جانب اعتبار دراسة الخدمات إحدى الدراسات التطبيقية في مجال الجغرافية التي تعد ركيزة هامة من ركائز التنمية والتخطيط في العديد من الدول، ورافداً أساسياً من روافد العمليات التخطيطية والإقليمية، كما أن الاهتمام بالخدمات يعني الاهتمام بالإنسان، وأن دراسة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين في أي مكان، ومعرفة الأسباب والدوافع عن رضاهم أو عدم رضاهم يعد من الأهمية بمكان.

وإذا كانت جغرافية الخدمات قد جاءت في مرحلة متأخرة من تطور الفكر الجغرافي، فإن الاهتمام بها يمكن إرجاعه إلى عقد الستينات من القرن الماضي ولكنها كانت في إطار أكثر عمومية وشمولاً في موضوعات أخرى، كما شهدت السبعينات من القرن نفسه دراسات حول نفس الفكرة، وذلك المضمون كدراسة "هاجيت" Hagget. كما ظهرت دراسات عربية تناولت دراسة الخدمات وإن كان يغلب عليها الجانب التطبيقي أكثر منها في مجال التنظير.

يشكل موضوع الاهتمام بالخدمات العامة في الأردن هاجسا واضحا للحكومة، ومما يؤكد ذلك الاهتمام المتزايد وسعي الحكومة الدؤوب لتقديم أفضل الخدمات العامة للمواطنين بما يتفق مع الخطط التنموية التي تضعها خاصة في المناطق الواقعة في جيوب الفقر. وتمثل هذه الدراسة خطوة رائدة في مجال جغرافية الخدمات على مستوى الأردن، لندرة الدراسات التي تناولت موضوع قياس درجة رضا المواطنين لمستوى الخدمات العامة، حيث سيتم قياس آراء المواطنين

حول جوانب الخدمات العامة في مدينة المفرق، بما يوفر معلومات إضافية يمكن أن يستفيد منها المخططون وأصحاب القرار لتقديم أفضل الخدمات لسكان المنطقة.

مشكلة الدراسة

شهدت محافظة المفرق بشكل عام ومدينة المفرق بشكل خاص في الآونة الأخيرة نمواً سكانياً متزايداً نتيجة ارتفاع معدلات الزيادة الطبيعية ومعدلات الهجرة الداخلية والخارجية وبالذات ما شهدته المحافظة من نزوح أعداد كبيرة من اللاجئين السوريين بفعل الأزمة السورية إذ تركز فيها ما يزيد عن 40% من اللاجئين بحكم موقعها المحاذي للحدود السورية (دائرة الإحصاءات العامة، 2014)، الأمر الذي شكل زيادة الضغط على الخدمات العامة التي يحتاجها سكان المنطقة فيما يتعلق بالخدمات الصحية والتعليمية وخدمات البنية التحتية كالطرق وشبكات الصرف الصحي والحدائق والمنتزهات والنظافة، حيث أن هذه الخدمات لها صلة بحياة المواطن اليومية، وهذا ما يجعل المواطن يتطلع دائماً إلى أن تقدم له خدمات تشبع رغباته وترضي توقعاته.

ولذلك أصبح مستوى رضا المواطنين عن الخدمات التي يتلقونها المقياس الرئيسي الذي يعكس مدى جودة وكفاءة هذه الخدمات، ويحدد الجوانب السلبية الواجب تفاديها والجوانب الإيجابية الواجب تعزيزها وضمان استمرارية تحسينها بالشكل السليم.

أهداف الدراسة

1. تحليل وتقييم واقع قطاع الخدمات والمرافق العامة في مدينة المفرق ووضع المقترحات التي تساعد على تطوير وتنمية هذه الخدمات مستقبلاً في ضوء معدلات النمو السكاني العالية التي تشهدها المنطقة سواء بفعل الزيادة الطبيعية أو الزيادة غير الطبيعية المتعلقة بالهجرات المتتالية وخاصة الهجرة السورية.
2. التعرف على طبيعة العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية لأفراد العينة والرضا عن الخدمات العامة.
3. التعرف إلى مستوى رضا المواطنين عن جودة الخدمات المحلية في مدينة المفرق بالنسبة لكل مجال من المجالات التالية: الخدمات التعليمية، الخدمات الصحية، خدمات الصرف الصحي، الحدائق العامة، المياه، الكهرباء، النظافة، الطرق.
4. تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول مستوى الخدمات العامة في مدينة المفرق، لأخذها بعين الاعتبار عند وضع الخطط التنموية للارتقاء بمستوى تلك الخدمات، ومحاولة تزويد المناطق التي تعاني من نقص في هذه الخدمات.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

1. تبرز أهمية الدراسة من حيث كونها دراسة جديدة في مجال جغرافية الخدمات وفي تناولها موضوع رضا المواطنين عن جودة الخدمات العامة، مما قد يتيح تقديم بعض التوصيات والاقتراحات على ضوء النتائج المستخلصة.
2. يمكن أن تشكل الدراسة مساهمة متواضعة ضمن المكتبة العربية في مجال جغرافية الخدمات خاصة في ظل ندرة الدراسات العربية والأردنية حول موضوع جودة الخدمات التي تقدمها الحكومة ومستوى رضا المواطنين عنها.

الدراسات السابقة

قام الباحث (Stipak, B, 1979)، (Citizen Satisfaction with Urban Services:)، Potential Misuse as a (Performance Indicator بدراسة هدفت إلى قياس العلاقة بين مستوى الخدمات المحلية مقياسه بمؤشرات الكفاءة والفاعلية والعدالة وبين درجة رضا المواطنين في مدينة لوس انجلوس في ولاية كاليفورنيا الأمريكية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن العلاقة بين هذين المتغيرين ضعيفة، كما توصلت إلى أن للعوامل الديمغرافية أثر مهم في درجة رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة لهم.

وأجريت دراسة قام بها الباحثان (Michael, R. & Durant, T, 1980)، (Citizen Evaluations & Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest) على مواطني ولاية تينيسي الأمريكية بهدف معرفة العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية كالعرق والدخل، وبين الرضا عن الخدمات ورغبة المواطنين في التأثير على صنع قرارات تقديم الخدمات العامة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود تأثير للمتغيرات الديمغرافية على الرضا عن الخدمات ورغبة المواطنين في التأثير على صنع قرارات تقديم الخدمات العامة، وإلى أن رغبة المواطنين في التأثير على صنع قرارات تقديم الخدمات العامة هي وسيلة لتحقيق مستوى أعلى من الرضا من قبل المواطنين عن الخدمات العامة.

وتطرق احمد وبطارسة (1994)، (مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العامة في الأردن: دراسة ميدانية). وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء وانطباعات المواطنين حول الخدمات العامة في محافظتي العاصمة واربد. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا عن الخدمات العامة وبين متغير الجنس، وان درجة رضا سكان القرى عن الخدمات العامة أكثر من درجة رضا أقرانهم من سكان المدن، وان درجة رضا سكان محافظة العاصمة عن الخدمات العامة أكثر من درجة رضا أقرانهم من سكان محافظة اربد، وتوصلت كذلك إلى أن هناك فروق جوهرية في درجة الرضا عن الخدمات العامة بين المواطنين الذين يعملون في القطاع العام والقطاع الخاص ولصالح الأول.

وتناول طعمنة والحراشنة (1994)، (اثر مستوى الخدمة على رضا المستفيدين من خدمات المراكز الصحية في محافظة المفرق). وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى فعالية الخدمات التي تقدمها المراكز الصحية في محافظة المفرق من خلال استطلاع آراء المستفيدين

وانطباعاتهم عن بعض جوانب الخدمة التي يمكنهم إصدار حكم بشأنها، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن لدى أفراد عينة الدراسة انطباعات إيجابية وسلبية تجاه البيئة الداخلية والخارجية للمراكز الصحية في نوحى عديده، وتوصلت أيضا إلى أنه لا يوجد دور يذكر للوضع الاجتماعي والواسطة في الحصول على الخدمة، نظرا لقلّة الفوارق الطبقيّة في بيئة أقرب إلى البادية منها إلى الريف، وأن أفراد عينة الدراسة لديهم انطباعات إيجابية تجاه مجمل الخدمات التي تقدمها المراكز الصحية في محافظة المفرق.

تناولت الصرايرة (2004)، (العلاقة بين التوزيع السكاني وتخطيط الخدمات في لواء ذيبيان). حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين التوزيع السكاني وتخطيط الخدمات، والتعرف على الخصائص الديمغرافية والاجتماعية والاقتصادية لسكان لواء ذيبيان، بالإضافة إلى التوزيع المكاني للمدارس الحكومية ومراكز الرعاية الأولية، وذلك بهدف تحليل الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للسكان، ومدى عدالة توزيع الخدمات الصحية في اللواء، وتوصلت الدراسة إلى عدم عدالة توزيع هذه الخدمات بين الوحدات الإدارية داخل المحافظة واللواء على حد سواء.

منهجية الدراسة

قام الباحث باستخدام مناهج البحث العلمي التالية:

المنهج الوصفي التحليلي: الذي يعتمد على الكتب والمقالات والأدبيات المتخصصة والمكتوبة في هذا المجال وتحليلها بغية توضيح المفاهيم الأساسية والنظرية للموضوع وإثراءه.

المنهج الوصفي الميداني: باستخدام المسح الاجتماعي الذي يعتمد غالبا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات ومن ثم تفريغها وتحليلها اعتمادا على بعض الوسائل والأساليب الإحصائية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار التباين (ANOVA) واختبار التباين المتعدد (MANOVA).

متغيرات الدراسة

تشتمل هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة ومتغير تابع وهي:

أولاً: المتغيرات المستقلة وتشمل

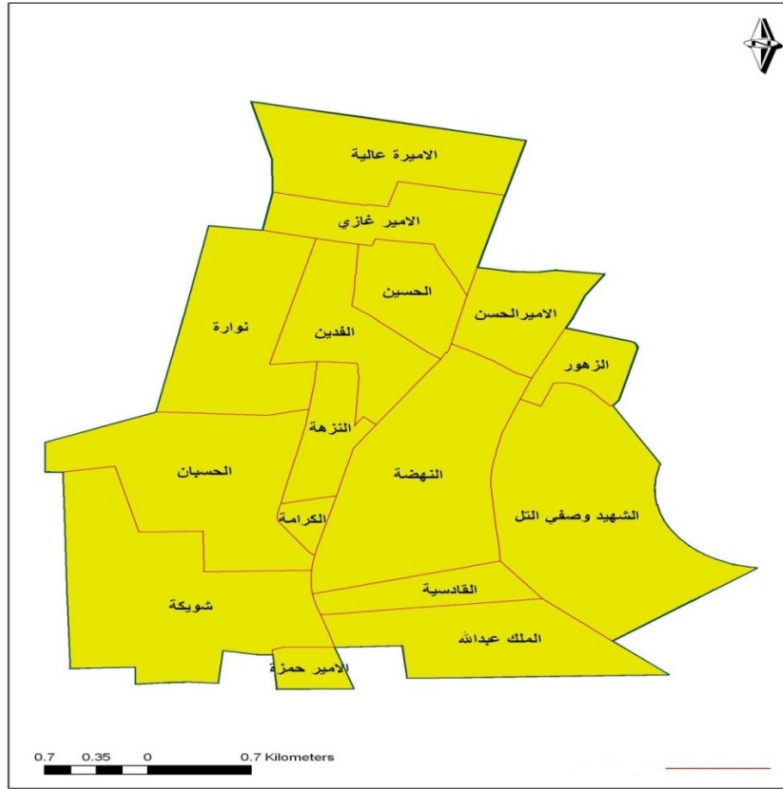
1. الجنس: وله مستويان: ذكر وأنثى.
2. الحالة الاجتماعية ولها مستويان: أعزب ومتزوج.
3. المؤهل العلمي: وله ثلاثة مستويات: ابتدائي ومتوسط، ثانوي، جامعي فما فوق.
4. العمر وله خمس مستويات وهي: (15 سنة فأقل، 16-30 سنة، 31-45 سنة، 46-60 سنة، أكثر من 61 سنة).

ثانياً: المتغير التابع

وهو رضا المواطنين عن الخدمات العامة المقدمة لهم في مدينة المفرق، ويقاس في هذه الدراسة بالاستبانة التي تشتمل على العديد من الفقرات.

مجتمع الدراسة وعينها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أرباب الأسر القاطنين ضمن حدود مدينة المفرق، حيث بلغ عدد الأسر في منطقة الدراسة حوالي (9798) أسرة، موزعين على جميع المناطق والأحياء السكنية الواقعة ضمن منطقة الدراسة، (دائرة الإحصاءات العامة، 2012)، ويبين الشكل (1) أحياء مدينة المفرق.



شكل (1): أحياء مدينة المفرق. (المصدر: بلدية المفرق الكبرى).

وتقسم أحياء المدينة في وحدتين على النحو التالي:

وحدة (11) وتضم مجموعة من الأحياء وهي

1. حي الأمير حسن: وهو الحي الذي يحده شارع طارق بن زياد من الجنوب وشارع القادسية من الشمال وشارع بغداد من الشرق وشارع الملك عبد الله من الغرب، وهو الحي المتعارف على تسميته بحي الضباط، ويغلب على هذا الحي الاستعمال السكني والتجاري.
2. حي القادسية: ويحده شارع الشهيد حسين بصيوص من الشمال وشارع حليلة السعدية من الجنوب وشارع الزرقاء من الشرق وشارع الملك عبد الله من الغرب، وهو عبارة عن حي سكني.
3. حي النهضة: وهو الحي الذي يحده من الجنوب شارع الشهيد حسين بصيوص ومن الشمال شارع طارق بن زياد ومن الشرق شارع الملك حسين بن طلال ومن الغرب شارع الملك عبد الله، ويغلب على هذا الحي الاستعمال التجاري.
4. حي الزهور: وهو الحي الذي يحده شارع الإمام أبو حنيفة من الشرق وشارع الشهيد عطا لله غصاب وعثمان بن عفان من الشمال وشارع الإدريسي من الغرب وشارع السموع من الجنوب، ويغلب على هذا الحي الاستعمال السكني.
5. حي الملك عبد الله: وهو عبارة عن حي سكني وحرفي يقع في الجزء الجنوبي من المدينة.
6. حي الشهيد وصفي التل: ويحده شارع عمان دمشق من الشرق وشارع الملك حسين بن طلال من الغرب وشارع بدر من الشمال وشارع المدينة المنورة من الجنوب، ويقع في هذا الحي الدوائر الحكومية مثل: مبنى المحافظة والمحكمة الشرعية ومركز الدفاع المدني. الخ.....

وحدة (12) وتضم مجموعة من الأحياء وهي

1. حي الحسين: وهو الحي الذي يحده شارع عمان دمشق من الشرق وشارع بغداد من الغرب وشارع ابن تيمية من الشمال وشارع بدر من الجنوب، وهذا الحي عبارة عن أحياء سكنية ومعسكرات للجيش.
2. حي الفدين: ويحده شارع الإمام أبو حنيفة من الجنوب والشرق وشارع الشهيد صقر المجالي من الغرب ومن الشمال شارع عثمان بن عفان، وهو عبارة عن حي سكني.
3. حي النزهة: ويحده شارع محمد البشير من الجنوب وشارع الملكة علياء من الغرب وشارع الإمام أبو حنيفة من الشمال وشارع عمر بن عبد العزيز وشارع الملك عبد الله من الشرق، وهو عبارة عن حي سكني وفيه بعض الآثار أيضا.
4. حي الأمير حمزة: وهذا الحي يقع في الجهة الجنوبية الغربية من المدينة، وهو عبارة عن حي سكني.

5. حي الحسبان: وهو عبارة عن حي مستقل يقع في الجزء الغربي من المدينة، وهو عبارة عن حي سكني.
6. حي الكرامة: ويحده شارع الملك عبد الله من الشرق وشارع الملكة علياء من الجنوب والغرب وشارع محمد البشير من الشمال، وهو عبارة عن حي سكني.
7. حي شويكة: وهو عبارة عن حي مستقل أيضا ويقع في الجزء الجنوبي الغربي من المدينة، وهو عبارة عن حي سكني.
8. حي الأمير غازي: ويقع في الجزء الشمالي من المدينة، وهو عبارة عن حي سكني إضافة إلى انتشار معسكرات الجيش فيه.
9. حي الأميرة عالية: ويقع هذا الحي في أقصى الجزء الشمالي من المدينة، وهو عبارة عن معسكرات للجيش.
10. حي نواره: ويقع هذا الحي في الجزء الشمالي الغربي من المدينة، وهو عبارة عن حي سكني.

أما عينة الدراسة فإن تحديد حجم العينة المطلوب اختيارها لأغراض الدراسة، تعتبر من المشاكل التي تواجه الباحثين وخاصة في البحوث التي تتناول أكثر من مظهر من المظاهر الجغرافية. ولذلك قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية من أرباب الأسر وذلك من خلال الرجوع إلى جداول (فيشر) للعينة الإحصائية بعد الاسترشاد بتقييم البيوت من خلال الاشتراك بالكهرباء.

حجم العينة

لاستخراج حجم العينة تم استخدام المعادلة التالية

$$N = [(Z)^2 * (\delta)^2 / (e)^2]$$

حيث أن:

N: حجم العينة

Z²: قيمة Z عند مستوى الثقة 95% = 1.96

δ: الانحراف المعياري لعينة عشوائية مكونة من 50 أسرة.

e²: نسبة الخطأ المسموح به في تقدير العمر لرب الأسرة = 0.05 سنة.

وبذلك يكون حجم العينة 527 أسرة من إجمالي عدد الأسر في المجتمع الشامل والبالغ 9798 أسرة حتى ليلة الثاني من تشرين أول لعام 2004، وبذلك تكون النسبة المئوية للعينة 5.3%، أي 509 استبانته بعد استبعاد الاستبانته غير الصحيحة (ملحق رقم 1).

وقد تم توزيع العينة على الأحياء السكنية لمنطقة الدراسة البالغة (16) حيا، بطريقة التوزيع النسبي لكل حي سكني حسب عدد الأسر، وقد تم حساب عينة كل حي كما يلي:

عدد الأسر لكل حي سكني/ عدد الأسر الكلي لمنطقة الدراسة $\times 100\%$ = النسبة المئوية لكل حي سكني، كما في الجدول رقم (1).

جدول (1): توزيع حجم عينة الدراسة على أحياء مدينة المفرق*.

| الرقم | الحي | عدد الأسر | عدد الأسر في العينة | النسبة المئوية % |
|-------|----------------|-------------|---------------------|------------------|
| 1 | الزهور | 510 | 20 | 5.21 |
| 2 | الأمير حسن | 720 | 50 | 7.35 |
| 3 | القادسية | 520 | 22 | 5.31 |
| 4 | الكرامة | 425 | 20 | 4.34 |
| 5 | النزهة | 550 | 22 | 5.61 |
| 6 | شويكة | 946 | 51 | 9.66 |
| 7 | الحسيان | 945 | 57 | 9.64 |
| 8 | الملك عبد الله | 443 | 21 | 4.52 |
| 9 | نواره | 870 | 51 | 8.89 |
| 10 | الأمير حمزة | 280 | 18 | 2.86 |
| 11 | الحسين | 920 | 54 | 9.49 |
| 12 | الفدين | 390 | 21 | 3.98 |
| 13 | الأمير غازي | 602 | 24 | 6.14 |
| 14 | النهضة | 975 | 60 | 9.95 |
| 15 | الأميرة عالية | 267 | 17 | 2.76 |
| 16 | وصفي التل | 420 | 19 | 4.29 |
| | المجموع | 9798 | 527 | 100 |

*المصدر: عمل الباحث بالاعتماد على عدد الأسر من دائرة الإحصاءات العامة.

صدق الأداة

يقصد بصدق الأداة المستخدمة في القياس مدى قدرة هذه الأداة على قياس وتوفير المعلومات المطلوبة والتحقق من أن هذه الأداة تقيس الشيء المراد قياسه دون غيره (شحادة، 1997).

وللتأكد من صلاحية الاستبانة فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة المنهجية والعلمية وذلك قبل الاعتماد النهائي وتطبيقها في الميدان، بهدف توجيه الباحث إلى

مواطن الضعف والقصور من حيث طبيعة الأسئلة وشكلها ومنطقيتها وصياغتها، حيث تم الأخذ بأرائهم وملاحظاتهم بعين الاعتبار، وتم إعادة صياغة الأداة بناء على الملاحظات والاقتراحات.

ثبات أداة الدراسة

يقصد بالثبات التأكد من درجة الاتساق العالية لأداة جمع البيانات بما يمكن من قياس الظاهرة التي أعدت لقياسها بدرجة عالية من الدقة والحصول على نتائج متطابقة أو متشابهة إذا كرر استخدامها أكثر من مرة لجمع نفس البيانات أو في قياس نفس الظاهرة، والمتغيرات سواء استخدمها باحث أو أكثر في ظروف وأوقات مختلفة. (شحادة، 1997).

وقد تم اختبار الثبات من خلال تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (50) أسرة من مجتمع الدراسة، ثم عاود الباحث توزيع الاستبانة على نفس العينة، ومن ثم تم حساب معامل الثبات الذي بلغ (0.84%) وهي نسبة مرتفعة تدل على قابلية وإمكانية الأداة للتطبيق.

التحليل الإحصائي

استخدم لأغراض هذه الدراسة عدد من الأساليب الإحصائية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة.
2. المتوسطات والانحرافات المعيارية.
3. اختبار التباين (ANOVA) الأحادي للإجابة عن السؤال الثاني.
4. اختبار التباين المتعدد (MANOVA) للإجابة عن السؤال الثالث.

تحليل النتائج ومناقشتها

أولاً: الخدمات التعليمية

يتبين من خلال الملحق رقم (2)، أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المواطنين في مدينة المفرق عن أسئلة الاستبانة فيما يتعلق بالخدمات التعليمية كانت تتراوح ما بين الكبيرة والمتوسطة والقليلة، إذ كانت كبيرة على الأسئلة (1،3،4،5،6)، حيث تراوح المتوسط الحسابي من (3.59-4.29). وكانت متوسطة على الأسئلة (2،7) حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين (3.01-3.41)، وكانت قليلة على السؤال (8) حيث كان المتوسط الحسابي (2.36).

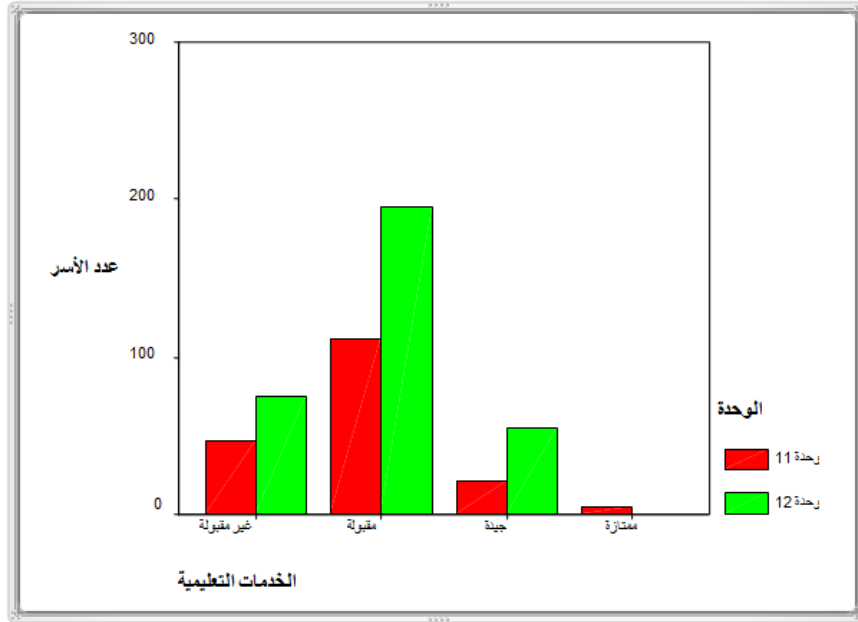
ومن أجل معرفة وتقييم مستوى الرضا لدى سكان منطقة الدراسة حول كفاءة الخدمات التعليمية، قام الباحث باستخراج النسب المئوية لأسر عينة الدراسة حسب درجة رضاهم التي تتراوح ما بين (الممتازة، والجيدة، والمقبولة، والغير مقبولة)، كما في الجدول رقم (2).

جدول (2): مستوى رضا المواطنين عن الخدمات التعليمية في مدينة المفرق.

| النسبة | العدد | الخدمات التعليمية |
|--------|-------|-------------------|
| 24.0 | 122 | غير مقبولة |
| 60.1 | 306 | مقبولة |
| 14.9 | 76 | جيدة |
| 1.0 | 5 | ممتازة |

*المصدر: عمل الباحث.

يتضح من الجدول السابق أن 60% من سكان منطقة الدراسة يعتقدون بان الخدمات التعليمية مقبولة وان 15.9% من سكان منطقة الدراسة يرون بان الخدمات التعليمية جيدة وممتازة، وهذا يعني أن الخدمات التعليمية في مدينة المفرق لا تزال تعاني من نقص من حيث عددها وكفاءتها نتيجة زيادة الطلب عليها من قبل سكان منطقة الدراسة. والشكل رقم (2) يبين نسبة مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول الخدمات التعليمية حسب التجمعات السكانية التي يعيشون فيها.



شكل (2): مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول الخدمات التعليمية. (المصدر: عمل الباحث).

ثانياً: الخدمات الصحية

يوضح الملحق رقم (2)، أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المواطنين في مدينة المفرق عن أسئلة الاستبانة فيما يتعلق بالخدمات الصحية كانت تتراوح ما بين الكبيرة والمتوسطة والقليلة، إذ كانت كبيرة على الأسئلة (7،6،5،3،1)، حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين (3.62-4.39). وكانت متوسطة على الأسئلة (2،4) حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين (2.54-3.42)، وكانت قليلة على السؤال (8) حيث كان المتوسط الحسابي (2.10).

وقد قام الباحث باستخراج النسب المئوية لأسر عينة الدراسة حسب درجة رضاهم التي تتراوح ما بين (الممتازة، والجيدة، والمقبولة، والغير مقبولة)، من أجل معرفة وتقييم مستوى الرضا لدى سكان منطقة الدراسة حول كفاءة الخدمات الصحية، كما في الجدول رقم (3).

جدول (3): مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الصحية في مدينة المفرق.

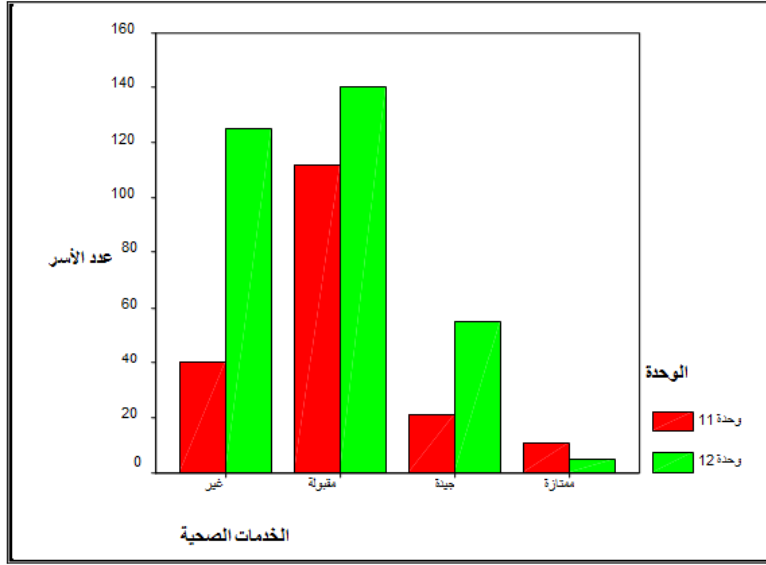
| النسبة | العدد | الخدمات الصحية |
|--------|-------|----------------|
| 32.4 | 165 | غير مقبولة |
| 49.5 | 252 | مقبولة |
| 14.9 | 76 | جيدة |
| 3.1 | 16 | ممتازة |

*المصدر: عمل الباحث

يتضح من الجدول السابق أن حوالي 50% من سكان منطقة الدراسة يعتقدون أن الخدمات الصحية مقبولة وأن 18% من سكان منطقة الدراسة يرى بأن الخدمات الصحية جيدة وممتازة، وهذا يعني أن الخدمات الصحية في مدينة المفرق لا تزال بحاجة إلى بعض التطور من أجل تلبية حاجة المواطنين، وأنه لا يزال هناك نقص في هذه الخدمات نتيجة زيادة الطلب عليها من قبل سكان منطقة الدراسة. والشكل رقم (3) يبين نسبة مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول الخدمات الصحية حسب التجمعات السكانية التي يعيشون فيها.

ثالثاً: خدمات الصرف الصحي

كان للتطورات السريعة والمتلاحقة التي شهدتها مدينة المفرق في الفترة الأخيرة أثر كبير ومباشر على مستوى الخدمات المقدمة لسكان المنطقة خاصة خدمات الصرف الصحي، ويزداد الأمر وضوحاً إذا ما علمنا أن تقديرات الحاجة السكنية لمدينة المفرق تقدر بحوالي (300-400) وحدة سكنية في العام الواحد، مع ما يرافق ذلك من أعباء توصيل وتقديم الخدمات في ظل طبيعة الامتداد الأفقي للعمران داخل المدينة، وهذا يزيد من مشكلة توصيل خدمات الصرف الصحي لكل وحدة سكنية في الأحياء المختلفة، وتعجز المدينة عن تلبية احتياجات كل السكان (بلدية المفرق، 2012).



شكل (3): مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول الخدمات الصحية. (المصدر: عمل الباحث).

ومن خلال الملحق رقم (2) يتبين أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المواطنين في مدينة المفرق عن الأسئلة المتعلقة بخدمات الصرف الصحي كانت تتراوح ما بين الكبيرة والمتوسطة، وهذا يعني أن منطقة الدراسة متأثرة إلى حد كبير بالنمو السكاني الذي تشهده، إذ كانت كبيرة على الأسئلة (1، 2، 5) حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين 3.66-4.30. وكانت متوسطة على الأسئلة (2، 4) حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين 2.81-3.22.

ونستنتج من خلال النسب السابقة أن منطقة الدراسة لا تزال تعاني من مشاكل متعلقة بإيصال شبكة الصرف الصحي لجميع المساكن فيها، حيث أن امتداد المنطقة أفقياً وعلى مساحة واسعة يحتم المعوقات التي تقف أمام اشتراك المواطنين بشبكة الصرف الصحي، كما أن الاكتظاظ السكاني داخل المدينة يزيد الضغط على الشبكة وبالتالي تصبح خدماتها لا تفي بالحاجة المرجوة منها، وكل ذلك نتيجة النمو السكاني الذي تشهده منطقة الدراسة، ولكن خدمات الصرف الصحي تبقى أفضل عند مقارنتها بالخدمات الصحية والتعليمية في مدينة المفرق.

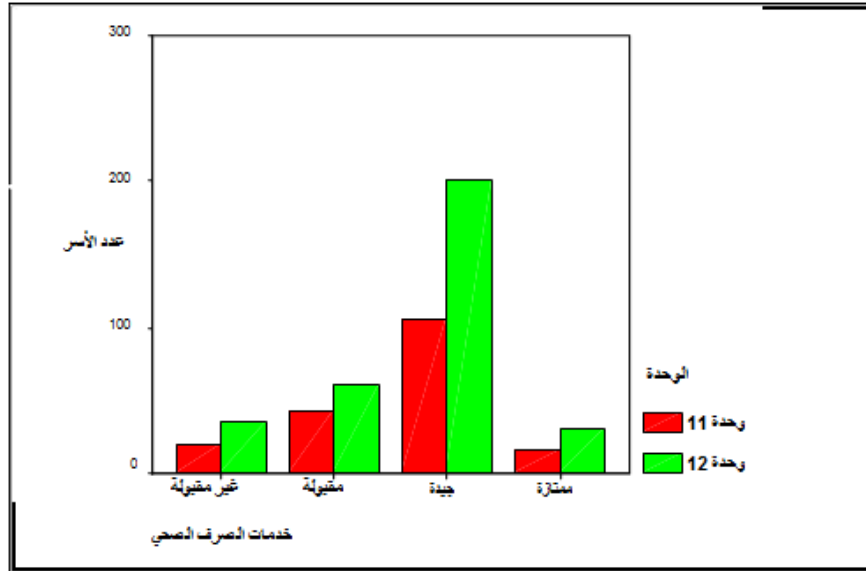
ومن أجل معرفة وتقييم مستوى الرضا لدى سكان منطقة الدراسة حول كفاءة خدمات الصرف الصحي، قام الباحث باستخراج النسب المئوية لأسر عينة الدراسة حسب درجة رضاهم التي تتراوح ما بين (الممتازة، والجيدة، والمقبولة، والغير مقبولة)، كما في الجدول رقم (4).

جدول (4): مستوى رضا المواطنين عن خدمات الصرف الصحي في مدينة المفرق.

| خدمات الصرف الصحي | العدد | النسبة |
|-------------------|-------|--------|
| غير مقبولة | 55 | 10.8 |
| مقبولة | 103 | 20.2 |
| جيدة | 305 | 59.9 |
| ممتازة | 46 | 9.0 |

المصدر: عمل الباحث

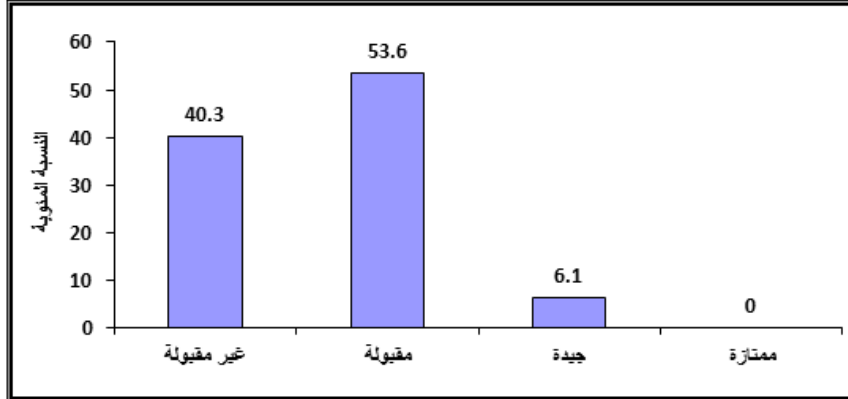
يتضح من الجدول السابق أن حوالي 69% من سكان منطقة الدراسة يعتقد بان خدمات الصرف الصحي جيدة وممتازة وان 10% من سكان منطقة الدراسة يرى بان خدمات الصرف الصحي غير مقبولة، وهذا يعني أن خدمات الصرف الصحي في مدينة المفرق تقوم بدور بارز في التخلص من المياه العادمة التي تزيد عن حاجة المواطنين، وعلى الرغم من ذلك لا يزال هناك نقص في هذه الخدمات نتيجة زيادة الطلب عليها من قبل سكان منطقة الدراسة. والشكل رقم (4) يبين نسبة مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات الصرف الصحي حسب التجمعات السكانية التي يعيشون فيها.



شكل (4): مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات الصرف الصحي. (المصدر: عمل الباحث).

رابعاً: خدمات النظافة

يرى 54% من سكان منطقة الدراسة أن خدمات النظافة مقبولة ويتضح مستوى الرضا حولها من خلال الشكل رقم (5).



شكل (5): مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات النظافة. (المصدر: عمل الباحث).

خامساً: خدمات الحدائق والمنتزهات العامة

يعد توفر خدمات الحدائق والمنتزهات العامة من الأمور الضرورية التي لا بد من تواجدها في المدينة، إذ تعتبر المكان الذي يقضي فيه المواطنون أوقات فراغهم من أجل الترويح والترفيه عن أنفسهم، ولذلك يقف النمو السكاني الذي أدى إلى زيادة مساحة المدينة العمرانية عائقاً أمام إنشاء الحدائق العامة التي تخدم وتلبي حاجة السكان، لما لهذا النمو من أثر في ابتلاع المساحات الخضراء الصالحة لإنشاء مثل هذه الحدائق.

ويوضح الملحق رقم (2) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المواطنين في مدينة المفرق عن الأسئلة المتعلقة بخدمات الحدائق والمنتزهات العامة كانت كبيرة في الأغلب ومتوسطة أحياناً، وهذا يدل على أن منطقة الدراسة تعاني من نقص في خدمات الحدائق والمنتزهات العامة، إذ كانت كبيرة على الأسئلة (2، 1، 3، 5، 6) حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين (3.72-4.49). وكانت متوسطة على الأسئلة (4، 7) حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين (2.49-2.87).

ونلاحظ من خلال ما سبق أن منطقة الدراسة تعاني من ندرة الحدائق والمنتزهات العامة، حيث لا يتوفر فيها سوى حديقة عامة واحدة لا تكفي حاجة السكان في المدينة، إضافة إلى أنها تعاني من مشكلة التلوث وصغر مساحتها، كما أن الموقع التي توجد عليه الحديقة غير مناسب لسكان المدينة بسبب التضخم السكاني الكبير في منطقة الدراسة.

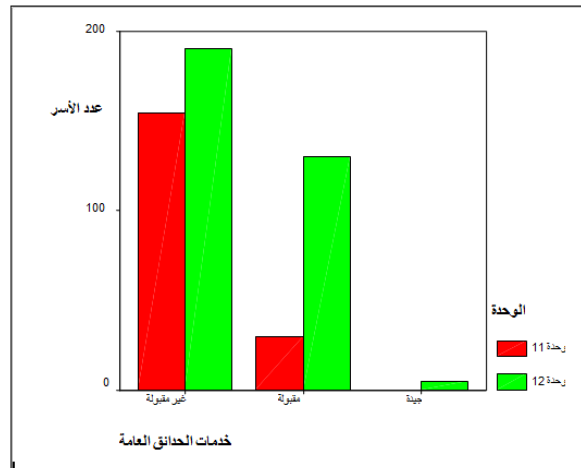
ومن اجل معرفة وتقييم مستوى الرضا لدى سكان منطقة الدراسة حول كفاءة خدمات الحقائق والمنتزهات العامة، قام الباحث باستخراج النسب المئوية لأسر عينة الدراسة حسب درجة رضاهم التي تتراوح ما بين (المتازة، والجيدة، والمقبولة، والغير مقبولة)، كما في الجدول رقم (5).

جدول (5): مستوى رضا المواطنين عن خدمات الحقائق العامة في مدينة المفرق.

| خدمات الحقائق والمنتزهات العامة | العدد | النسبة |
|---------------------------------|-------|--------|
| غير مقبولة | 344 | 67.6 |
| مقبولة | 160 | 31.4 |
| جيدة | 5 | 1.0 |
| ممتازة | - | - |

*المصدر: عمل الباحث

يتضح من الجدول السابق أن حوالي 68% من سكان منطقة الدراسة يعتقد بان خدمات الحقائق غير مقبولة وان 1% من سكان منطقة الدراسة يرى بان خدمات الحقائق جيدة، وهذا يعني أن خدمات الحقائق والمنتزهات العامة في مدينة المفرق لا تكفي حاجة المواطنين على الإطلاق، نتيجة زيادة الطلب عليها من قبل سكان منطقة الدراسة. والشكل رقم (6) يبين نسبة مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات الحقائق العامة حسب التجمعات السكانية التي يسكنون فيها.



شكل (6): مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات الحقائق العامة. (المصدر: عمل الباحث).

سادسا: خدمات الطرق

تعد خدمات الطرق والمواصلات من أهم الخدمات الحيوية التي تلعب دور بارز في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فقد تبين للباحث أثناء الزيارات الميدانية التي قام بها لمنطقة الدراسة أن أكثر المشاكل التي يعاني منها سكان مدينة المفرق هي مشكلات الطرق والازدحام المروري الذي تشهده المدينة يوميا، وبالتالي لا بد من إعادة النظر في وضع هذه الخدمات والاهتمام بها من قبل الدوائر الحكومية.

ويوضح الملحق رقم (1) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المواطنين في مدينة المفرق عن الأسئلة المتعلقة بخدمات الطرق كانت كبيرة جدا، وهذا يدل على أن منطقة الدراسة تعاني من نقص في خدمات الطرق والمواصلات، إذ كانت كبيرة على جميع الأسئلة (2، 1، 3، 4، 5، 6) حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين (3.72-4.95). وكانت متوسطة على السؤال رقم (7) المتعلق بالتلوث الضوضائي الناتج عن حركة السير في المدينة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.13).

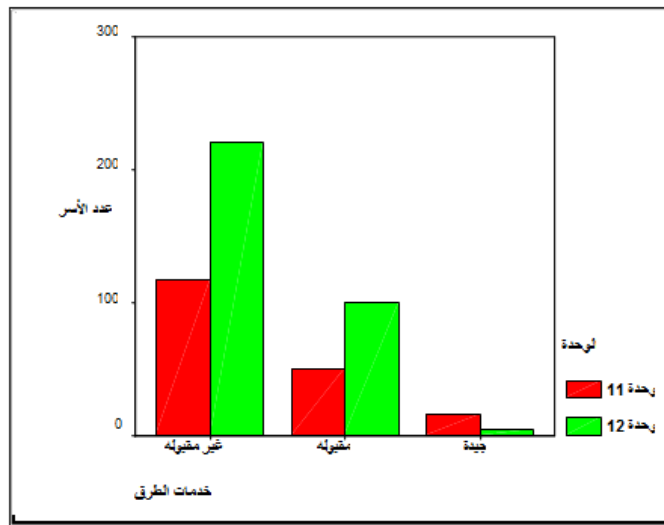
ونستنتج مما سبق أن منطقة الدراسة تعاني من مشاكل كثيرة متعلقة بشوارع المدينة مثل ضيق الطرق، أعمال الحفر والردم التي تقوم بها الجهات والدوائر الأخرى، وحدوث الازدحام المروري والتلوث، وهذا يعني أن طرق منطقة الدراسة بحاجة ماسة إلى الكثير من أعمال الصيانة وفتح العديد من الطرق الداخلية للحد من حركة الازدحام المروري والتلوث الناتج عن النمو السكاني في المدينة. ولمعرفة وتقييم مستوى الرضا لدى سكان منطقة الدراسة حول كفاءة خدمات الطرق، قام الباحث باستخراج النسب المئوية لأسر عينة الدراسة حسب درجة رضاهم التي تتراوح ما بين (المتمازة، والجيدة، والمقبولة، والغير مقبولة)، كما في الجدول رقم (6).

جدول (6): مستوى رضا المواطنين عن خدمات الطرق في مدينة المفرق.

| خدمات الطرق | العدد | النسبة |
|-------------|-------|--------|
| غير مقبولة | 377 | 66.2 |
| مقبولة | 151 | 29.7 |
| جيدة | 21 | 4.1 |
| ممتازة | - | - |

*المصدر: عمل الباحث

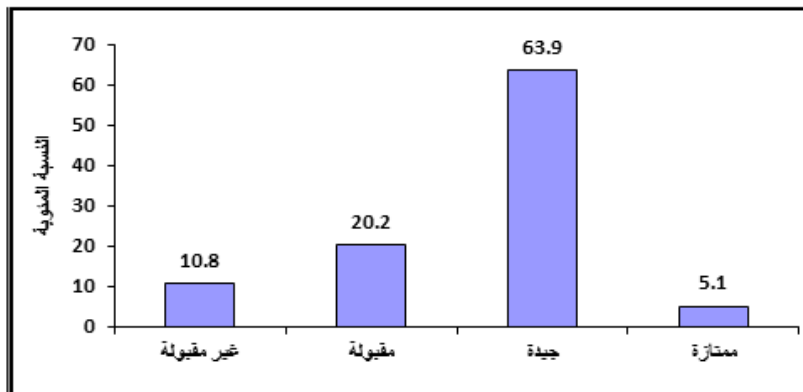
يتضح من الجدول السابق أن حوالي 66.2% من سكان منطقة الدراسة يعتقد بان خدمات الطرق غير مقبولة وان 33.8% من سكان منطقة الدراسة يرى بان خدمات الطرق جيدة ومقبولة، وهذا يعني أن خدمات الطرق في مدينة المفرق لا تلبي حاجة المواطنين على الإطلاق، نتيجة زيادة الطلب عليها من قبل سكان منطقة الدراسة وسوء مراعاة الاهتمام بها. والشكل رقم (7) يبين نسبة مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات الحدائق العامة حسب التجمعات السكانية.



شكل (7): مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات الطرق. (المصدر: عمل الباحث).

سابعاً: خدمات المياه

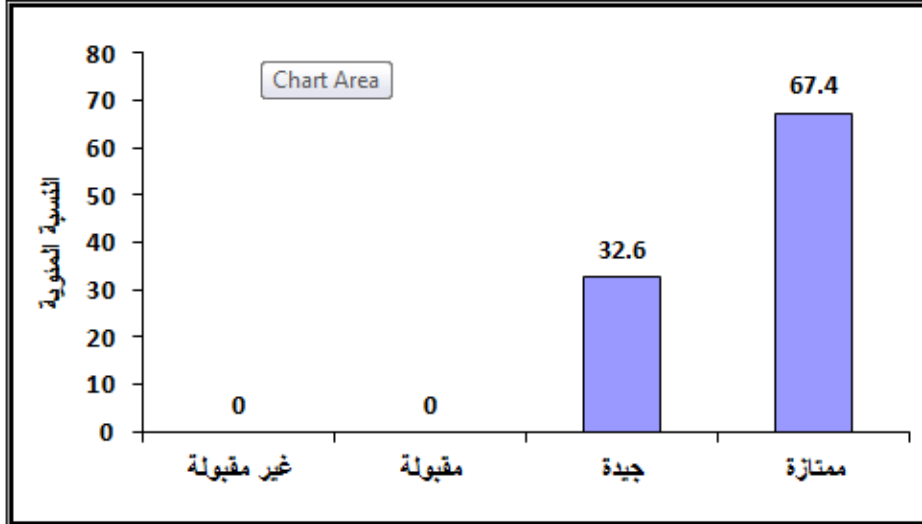
يرى حوالي 64% من سكان منطقة الدراسة أن خدمات المياه جيدة ويتضح مستوى الرضا من خلال الشكل رقم (8).



شكل (8): مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات المياه. (المصدر: عمل الباحث).

ثامنا: خدمات الكهرباء

من الواضح أن جميع سكان منطقة الدراسة يؤكدون أن خدمات الكهرباء جيدة وممتازة ويتضح ذلك من خلال الشكل رقم (9).



شكل (9): مستوى الرضا لدى سكان مدينة المفرق حول خدمات الكهرباء. (المصدر: عمل الباحث).

العلاقة بين رضا المواطنين عن مستوى الخدمات العامة وبين المتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة الاجتماعية، التعليم، العمر):

من أجل تحليل تلك العلاقة فقد تم استخدام تحليل التباين المتعدد (MANOVA) للخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للأداة ككل.

أولاً: الرضا ومتغير الجنس

يتبين من الجدول رقم (7) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين رضا المواطنين والخدمات العامة المقدمة لهم سواء الخدمات الصحية أو التعليمية أو الصرف الصحي أو النظافة أو الحدايق والمتنزهات أو الطرق أو الكهرباء أو المياه، وعلى مستوى الأداة ككل تعزى لمتغير الجنس.

جدول (7): الرضا عن الخدمات العامة المقدّمة للمواطنين ومتغير الجنس.

| الدلالة المعنوية | قيمة F | إناث | | ذكور | | الجنس / مجالات الخدمات |
|------------------|-------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
| 0.222 | 1.50 | 0.65 | 3.88 | 0.77 | 3.9 | التعليمية |
| 0.321 | 0.98 | 0.84 | 3.33 | 0.95 | 3.4 | الصحية |
| 0.265 | 1.24 | 1.09 | 3.83 | 0.87 | 3.90 | الصرف الصحي |
| 0.456 | 1.3 | 0.80 | 3.40 | 0.90 | 3 | الحدائق العامة والمنتزهات |
| 0.789 | 0.64 | 0.76 | 3.55 | 0.55 | 3.25 | النظافة |
| 0.258 | 0.77 | 0.65 | 3.22 | 0.68 | 3.22 | الطرق |
| 0.34 | 0.80 | 0.68 | 3.26 | 0.70 | 3.77 | المياه |
| 0.787 | 0.072 | 1.13 | 3.87 | 1.16 | 3.83 | الكهرباء |
| 0.801 | 0.25 | 0.60 | 3.54 | 0.63 | 3.53 | الأداة ككل |

*المصدر: عمل الباحث

وقد يرجع ذلك إلى أن أفراد العينة ذكوراً وإناثاً متشابهين في إجاباتهم وتقييمهم للخدمات المقدمة لهم لا سيما وأن هذه الخدمات تعد خدمات حكومية تقدم نفس مستوى الخدمة لكلا الجنسين دون استثناء.

ثانياً: الرضا ومتغير الحالة الاجتماعية

جدول (8): الرضا عن الخدمات المقدمة للمواطنين تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

| الدلالة المعنوية | قيمة F | متزوج | | أعزب | | الحالة الاجتماعية / مجالات الخدمات |
|------------------|-------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------------------------|
| | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
| *0.039 | 3.205 | 0.64 | 3.90 | 0.77 | 3.69 | التعليمية |
| 0.588 | 0.294 | 0.88 | 3.40 | 0.95 | 3.32 | الصحية |
| 0.223 | 1.494 | 1.08 | 3.83 | 0.87 | 4.01 | الصرف الصحي |
| 0.345 | 1.55 | 0.564 | 3.77 | 0.75 | 3.22 | الحدائق العامة والمنتزهات |
| 0.45 | 0.65 | 0.74 | 3.78 | 0.85 | 3.36 | النظافة |
| 0.125 | 0.88 | 0.66 | 3.86 | 0.88 | 4.05 | الطرق |
| 0.456 | 0.76 | 1.09 | 3.66 | 0.66 | 3.85 | الكهرباء |
| 0.676 | 0.174 | 1.15 | 3.88 | 1.11 | 3.81 | المياه |
| 0.364 | 0.91 | 0.60 | 3.76 | 0.64 | 3.66 | الأداة ككل |

*المصدر: عمل الباحث

يوضح الجدول رقم (8) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول الرضا عن الخدمات العامة لدى المواطنين تبعاً للحالة الاجتماعية. وقد تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لدى المواطنين عن مجال الخدمات الصحية والصرف الصحي والحدائق العامة والنظافة والطرق والكهرباء والمياه تعزى إلى الحالة الاجتماعية لأفراد العينة حيث كانت قيمة (ف) المحسوبة غير دالة في هذه المجالات. في حين وجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لدى المواطنين عن مجال الخدمات التعليمية تعزى للحالة الاجتماعية حيث كانت (ف) المحسوبة 3.205 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

ثالثاً: الرضا ومتغير المؤهل التعليمي

يوضح الجدول رقم (9) نتائج الرضا عن الخدمات العامة المقدمة للمواطنين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

جدول (9): الرضا عن الخدمات المقدمة للمواطنين تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي.

| الدالة المعنوية | قيمة F | جامعي فأكثر | | ثانوية | | أقل من ثانوية عامة | | المؤهل العلمي مجالات الخدمات |
|-----------------|--------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------------|-----------------|------------------------------|
| | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
| 0.926 | 0.856 | 0.69 | 3.74 | 0.72 | 3.89 | 0.64 | 3.86 | التعليمية |
| 0.726 | 0.321 | 0.93 | 3.30 | 0.89 | 3.42 | 0.89 | 3.38 | الصحية |
| 0.729 | 0.316 | 0.94 | 3.80 | 1.09 | 3.88 | 10.01 | 3.94 | الصرف الصحي |
| 0.666 | 0.222 | 0.74 | 3.66 | 0.25 | 3.25 | 1.22 | 3.25 | الحدائق العامة والمتنزهات |
| 0.589 | 0.325 | 0.88 | 3.70 | 0.36 | 3 | 0.56 | 3.24 | النظافة |
| 0.452 | 0.489 | 0.92 | 3.44 | 0.78 | 3.77 | 2.33 | 3 | الطرق |
| 0.323 | 0.845 | 0.74 | 3.65 | 1.05 | 3.66 | 0.45 | 3.99 | الكهرباء |
| 0.804 | 0.218 | 0.93 | 3.80 | 1.09 | 3.92 | 1.31 | 3.84 | المياه |
| 0.474 | 0.747 | 0.63 | 3.63 | 0.63 | 3.6 | 0.58 | 3.56 | الأداة ككل |

*المصدر: عمل الباحث

ويتبين من خلال الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ عن مجالات الدراسة المبينة في الجدول رقم (9) تعزى لمتغير المستوى التعليمي. وربما يعود عدم ظهور فروقات عن الرضا تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي أن حوالي ثلاثة أرباع أفراد العينة يحملون مؤهلاً متواضعاً دون الثانوية العامة مما انعكس على التشابه في استجاباتهم للرضا.

رابعاً: الرضا و متغير العمر

يوضح الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ف) للرضا عن الخدمات المقدمة للمواطنين حسب متغير العمر.

جدول (10): الرضا عن الخدمات المقدمة للمواطنين تبعاً لمتغير العمر.

| الدلالة المعنوية | قيمة F | أكثر من 61 سنة | | 46-60 سنة | | 31-45 سنة | | 16-30 | | 15 فأقل | | العمر مجالات الخدمات |
|------------------|--------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------------------|
| | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | |
| 0.518 | 0.813 | 0.72 | 3.99 | 0.74 | 3.85 | 0.66 | 3.90 | 0.69 | 3.74 | 0.64 | 3.90 | التعليمية |
| 0.383 | 1.04 | 0.79 | 3.64 | 0.90 | 3.35 | 0.81 | 3.47 | 0.95 | 3.25 | 1.01 | 3.38 | الصحية |
| 0.431 | 0.95 | 0.85 | 3.85 | 0.68 | 3.55 | 0.75 | 3.24 | 0.81 | 3.66 | 0.69 | 3.22 | الصرف الصحي |
| 0.339 | 1.13 | 0.85 | 4.12 | 1.09 | 3.67 | 0.97 | 3.95 | 1.13 | 3.79 | 0.58 | 4.14 | الحدائق العامة والمتنزهات |
| 0.211 | 0.86 | 0.79 | 3.36 | 0.85 | 3.22 | 0.78 | 3.45 | 0.75 | 3.25 | 0.70 | 3.95 | النظافة |
| 0.251 | 1.11 | 0.61 | 4.22 | 0.72 | 3.33 | 0.95 | 3.38 | 1.05 | 3.98 | 0.86 | 3.21 | الطرق |
| 0.562 | 0.78 | 1.21 | 3.65 | 0.92 | 3.69 | 0.57 | 3.66 | 0.88 | 3.33 | 0.83 | 3.75 | الكهرباء |
| 0.710 | 0.535 | 1.32 | 4.10 | 1.08 | 3.84 | 1.13 | 3.76 | 1.08 | 3.92 | 1.30 | 3.67 | المياه |
| 0.303 | 1.219 | 0.65 | 3.87 | 0.65 | 3.56 | 0.57 | 3.60 | 0.64 | 3.61 | 0.57 | 3.65 | الأداة ككل |

*المصدر: عمل الباحث

يتبين من نتائج الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكافة المجالات المدروسة تعزى لمتغير العمر. وقد يعزى عدم وجود فروق إلى أن المواطنين من أعمار مختلفة مستفيدين من تلك الخدمات بنفس الدرجة بحكم أنها خدمات حكومية لا تفرق في تقديم الخدمات للمواطنين حسب العمر بل حسب الحاجة.

النتائج

في ضوء تحليل نتائج التحليل الإحصائي السابقة للدراسة ومناقشتها فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. بينت نتائج الدراسة أن الخدمات التعليمية في مدينة المفرق لا تلبى احتياجات السكان بالصورة المطلوبة، وأنه لا يزال هناك نقص في هذه الخدمات نتيجة زيادة الطلب عليها من قبل سكان المنطقة، وبالتالي كان مستوى رضا المواطنين عن جودة هذه الخدمات متدني نوعاً ما.
2. أن الخدمات الصحية في مدينة المفرق لا تزال بحاجة إلى بعض التطور من أجل تلبية حاجة المواطنين، وأنه لا يزال هناك نقص في هذه الخدمات نتيجة زيادة الطلب عليها، ومما يؤكد ذلك أن أكثر من ثلث سكان منطقة الدراسة يرون أنها غير مقبولة.
3. أن منطقة الدراسة لا تزال تعاني من مشاكل متعلقة بإيصال شبكة الصرف الصحي لجميع المساكن فيها، حيث أن امتداد المنطقة أفقياً وعلى مساحة واسعة يحتم المعوقات التي تقف أمام اشتراك المواطنين بشبكة الصرف الصحي، رغم أن خدمات الصرف الصحي متوفرة في كثير من أحياء مدينة المفرق.
4. تبين أن 54% من سكان منطقة الدراسة يرون أن خدمات النظافة مقبولة نوعاً ما على الرغم من أن بعض الأحياء تعاني من تدني مستوى النظافة.
5. وبالنسبة لخدمات الحدائق والمتنزهات العامة وخدمات الطرق تبين أنها غير مقبولة وإن مدينة المفرق تعاني من نقص كبير ومشكلات تتعلق بها وفق ما أشارت إليه إجابات المواطنين، حيث يرى 67.6% من سكان منطقة الدراسة أن خدمات الحدائق العامة غير مقبولة، في حين يرى 66.2% من سكان المنطقة أن خدمات الطرق غير مقبولة أيضاً.
6. أما فيما يتعلق بخدمات المياه والكهرباء فتبين أنها جيدة في المدينة، مما يؤكد على رضا المواطنين عن هذه الخدمات.
7. عدم وجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين رضا المواطنين عن الخدمات العامة ومتغيرات الجنس، والمستوى التعليمي والعمر.
8. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لدى المواطنين عن مجال الخدمات التعليمية تعزى للحالة الاجتماعية حيث كانت (ف) المحسوبة 3.205 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

التوصيات

بناء على الدراسة النظرية ونتائج الدراسة الميدانية يقدم الباحث التوصيات التالية:

1. توفير المرافق والخدمات لمواجهة الأعداد المتزايدة بحيث يتناسب مع متطلبات فئات مجتمع المدينة في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
2. اخذ العوامل المؤثرة بالنمو السكاني والكثافة السكانية بعين الاعتبار من قبل المخططين عند رسم السياسات السكانية للمدينة وربطها مع حاجات المجتمع المحلي من جهة، ومشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى، بهدف ضبط وتوجيه حركة السكان واستقرارهم.
3. توصي هذه الدراسة بضرورة العمل على زيادة كفاءة الخدمات التعليمية من قبل الحكومة في المدينة من اجل استيعاب الأعداد المتزايدة من السكان وخاصة في الوحدة 12 من منطقة الدراسة.
4. تحسين نوعية الخدمات الصحية والاهتمام بها بين مختلف أحياء المدينة.
5. التوسع في بناء المدارس وتزويدها بالتجهيزات اللازمة بحيث يتناسب ذلك مع النمو السكاني المتسارع في مدينة المفرق.
6. ينبغي على الجهات المعنية وبخاصة بلدية المفرق الكبرى أن تضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى حل المشكلات التي تعاني منها المدينة كالتلوث وصيانة الطرق والصرف الصحي وغيرها.
7. فتح وتعبيد الطرق للأحياء الجديدة في مدينة المفرق من اجل تيسير وصول السكان إلى الخدمات الأساسية المختلفة.
8. توعية المواطن بان الالتزام بالقوانين والأنظمة للتنظيم سيعود عليهم بالفائدة، فالمحافظة على البيئة سليمة يؤدي إلى تطور المدينة، كما يعود عليهم وعلى الأجيال القادمة بالفائدة.
9. تحسين نوعية الخدمات في الأحياء البعيدة عن مركز مدينة المفرق وذلك لضمان استقرار السكان في هذه الأحياء لإقامة المشاريع التي تفي بمتطلبات التنمية.

References (Arabic & English)

- Aladwan, Y. & Abdalhaleem, A. (1997). Factors associated with achieving satisfaction with services provided to patients in Jordanian hospitals, *Abhath al Yarmouk, Humanities and Social Sciences*, 13 (11), 303-319.
- Alassaf, R. (2007). *Evaluation of basic services in the market area Khraibat alsuaq and Tla'a Al ali in the Amanat Amman*, (M.Sc.dissertation, university of Jordan), Amman, Jordan.

- Alhamad, F. & Alshhyab, S. (1990). Hospital services –Knowledge of impressions and opinions of beneficiaries-, *Journal of Public Administration*, No 271, 7-37.
- Alsaryra, H. (2004). *The relationship between population distribution and planning services in the District of Theban*, (M.Sc.dissertation, university of Jordan), Amman, Jordan.
- Evarson, E. & Whittington, D, (1991). Patient Satisfaction Studies. Problems and Implications Explored In Pilot Study in Northern Irland. *Health Education Journal*. Vol. 50, No. 2.
- Michael, R, & Robert, T. (1980), Citizen Evaluations and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest, *Public Administration Review*, Vol (8). 585-594.
- Shhada, N. (1997). *Quantitative methods in geography by using a computer*, Safa'a publishing, Amman, Jordan.
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator, *Puplic Adminisration Review*, Vol (39), 46-52.
- Tamna, M, & Harahsha, B. (1995). The impact on the level of service satisfaction beneficiaries of the services of health centers in the Mafraq governorate, *Journal Mu'tah*, Vol (10), No 6, 25-55.
- Harrison, J. (1977). *Geography and planning*, the Geographical Survey, Vol (6), 11-22.

الملاحق
الملحق (1)
استبانة الدراسة

الرقم المتسلسل: _____ الحي: _____

القسم الأول: بيانات خاصة بتوفر الخدمات وطرق التزود بها

1. هل الخدمات التالية متوفرة: (ضع دائرة)
الكهرباء: أ- نعم ب- لا
الماء: أ- نعم ب- لا
2. طريقة التزود بالمياه 1: - بئر جمع 2- صهاريج 3- شبكة عامة
3. ما وسيلة النقل المستخدمة :
أ- سيارة خاصة ب- باص عمومي ج- أخرى
4. هل يتوفر مركز صحي حكومي في الحي: أ- نعم ب- لا
5. هل يتوفر مدرسة، روضة، حضانة، كلية، في الحي: أ- نعم (حددها) ب- لا
6. اقرب مركز صحي.
7. اقرب مدرسة أساسية، ثانوية، ذكور، إناث.
8. طريقة التزود بالكهرباء 1- شركة الكهرباء 2- مولد كهربائي خاص
9. طريقة صرف المياه العادمة 1- حفر امتصاصية 2- شبكة صرف صحي

القسم الثاني: أرجو التكرم بوضع إشارة (√) مقابل كل فقرة من الفقرات وفقاً للحكم الذي يعبر عن رأيك الشخصي، إذ تعني موافق بشدة 5 درجات، وموافق 4 درجات، وغير متأكد 3 درجات، وغير موافق 2 درجتين، وغير موافق بشدة 1 درجة واحدة.

أولاً: خدمات الصرف الصحي

| رقم الفقرة | بنود الاستبانة | موافق بشدة | موافق | غير متأكد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|---|------------|-------|-----------|-----------|----------------|
| 1 | يقف الاكتظاظ السكاني عائق أمام اشتراكك بشبكة الصرف الصحي | | | | | |
| 2 | تعاني منطقتك (الحي) من نقص في خدمات الصرف الصحي | | | | | |
| 3 | ازدياد عدد المساكن في الحي يزيد من مشكلة الصرف الصحي | | | | | |
| 4 | الاكتظاظ السكاني في الحي يزيد من مشكلة الصرف الصحي | | | | | |
| 5 | تعاني شبكة الصرف الصحي في الحي من مشاكل الاعتداء عليها من قبل سكان الحي | | | | | |
| 6 | تلعب المساحة الجغرافية للمدينة دور في تخطيط شبكة الصرف الصحي | | | | | |

| ثانياً: الخدمات التعليمية | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|---|--|
| | | | | 1 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في ندرة وضالة الخدمات التعليمية |
| | | | | 2 | الخدمات التعليمية في الحي تستوعب الأعداد المتزايدة من الطلبة |
| | | | | 3 | تعاني الخدمات التعليمية من نقص في المرافق بحيث ينعكس على نوعية التعليم للطلبة |
| | | | | 4 | تعاني الصفوف في المؤسسة التعليمية من اكتظاظ في أعداد الطلبة |
| | | | | 5 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في تدني نوعية الخدمات التعليمية المقدمة لسكان المدينة |
| | | | | 6 | تحتاج المنطقة إلى خدمات تعليمية جديدة لمواكبة النمو السكاني |
| | | | | 7 | يعد التضخم السكاني المتزايد سبب في بعد الخدمات التعليمية عن مركز المدينة |
| | | | | 8 | الخدمات التعليمية المتوفرة في المدينة كافية للسكان |
| ثالثاً: الخدمات الصحية | | | | | |
| | | | | 1 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في كثرة العيادات الصحية داخل المدينة |
| | | | | 2 | الخدمات الصحية المتوفرة تكفي للأعداد المتزايدة من السكان |
| | | | | 3 | تعاني الخدمات الصحية المتوفرة من نقص في المرافق التي يحتاج إليها المرضى |
| | | | | 4 | تقع الخدمة الصحية في مكان مناسب بعيداً عن التلوث والأزدحام |
| | | | | 5 | المنطقة بحاجة إلى خدمات صحية أكثر لمواكبة النمو السكاني |
| | | | | 6 | تعاني الخدمات الصحية المتوفرة من الضغط عليها من قبل المرضى |
| | | | | 7 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في تدني نوعية الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين |
| | | | | 8 | عدد الأسرة في المراكز الصحية كافية لسكان المدينة |
| رابعاً: الحدائق والمنتزهات | | | | | |
| | | | | 1 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في ندرة الحدائق والمنتزهات في المدينة |
| | | | | 2 | تعرض الحدائق والمنتزهات في المدينة لمشكلة التلوث ناتجة عن التضخم السكاني |
| | | | | 3 | تعاني الحدائق والمنتزهات الموجودة في المدينة من صغر مساحتها الناتج عن التضخم السكاني |

| | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|---|--|
| | | | | 4 | الحدائق والمتنزهات المتوفرة في المدينة كافية لسكان المدينة جميعا |
| | | | | 5 | تحتاج المدينة إلى المزيد من الحدائق والمتنزهات لمواكبة النمو السكاني فيها |
| | | | | 6 | تتعرض الحدائق والمتنزهات لمشاكل تعود أسبابها لسكان المدينة |
| | | | | 7 | مواقع الحدائق والمتنزهات في المدينة مناسب لجميع سكانها |
| خامسا: خدمات الطرق | | | | | |
| | | | | 1 | يعد التضخم السكاني عامل في ضيق الطرق الداخلية في المدينة |
| | | | | 2 | يعد الاكتظاظ السكاني في المدينة عامل في حدوث الازدحام والتلوث على الطرق الداخلية لها |
| | | | | 3 | يلعب التضخم السكاني المرتفع دور في عمليات صيانة الطرق من فترة إلى أخرى |
| | | | | 4 | تتعرض الطرق الداخلية للمدينة للكثير من أعمال الحفر والردم التي تعود أسبابها للتضخم السكاني |
| | | | | 5 | ضيق الطرق الداخلية في المدينة من آثار التضخم السكاني فيها |
| | | | | 6 | تحتاج طرق المدينة للكثير من أعمال الصيانة |
| | | | | 7 | يعاني سكان الحي من التلوث الضوضائي الناتج عن زيادة حركة السير فيه |

القسم الثالث: (مستوى رضا المواطنين عن جودة الخدمات العامة في مدينة المفرق)

أرجو التكرم بوضع إشارة (√) مقابل كل فقرة من الفقرات التالية حسب رأيك الشخصي الذي يعبر عن مستوى رضاك عن كل خدمة من الخدمات التالية :

| السبب | ممتازة | جيدة | مقبولة | غير مقبولة | |
|-------|--------|------|--------|------------|--|
| | | | | | الخدمات التعليمية |
| | | | | | الخدمات الصحية |
| | | | | | خدمات الصرف الصحي |
| | | | | | خدمات الطرق |
| | | | | | الخدمات الترفيهية (الحدائق والمتنزهات) |
| | | | | | خدمات المياه |
| | | | | | خدمات الكهرباء |
| | | | | | الخدمات الدينية |
| | | | | | خدمات النظافة |
| | | | | | خدمات النقل |

أية ملاحظات أو اقتراحات لتحسين جودة الخدمات المحلية السابقة :

الملحق (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة استبانته الدراسة

| الرقم | السؤال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------|---|-----------------|-------------------|
| 1 | يقف الاكتظاظ السكاني عائق أمام اشتراكك بشبكة الصرف الصحي | 2.81 | 1.215 |
| 2 | تعاني منطقتك (الحي من) نقص في خدمات الصرف الصحي | 3.22 | .990 |
| 3 | ازدياد عدد المساكن في الحي يزيد من مشكلة الصرف الصحي | 3.66 | .861 |
| 4 | الاكتظاظ السكاني في الحي يزيد من مشكلة الصرف الصحي | 3.72 | .907 |
| 5 | تعاني شبكة الصرف الصحي في الحي من مشاكل الاعتداء عليها من قبل سكان الحي | 3.11 | 1.158 |
| 6 | تلعب المساحة الجغرافية للمدينة دور في تخطيط شبكة الصرف الصحي | 4.30 | .938 |
| 7 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في ندرة وضالة الخدمات التعليمية | 3.93 | .946 |
| 8 | الخدمات التعليمية في الحي تستوعب الأعداد المتزايدة من الطلبة | 3.01 | .953 |
| 9 | تعاني الخدمات التعليمية من نقص في المرافق بحيث يعكس على نوعية التعليم للطلبة | 3.59 | .904 |
| 10 | تعاني الصفوف في المؤسسة التعليمية من اكتظاظ في أعداد الطلبة | 3.89 | .863 |
| 11 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في تدني نوعية الخدمات التعليمية المقدمة لسكان المدينة | 3.86 | .847 |
| 12 | تحتاج المنطقة إلى خدمات تعليمية جديدة لمواكبة النمو السكاني | 4.29 | .866 |
| 13 | يعد التضخم السكاني المتزايد سبب في بعد الخدمات التعليمية عن مركز المدينة | 3.41 | .897 |
| 14 | الخدمات التعليمية المتوفرة في المدينة كافية للسكان | 2.36 | 1.055 |
| 15 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في كثرة العيادات الصحية داخل المدينة | 4.08 | .646 |
| 16 | الخدمات الصحية المتوفرة تكفي للأعداد المتزايدة من السكان | 2.54 | 1.119 |
| 17 | تعاني الخدمات الصحية المتوفرة من نقص في المرافق التي يحتاج إليها المرضى | 3.62 | .867 |
| 18 | تقع الخدمة الصحية في مكان مناسب بعيدا عن التلوث والازدحام | 3.42 | 1.014 |
| 19 | المنطقة بحاجة إلى خدمات صحية أكثر لمواكبة النمو السكاني | 3.96 | .991 |
| 20 | تعاني الخدمات الصحية من الضغط عليها من قبل المرضى | 4.39 | .906 |
| 21 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في تدني نوعية الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين | 3.67 | .817 |
| 22 | عدد الأسرة في المراكز الصحية كافية لسكان المدينة | 2.10 | .999 |
| 23 | يعد الاكتظاظ السكاني عامل في ندرة الحدائق والمنتزهات في المدينة | 4.25 | .727 |

| الرقم | السؤال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------|--|-----------------|-------------------|
| 24 | تعرض الحدائق والمنتزهات في المدينة لمشكلة التلوث ناتجة عن التضخم السكاني | 3.72 | .768 |
| 25 | تعاني الحائق والمنتزهات في المدينة من صغر مساحاتها الناتج عن التضخم السكاني | 4.09 | .816 |
| 26 | الحدائق والمنتزهات المتوفرة في المدينة كافية لسكان المدينة جميعا | 2.49 | 1.293 |
| 27 | تحتاج المدينة إلى المزيد من الحدائق والمنتزهات لمواكبة النمو السكاني فيها | 4.49 | .697 |
| 28 | تتعرض الحدائق والمنتزهات لمشاكل تعود أسبابها لسكان المدينة | 3.91 | .932 |
| 29 | مواقع الحدائق والمنتزهات في المدينة مناسب لجميع سكانها | 2.87 | 1.117 |
| 30 | يعد التضخم السكاني عامل في ضيق الطرق الداخلية في المدينة | 4.50 | .700 |
| 31 | يعد الاكتظاظ السكاني في المدينة عامل في حدوث الازدحام والتلوث على الطرق الداخلية لها | 3.95 | .733 |
| 32 | يلعب التضخم السكاني المرتفع دور في عمليات صيانة الطريق من فترة إلى أخرى | 3.72 | .844 |
| 33 | تتعرض الطرق الداخلية للمدينة للكثير من أعمال الحفر والردم التي تعود أسبابها للتضخم السكاني | 4.33 | .889 |
| 34 | ضيق الطرق الداخلية في المدينة من آثار التضخم السكاني فيها | 4.28 | .887 |
| 35 | تحتاج طرق المدينة للكثير من أعمال الصيانة | 4.80 | .508 |
| 36 | يعاني سكان الحي من التلوث الضوضائي الناتج عن زيادة حركة السير فيه | 3.13 | 1.124 |

الملحق (3)

مستوى رضا المواطنين عن جودة الخدمات المحلية

| ممتازة | جيدة | | مقبولة | | غير مقبولة | | | |
|--------|----------|---------|----------|---------|------------|---------|-----|-------------------|
| | النسبة % | التكرار | النسبة % | التكرار | النسبة % | التكرار | | |
| 1.0 | 5 | 14.9 | 76 | 60.1 | 306 | 24.0 | 122 | الخدمات التعليمية |
| 3.1 | 16 | 14.9 | 76 | 49.5 | 252 | 32.4 | 165 | الخدمات الصحية |
| 9.0 | 46 | 59.9 | 305 | 20.2 | 103 | 10.8 | 55 | خدمات الصرف الصحي |
| | | 4.1 | 21 | 29.7 | 151 | 66.2 | 337 | خدمات الطرق |
| | | 1.0 | 5 | 31.4 | 160 | 67.6 | 344 | الخدمات الترفيهية |
| 5.1 | 26 | 63.9 | 325 | 20.2 | 103 | 10.8 | 55 | خدمات المياه |
| 67.4 | 343 | 32.6 | 166 | | | | | خدمات الكهرباء |
| | | 6.1 | 31 | 53.6 | 273 | 40.3 | 205 | خدمات النظافة |
| 5.1 | 26 | 72.7 | 370 | 14.1 | 72 | 8.1 | 41 | خدمات النقل |