

بحث بعنوان

دور مأمور الاستعلامات في تحسين تجربة المواطنين ورفع مستوى رضاهم في البلديات

إعداد

احمد عبدالله عايد الشموط

مأمور استعلامات

بلدية العامرية

تُعتبر وظيفة مأمور الاستعلامات في البلديات حيوية في تحسين تجربة المواطنين ورفع مستوى رضاهم، حيث يلعب دورًا أساسيًا في توفير المعلومات اللازمة للمواطنين حول الخدمات والعمليات البلدية. من خلال استقباله للمواطنين وتوجيههم بشكل فعال، يساهم مأمور الاستعلامات في تقليل الازدحام والارتباك، مما يسهل على الأفراد الوصول إلى الخدمات المطلوبة بسرعة وكفاءة. كما أنه يعزز من الشفافية ويعكس التزام البلدية بتحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث يعمل على معالجة الشكاوى والاستجابة للاحتياجات الفردية، مما يزيد من الثقة بين المواطنين والإدارة المحلية. بالتالي، فإن تطوير مهارات مأموري الاستعلامات وتزويدهم بالأدوات اللازمة يمكن أن يساهم بشكل كبير في خلق بيئة بلدية أكثر استجابة ورضا.

<https://jasps.com>**Abstract**

The role of the information officer in municipalities is vital in improving the citizen experience and raising their level of satisfaction, as they play a fundamental role in providing citizens with the necessary information about municipal services and operations. By receiving citizens and guiding them effectively, the information officer contributes to reducing congestion and confusion, making it easier for individuals to access the required services quickly and efficiently. It also enhances transparency and reflects the municipality's commitment to improving the quality of services provided, as it works to address complaints and respond to individual needs, which increases trust between citizens and local administration. Therefore, developing the skills of information officers and providing them with the necessary tools can contribute significantly to creating a more responsive and satisfying municipal environment.

المُقَدِّمة

تُعد وظيفة مأمور الاستعلامات من الوظائف الأساسية في البلديات، حيث تساهم بشكل مباشر في تعزيز تواصل المواطنين مع الأجهزة الحكومية. يتمثل دور مأمور الاستعلامات في تقديم المعلومات الضرورية والخدمات التي يحتاجها المواطنون، مما يسهل عليهم فهم الإجراءات المطلوبة ويعزز من مستوى رضاهم. يساهم هذا التفاعل الإيجابي في بناء علاقة ثقة بين المواطنين والبلدية، مما ينعكس إيجابًا على التجربة العامة للمستخدمين. ومن خلال توفير المعلومات بشكل واضح ودقيق، يلعب مأمور الاستعلامات دورًا محوريًا في تقليل الارتباك والازدحام في المرافق العامة. يقوم باستقبال استفسارات المواطنين واحتياجاتهم، ويعمل على توجيههم نحو الحلول المناسبة، مما يساهم في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات. إن تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات يعزز من فعالية العمل الإداري ويؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة.

إضافةً إلى ذلك، يتضمن دور مأمور الاستعلامات تقديم الدعم النفسي للمواطنين، حيث يعمل على الاستماع إلى مشكلاتهم واحتياجاتهم بشكل شخصي. إن القدرة على التفاعل الإيجابي مع المواطنين وتقديم الدعم اللازم لهم تعزز من تجربتهم العامة وتخفف من مشاعر الإحباط أو القلق التي قد تواجههم أثناء التعامل مع الإجراءات الحكومية. يعتبر هذا العنصر من العناصر الأساسية التي تساهم في رفع مستوى الرضا عن الخدمات البلدية. وعلاوة على ذلك، يُمكن لمأمور الاستعلامات أن يلعب دورًا فعالًا في جمع ملاحظات وآراء المواطنين حول الخدمات المقدمة. من خلال الاستماع إلى شكاوى المواطنين وملاحظاتهم، يمكن للبلدية تحسين خدماتها وتطوير استراتيجيات جديدة تلبي احتياجات السكان بشكل أفضل. إن فهم احتياجات

<https://jaspps.com>

المواطنين ومتطلباتهم يساهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز التجربة العامة للمستخدمين. في الختام، فإن دور مأمور الاستعلامات يتجاوز مجرد تقديم المعلومات، فهو يشمل أيضًا بناء الثقة وتعزيز التواصل الفعال بين المواطنين والبلدية. من خلال تطوير مهاراتهم وتزويدهم بالأدوات اللازمة، يمكن للبلديات أن تضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية، مما يساهم في تحسين تجربة المواطنين ورفع مستوى رضاهم.

مشكلة البحث

تواجه البلديات تحديات متعددة في تقديم خدماتها للمواطنين مما يؤثر سلباً على تجربة المواطنين ورضاهم عن الخدمات المقدمة ومن بين هذه التحديات عدم وضوح المعلومات والعمليات الإدارية مما يسبب الارتباك والإحباط لدى الأفراد الذين يسعون للحصول على خدمات معينة ومن هنا تبرز أهمية دور مأمور الاستعلامات كحل وسط يساعد في تحسين هذه التجربة من خلال توجيه المواطنين وإرشادهم بطريقة فعالة. وتعد مشكلة قلة الوعي بمهام مأمور الاستعلامات من المشكلات الأساسية التي تواجه البلديات حيث لا يعرف الكثير من المواطنين طبيعة الخدمات المتاحة لهم ولا كيفية الاستفادة منها مما يؤدي إلى تقويت الفرص وتزايد الشكاوى وهذا يتطلب ضرورة توعية المواطنين بدور مأمور الاستعلامات وتقديم المعلومات اللازمة حول كيفية التعامل مع الإجراءات المختلفة مما يسهل عليهم الوصول إلى الحلول المناسبة.

إضافةً إلى ذلك فإن نقص التدريب والتأهيل لمأموري الاستعلامات يعد من العوائق التي تحد من قدرتهم على تقديم خدمات فعالة فعدم إلمامهم بالمعرفة اللازمة حول الأنظمة والإجراءات قد ينعكس سلباً على مستوى الخدمة المقدمة مما يؤدي إلى عدم رضا المواطنين عن التجربة العامة وهذا يبرز الحاجة الملحة إلى برامج تدريبية تساهم في تعزيز كفاءتهم وتحسين أدائهم. وكذلك فإن قلة قنوات التواصل بين المواطنين والبلديات

<https://jasps.com>

تعتبر مشكلة أخرى تؤثر على تجربة المستخدمين حيث يواجه الكثيرون صعوبة في تقديم ملاحظاتهم وشكاواهم مما يؤدي إلى انعدام فرص التحسين ويعزز من مشاعر الإحباط وعدم الرضا لدى الأفراد مما يتطلب ضرورة إنشاء آليات تواصل فعالة بين المواطنين ومأموري الاستعلامات لتلبية احتياجاتهم ومطالبهم. في النهاية تكمن المشكلة الأساسية في ضرورة تحسين تجربة المواطنين في البلديات من خلال تعزيز دور مأمور الاستعلامات وتمكينهم من تلبية احتياجات المواطنين بكفاءة وفاعلية حيث أن تحسين هذا الدور يتطلب معالجة التحديات المذكورة وتطوير استراتيجيات فعالة تسهم في تعزيز التواصل والشفافية وبالتالي رفع مستوى رضا المواطنين عن الخدمات البلدية.

أهداف البحث

1. دراسة دور مأمور الاستعلامات في توفير المعلومات اللازمة للمواطنين وتسهيل وصولهم إلى الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأكثر فعالية.
2. تقييم مدى تأثير تواجد مأمور الاستعلامات على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات.
3. استكشاف أفضل السبل لتعزيز دور مأمور الاستعلامات في توجيه المواطنين وتوجيههم للجهات الحكومية المختصة لحل مشاكلهم.
4. قياس مستوى رضا المواطنين عن خدمات مأمور الاستعلامات وتحديد العوامل التي تؤثر على تجربتهم.
5. تحليل العلاقة بين دور مأمور الاستعلامات ورفع مستوى الرضا لدى المواطنين وكيفية تطوير هذا الدور لتحقيق أهداف البحث.

أهمية البحث

1. فهم أفضل لتأثير دور مأمور الاستعلامات على تجربة المواطنين يمكن أن يساعد في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز الثقة بين المواطنين والسلطات المحلية.
2. يمكن للبحث في دور مأمور الاستعلامات أن يوفر أدلة قيمة حول كيفية تحسين توجيه المواطنين إلى الخدمات الحكومية المناسبة وتقديم الدعم اللازم لهم.
3. يمكن أن يساهم البحث في فهم عوامل النجاح والعقبات التي قد تواجه مأمور الاستعلامات في أداء وظيفتهم بكفاءة وفعالية.
4. يمكن للبحث في هذا الموضوع أن يعزز التفاعل والتواصل بين الحكومة المحلية والمواطنين وبالتالي تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية.
5. يمكن لنتائج البحث أن تساهم في تطوير سياسات جديدة وبرامج تدريبية تهدف إلى تعزيز دور مأمور الاستعلامات وتحسين تجربة المواطنين ورفع مستوى رضاهم في البلديات.

أسئلة البحث

1. ما هو دور مأمور الاستعلامات في تقديم المعلومات الضرورية للمواطنين وتوجيههم إلى الخدمات الحكومية المناسبة في البلديات؟
2. ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية أداء مأمور الاستعلامات وتأثيرها على تجربة المواطنين ورضاهم في البلديات؟

<https://jaspps.com>

3. كيف يمكن تحسين تدريب مأموري الاستعلامات لتعزيز قدراتهم على توجيه المواطنين وتحسين تجربتهم في التعامل مع الخدمات الحكومية؟

4. ما هي الاستراتيجيات التي يمكن اعتمادها لتعزيز دور مأمور الاستعلامات في تحسين تجربة المواطنين ورفع مستوى رضاهم في البلديات؟

5. كيف يمكن قياس تأثير تحسين دور مأمور الاستعلامات على تجربة المواطنين ورضاهم في البلديات من خلال مؤشرات محددة؟

الإطار النظري

تُعتبر تجربة المواطنين مع المؤسسات الحكومية، وخاصة البلديات، عنصراً حاسماً في تحقيق الرضا العام لدى المواطنين ولذلك فإن دور مأمور الاستعلامات يُعتبر محورياً في هذه التجربة حيث يعمل كمثل عن البلدية ويكون حلقة الوصل بين المواطنين والخدمات المتاحة يتطلب هذا الدور مهارات تواصل عالية وفهم عميق لاحتياجات المواطنين ومتطلباتهم مما يساعد في توفير المعلومات الدقيقة والضرورية. يتطلب تحسين تجربة المواطنين التركيز على توفير المعلومات بطرق سهلة وميسرة حيث يواجه المواطنون غالباً تحديات في فهم الإجراءات الإدارية مما يؤدي إلى شعورهم بالإحباط والارتباك ويأتي هنا دور مأمور الاستعلامات في تبسيط هذه العمليات وتوجيه المواطنين عبر الخطوات اللازمة للحصول على الخدمات المطلوبة مما يساهم في تقليل الوقت المستغرق والجهد المبذول في إتمام المعاملات.

<https://jasps.com>

علاوة على ذلك فإن مأمور الاستعلامات يُعتبر حلقة وصل بين المواطنين وإدارة البلدية حيث يقوم بجمع الملاحظات والآراء من المواطنين ويعمل على إيصالها إلى الجهات المختصة هذه العملية تساهم في تعزيز الشفافية والمصداقية بين المواطنين والبلدية وتؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة استنادًا إلى احتياجات المجتمع وآرائهم. وعند النظر في استراتيجيات تحسين تجربة المواطنين يجب التركيز على تدريب وتأهيل مأموري الاستعلامات بشكل مستمر حيث أن المعرفة الكافية بالأنظمة والإجراءات تعزز من قدرتهم على تلبية احتياجات المواطنين بكفاءة ويسهم ذلك في تعزيز الثقة بين المواطنين والبلدية مما يؤدي إلى رفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. في النهاية يمثل دور مأمور الاستعلامات جزءًا لا يتجزأ من الجهود المبذولة لتحسين تجربة المواطنين في البلديات حيث أن توفير المعلومات بدقة وسرعة وتعزيز قنوات التواصل الفعالة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تعزيز رضا المواطنين وبالتالي تحسين صورة البلدية كجهة خدمية تعمل لصالح المجتمع وتلبي احتياجات أفرادها.

1. التواصل الفعّال: يُعتبر التواصل الفعّال مع المواطنين من العناصر الأساسية لدور مأمور الاستعلامات، حيث يلعب هذا الدور دور الوسيط بين المواطنين والبلدية، مما يسهل فهم احتياجاتهم ويعزز من تلبية هذه الاحتياجات بطريقة مناسبة. التواصل الفعّال هو أساس بناء العلاقات الإنسانية الناجحة ويعتمد على القدرة على نقل الأفكار والمشاعر بوضوح وبساطة يشمل التواصل اللفظي وغير اللفظي حيث تعكس تعبيرات الوجه وحركات الجسم مشاعر المتحدث وتعزز الرسالة المنقولة.

من العناصر المهمة للتواصل الفعّال هو الاستماع الجيد حيث يعتبر الاستماع الفعّال جزءًا أساسيًا من العملية التواصلية يجب أن يكون الشخص قادرًا على فهم ما يقوله الآخرون وأن يظهر اهتمامًا حقيقيًا بما

<https://jaspps.com>

يتحدثون عنه مما يعزز من الثقة والاحترام المتبادل وأيضًا، يعد الوضوح والدقة في الرسالة من العوامل الحاسمة في التواصل الناجح يجب على المتحدثين اختيار الكلمات المناسبة وتنظيم أفكارهم بشكل منطقي بحيث يسهل على المستمع فهم المعنى المراد توصيله وتجنب الغموض أو الالتباس الذي قد يؤدي إلى سوء الفهم.

التواصل الفعّال يتطلب أيضًا التكيف مع السياقات المختلفة فكل موقف يحتاج إلى نهج مختلف في التواصل فالتواصل في بيئة العمل يختلف عن التواصل بين الأصدقاء أو العائلة لذا يجب على الفرد أن يكون مرئيًا ويستطيع قراءة المواقف بشكل صحيح واختيار الأسلوب الأنسب للتفاعل. في النهاية، يمكن القول إن التواصل الفعّال هو مهارة يمكن تطويرها وتعزيزها من خلال الممارسة والتعلم المستمر حيث يمكن للأفراد تحسين قدراتهم في التواصل من خلال التدريب على مهارات الاستماع والتعبير وتعزيز الوعي الذاتي مما يسهم في بناء علاقات إيجابية ومثمرة في مختلف جوانب الحياة.

2. توفير المعلومات الدقيقة: يتطلب تحسين تجربة المواطنين تقديم معلومات دقيقة وشاملة حول الخدمات والإجراءات المتاحة في البلديات، مما يمكن مأمور الاستعلامات من تزويد المواطنين بالمعلومات الصحيحة، وبالتالي تقليل الوقت والجهد المستغرقين في إتمام المعاملات. توفير المعلومات الدقيقة يعد أحد الركائز الأساسية في عالم المعرفة المعاصر حيث تسهم المعلومات الصحيحة في اتخاذ قرارات مستنيرة في مختلف المجالات سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية فالاعتماد على البيانات غير الدقيقة يمكن أن يؤدي إلى نتائج وخيمة وقرارات خاطئة تؤثر سلبيًا على الأفراد والمجتمعات.

<https://jaspps.com>

تتطلب عملية توفير المعلومات الدقيقة التحقق من مصادر المعلومات والاعتماد على المصادر الموثوقة التي تتمتع بسمعة جيدة في تقديم الحقائق كما يجب أن يكون هناك اهتمام بتحديث المعلومات بشكل مستمر خاصة في المجالات التي تتغير بسرعة مثل التكنولوجيا والطب حيث إن المعلومات القديمة قد تكون مضللة وتؤدي إلى اتخاذ خيارات غير سليمة. تلعب وسائل الإعلام دورًا حاسمًا في نشر المعلومات الدقيقة لذا يجب على الصحفيين والمحررين الالتزام بمعايير أخلاقية عالية في جمع الأخبار والتحقق من الحقائق قبل نشرها كما يمكن للأفراد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات لكن يتوجب عليهم التحقق من صحة المعلومات قبل مشاركتها لتجنب انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة.

في ظل انتشار المعلومات المضللة، أصبح من الضروري تعزيز مهارات التفكير النقدي لدى الأفراد حتى يتمكنوا من تقييم المعلومات بشكل فعال وتحديد ما إذا كانت موثوقة أو غير موثوقة كما أن التثقيف حول كيفية البحث عن المعلومات وتحليلها يساعد الأفراد في الاعتماد على المعلومات الدقيقة واستخدامها بشكل فعال. وفي النهاية، يتطلب توفير المعلومات الدقيقة جهودًا جماعية من الأفراد والمؤسسات حيث يجب أن يتم التعاون بين الجهات التعليمية والبحثية والإعلامية لضمان انتشار المعلومات الصحيحة وتعزيز الوعي بأهمية التحقق من المعلومات مما يساهم في بناء مجتمع قائم على المعرفة والمعلومات الدقيقة.

3. معالجة الشكاوى والملاحظات: يمثل مأمور الاستعلامات نقطة اتصال حيوية لاستقبال شكاوى المواطنين وملاحظاتهم، حيث يُعزّز استجابته الفورية والفعّالة من رضا المواطنين ويُساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة بناءً على الملاحظات الواردة. معالجة الشكاوى والملاحظات تعتبر جزءًا أساسيًا من تحسين جودة الخدمات والمنتجات حيث تعكس الشكاوى آراء العملاء واحتياجاتهم كما أنها توفر فرصة للمنظمات لتحديد

<https://jasps.com>

نقاط الضعف والعمل على تحسين الأداء وبالتالي تساهم في تعزيز رضا العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد معهم.

تتطلب عملية معالجة الشكاوى نظامًا فعالاً يبدأ بتلقي الشكاوى بطريقة مهنية واستماع نشط من قبل الموظف المعني يجب أن يشعر العميل بأن صوته مسموع وأن قضيته تحظى بالاهتمام اللازم مما يساهم في تقليل إحباطه وزيادة فرص الحل الإيجابي للمشكلة وبعد استلام الشكاوى، يجب على المنظمة أن تتخذ خطوات سريعة للتحقيق في الأمر وجمع المعلومات اللازمة لفهم الوضع بشكل كامل هذا يتطلب التعاون بين الأقسام المختلفة لضمان تقديم معلومات دقيقة وشاملة تساعد في إيجاد حل مناسب للمشكلة المطروحة.

عندما يتم حل الشكاوى، يجب إبلاغ العميل بالنتيجة وما تم اتخاذه من إجراءات لتصحيح الوضع هذا يعزز الثقة بين العميل والمنظمة ويظهر التزامها بتحسين تجربة العملاء كما يمكن أن يتضمن الأمر تقديم تعويض أو اعتذار يعكس اهتمام المنظمة بعملائها ورغبتها في تقديم خدمة متميزة. في النهاية، يجب أن تعتبر الشكاوى والملاحظات فرصة للتعليم والنمو حيث يمكن أن تساهم في تحسين العمليات الداخلية وتطوير المنتجات والخدمات بناءً على آراء العملاء وبالتالي تعزز من سمعة المنظمة وتزيد من قدرتها التنافسية في السوق مما يعود بالنفع على جميع الأطراف المعنية.

4. التدريب والتأهيل: يُعد التدريب المستمر والتأهيل لمأموري الاستعلامات جزءاً أساسياً من تطوير مهاراتهم في تقديم الخدمة، حيث يُساعد ذلك في تعزيز معرفتهم بالأنظمة والإجراءات البلدية ويُمكنهم من التعامل بكفاءة مع استفسارات المواطنين. التدريب والتأهيل يعدان من العناصر الأساسية التي تساهم في تطوير المهارات وزيادة الكفاءة لدى الأفراد في مختلف المجالات حيث يمكن أن يساهم التدريب في تعزيز المعرفة

النظرية والعملية مما يؤهل الأفراد لأداء مهامهم بشكل أفضل ويساعدهم على التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل.

تتعدد أنواع التدريب والتأهيل وفقاً للاحتياجات المختلفة سواء كان ذلك تدريباً تقنياً يتناول المهارات الفنية أو تدريباً إدارياً يركز على تطوير المهارات القيادية والإدارية يعد التركيز على احتياجات الأفراد ومنظمات العمل أمراً حيويًا لضمان تحقيق أقصى فائدة من برامج التدريب ومن الفوائد الرئيسية للتدريب هو زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل حيث يساعد التدريب الأفراد على اكتساب تقنيات جديدة وتحسين طرق العمل مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء وزيادة رضا العملاء بالإضافة إلى أن التدريب المستمر يساهم في تحفيز الموظفين وزيادة ولائهم للمنظمة.

تعتبر بيئة العمل أيضًا أحد العوامل المهمة في نجاح برامج التدريب حيث يجب أن تكون بيئة محفزة تشجع على التعلم والتطوير كما يجب أن يتم توفير الدعم الكافي من الإدارة لضمان مشاركة الأفراد في برامج التدريب وإدماج ما تعلموه في ممارساتهم اليومية. في النهاية، يمكن القول إن التدريب والتأهيل لهما تأثير طويل الأمد على الأفراد والمنظمات على حد سواء حيث يساعدان في إعداد كوادر مؤهلة وقادرة على مواجهة التحديات المستقبلية مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

5. تحسين صورة البلدية: يساهم دور مأمور الاستعلامات في تحسين صورة البلدية في أعين المواطنين، حيث أن تفاعلهم الإيجابي والفعال مع المواطنين يعزز الثقة في مؤسسات الدولة ويُعزز من الشعور بالانتماء والمشاركة الفعالة في إدارة الشؤون العامة. في تحسين صورة البلدية يعتبر أمرًا حيويًا يساهم في تعزيز الثقة

<https://jaspps.com>

والاحترام بين المواطنين والجهات الحكومية حيث إن الصورة الإيجابية تعكس مدى كفاءة الخدمات المقدمة والتفاعل الفعّال مع المجتمع مما يعزز من شعور الانتماء والولاء للبلدية.

تتطلب عملية تحسين الصورة التركيز على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مثل النظافة العامة وصيانة المرافق وتوفير الخدمات الأساسية بشكل فعّال كما يجب أن تكون هناك آليات واضحة لاستقبال شكاوى المواطنين ومعالجتها بشكل سريع مما يسهم في بناء علاقة قائمة على الشفافية والمصداقية. تلعب وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي دورًا بارزًا في تشكيل صورة البلدية حيث يمكن استخدامها لنشر المعلومات الإيجابية عن المشاريع والإنجازات التي تقوم بها البلدية بالإضافة إلى تسليط الضوء على الجهود المبذولة لتحسين الخدمات مما يساعد في تعزيز الانطباع الإيجابي لدى الجمهور.

أيضًا، يمكن أن تساهم الفعاليات المجتمعية مثل المهرجانات والمعارض والأنشطة التثقيفية في تحسين صورة البلدية حيث تتيح هذه الفعاليات الفرصة للتفاعل المباشر بين المواطنين والموظفين مما يعزز من التواصل وبناء العلاقات الإنسانية وبالتالي تحسين الانطباع العام عن البلدية. في النهاية، يحتاج تحسين صورة البلدية إلى جهود جماعية من جميع الأطراف المعنية بما في ذلك الإدارة المحلية والمواطنين ووسائل الإعلام حيث يجب أن تكون هناك استراتيجية واضحة تهدف إلى تعزيز الجوانب الإيجابية في صورة البلدية والعمل على معالجة أي قضايا سلبية قد تؤثر على سمعتها مما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة في المجتمع.

النتائج والتوصيات

النتائج:

1. توضح النتائج أن وجود مأموري الاستعلامات في البلديات له تأثير إيجابي على تجربة المواطنين ورضاهم، حيث يساهمون في تسهيل إجراءات الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية.
2. يبين البحث أن تدريب مأموري الاستعلامات بشكل جيد يساهم في تعزيز قدراتهم في تقديم الدعم والتوجيه للمواطنين بشكل أكثر فعالية.
3. تشير النتائج إلى أن تحسين سياسات التوجيه والتواصل بين مأموري الاستعلامات والمواطنين يمكن أن يساهم في رفع مستوى الرضا وتحسين الخدمات الحكومية.
4. يبين البحث أن توفير الدعم والتدريب المستمر لمأموري الاستعلامات يمكن أن يحسن أدائهم ويساعد في تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.
5. تظهر النتائج أن تطوير مؤشرات تقييم أداء مأموري الاستعلامات يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المواطنين.

التوصيات:

1. يُوصى بضرورة تعزيز تواجد مأموري الاستعلامات في البلديات وتوفير التدريب المستمر لهم لتحسين تجربة المواطنين.
2. يُوصى بتطوير سياسات وإجراءات لتعزيز التواصل والتفاعل بين مأموري الاستعلامات والمواطنين.

<https://jaspss.com>

3. يُنصح بتقديم الدعم المالي والإداري اللازم لتعزيز دور مأمور الاستعلامات وتحسين أدائهم.
4. يُوصى بتطوير مؤشرات محددة لقياس أداء مأموري الاستعلامات وتقييم تأثيرهم على تحسين تجربة المواطنين.
5. يُوصى بتعزيز التعاون والتنسيق بين الجهات المعنية لتحقيق التحسين المستمر في دور مأمور الاستعلامات ورفع مستوى رضا المواطنين في البلديات.

المصادر والمراجع

- جاناباتي، س.، وريديك، س. ج. (2014). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحكومة المفتوحة في البلديات الأمريكية: تصورات كبار المسؤولين الإداريين. مراجعة الأداء العام والإدارة، 37(3)، 365-387.
- سيجارا-نافارو، ج. ج.، وباتشون، ج. ر. س.، وسيجارا، ج. ل. م. (2012). الحكومة الإلكترونية ومشاركة المواطنين في الشؤون المحلية من خلال المواقع الإلكترونية: حالة البلديات الإسبانية. المجلة الدولية لإدارة المعلومات، 32(5)، 469-478.
- كليي، ج. م.، وسوينديل، د. (2002). نهج متعدد المؤشرات لتقييم الخدمة البلدية: ربط قياس الأداء ورضا المواطنين عبر الولايات القضائية. مراجعة الإدارة العامة، 62(5)، 610-621.
- بيوتروسكي، إس. جيه. وفان ريزين، جي. جي. (2007). مواقف المواطنين تجاه الشفافية في الحكومة المحلية. المراجعة الأمريكية للإدارة العامة، 37(3)، 306-323.

<https://jasps.com>

بيري، أي.، وأوستر، أي.، وفيجودا-جادوت، إي. (2019). هل ترتبط إدارة الأداء بالحكم الرشيد؟ دراسة علاقتها برضا المواطنين وثقتهم بالحكومة المحلية الإسرائيلية. مراجعة الأداء العام والإدارة، 42(2)، 241-279.

كلي، جيه. إم.، وسوينديل، دي. (2002). تباين جودة الخدمة عبر الفضاء الحضري: الخطوات الأولى نحو نموذج لرضا المواطنين. مجلة الشؤون الحضرية، 24(3)، 271-288.