|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة اعمال**  | Department |
| **زينب شمران خزعل السعدي** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| **تحليل العوامل المؤثرة في توزيع الخدمات البلدية وجودتها (بحث استطلاعي في بلدية الرشيد)** | Thesis Title  |
|  **1433هـ 2012 م**  | Year |
|  **الهدف من البحث هو التعرف على مدى العدالة في توزيع الخدمات البلدية وماهية العوامل المؤثرة في ذلك من خلال استطلاع اراء القائمين على العمل البلدي وتقديم الخدمات البلدية، تمثلت الخدمات البلدية الجاري دراستها في: النظافة العامة والتخلص من النفايات، وتجهيز الماء، والصرف الصحي للمياه، وإنشاء الحدائق والمتنزهات وتبليط الشوارع ورصفها، كونها تأتي ضمن الأسبقية الأولى في حاجة الناس إليها. كما تمثلت العوامل الرئيسة الجاري دراسة تاثيرها في توزيع الخدمات البلدية في: الموارد المتاحة، والعملية الادارية والعوامل الخارجية. كما يهدف البحث الى قياس عدالة توزيع الخدمات البلدية وجودة الخدمات البلدية والعلاقة بينهما من وجهة نظر المواطن(الزبون) المستفيد من الخدمات البلدية.** **استعمل المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب البحث الاستطلاعي الميداني، وتم أعداد استبانتين كأداة للبحث صممت الاستبانة الأولى للموظفين لقياس توزيع الخدمات البلدية والعوامل المؤثرة في ذلك. أما الاستبانة الثانية كانت خاصة بالمواطنين لقياس توزيع الخدمات البلدية وجودة الخدمات البلدية من وجهة نظرهم وشمل البحث مجتمع من الموظفين كافة وعينة من خمسة محلات فيما يخص المواطنين.** **أظهرت نتائج البحث وجود خلل في العملية الإدارية المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة لدائرة بلدية الرشيد وكذلك عدم توفر نظام معلومات فاعل وكفء لمتخذي القرار مما اثر بشكل مباشر في توزيع الخدمات البلدية. وأن مستوى جودة الخدمات البلدية للمحلات كان متوسط. كما اظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدالة توزيع الخدمات البلدية وجودة الخدمات البلدية، اي انه كلما ازدادت العدالة في توزيع الخدمات البلدية ازدادت جودة الخدمات البلدية والعكس بالعكس. وأن هناك علاقة تأثير معنوية للعدالة في توزيع الخدمات البلدية على جودة الخدمات البلدية. ووجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين اراء العاملين في البلدية واراء المواطنين حول عدالة توزيع الخدمات البلدية. وتضمن البحث توصيات قد تساعد على النهوض بالعمل البلدي والدوائر البلدية.** |  Abstract  |