



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في
محافظة بيت لحم
(دراسة ميدانية في بلديات بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور في مجالي
خدمات المياه والنفايات الصلبة)

إيلي جوزيف جودة ربّاع

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1441 هـ - 2019 م

أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في
محافظة بيت لحم
(دراسة ميدانية في بلديات بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور في مجالي
خدمات المياه والنفايات الصلبة)

إعداد:

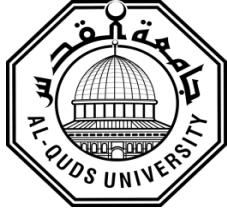
إيلي جوزيف جودة ربّاع

صحافة وعلوم سياسية، جامعة بير زيت/ فلسطين

المشرف: د. عبد الرحمن التميمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات
والتنمية الريفية من معهد التنمية المستدامة/ عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

1441 هـ - 2019م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
بناء المؤسسات والتنمية الريفية

إجازة الرسالة

أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم
(دراسة ميدانية في بلديات بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور في مجالي خدمات المياه والنفايات
الصلبة)

الاسم الطالب: إيلي جوزيف جودة ربّاع.

الرقم الجامعي: 21611223

إشراف: د. عبد الرحمن التيمي.

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2019/6/15 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

التوقيع:

1. رئيس اللجنة : د. عبد الرحمن التيمي

التوقيع:

2. ممتحناً داخلياً: د. عبد الوهاب الصباغ

التوقيع:

3. ممتحناً خارجياً: د. جواد شقير

القدس / فلسطين

1441هـ / 2019م

الإهداء

إلى من بها أكبر وعليها أعتد الي شمعة تنير ظلمة حياتي الي الغالية التي لا نرى الأمل إلا من
عينها

إلى من علمني الإصرار وعدم اليأس والعطاء بدون انتظار الى من احمل اسمه بكل افتخار

إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة والى ريحان حياتي اخوتي


إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء ومعهم سعدت زملائي

إلى من كان يتطلع لنجاحاتي بنظرات الأمل وصاحب المواقف النبيلة وساندا للعلم والمتعلم زملاء
عملي في زوادة

إقرار

أقر أنا معد الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أية جزء منها، لم يقدم لنيل أية درجة علمية عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

الاسم: إيلي جوزيف جودة ربّاع

التوقيع:  إيلي جوزيف جودة ربّاع

التاريخ: 2019/6/15

الشكر والتقدير

الشكر لله... فلولا رعايته و ارادته لما حققت شيئاً

أشكر كل من وقف إلى جانبي في هذه المرحلة... فلولا دعمهم ومساندتهم لي.. لما

وصلت

وأقدم الشكر الخاص للدكتور المميز

عبد الرحمن التميمي

على مساعدته واثرافه على رسالتي

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم، كما هدفت إلى تحديد جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه، والكشف عن جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة.

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بالأسلوب الكمي عن طريق الاستبانة التي وزعت على عينة متاحة مكونة من 69 مواطناً، والأسلوب النوعي من خلال المقابلة المقلدة تم إجراؤها مع قسدية عينة الدراسة تم اختيارها من الموظفين العاملين في البلديات الثلاثة وعددهم 13.

بينت نتائج الدراسة عند فحص الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير عدد سنوات التواجد في منطقة التوسع ونوع العقار ومستوى الدخل الشهري.

بينما بينت نتائج الدراسة كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير البلدية التابع لها ولصالح بلدية بيت لحم ثم بيت جالا ثم بيت ساحور.

أظهرت نتائج الدراسة أنه تعمل بلدية بيت لحم على التوسع في المكان الحضرية بشكل كبير ومنذ سنتين بوتيرة كبيرة، بينما يبدو ذلك أقل في بلدية بيت جالا التي تسعى إلى تقسيم المدينة تجارياً وسكنياً في ظل عوائق الاحتلال والمصادرة الجائرة للأراضي.

أما في بلدية بيت ساحور فقد أظهرت النتائج وجود تضارب بين المبحوثين في التعبير عن اهتمام البلدية بمناطق التوسع الحضري في الخطط المعدة مسبقاً، حيث تبرز بلديات بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور أفكار التوسع الحضري وتوفير الخدمات الخاصة به من خلال التخطيط الاستراتيجي. كما أظهرت نتائج الدراسة حول توفير الخدمات والمشاريع في مناطق التوسع الحضري، أنه يتم العمل على توفير الخدمات التقليدية، إلا أن هذا التوفير بطيء، وغير كافٍ. وكذلك بينت الدراسة أن هنالك مجموعة من الصعوبات التي تواجهها البلدية في توفير خدمات المياه والنفايات الصلبة، وذلك متعلق بضعف تعاون المواطنين ونقص التمويل للمشاريع التي يتم التخطيط لها.

ومن جهة أخرى أظهرت نتائج الدراسة أنه تقف إجراءات الاحتلال وقرارات الإدارة المدنية أمام الكثير من الأعمال والمنجزات البلدية، وعدم التزام الكثير من المستفيدين بالفواتير الصادرة

والاشتراكات. وأظهرت كذلك نتائج الدراسة أن هنالك تناسب بين جودة الخدمات التي تقدمها البلدية للمناطق التوسعية الحضرية مع جودة الخدمات المقدمة في مراكز المدينة بحسب ما أفاد به أفراد عينة الدراسة.

وبعد الاستنتاجات خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها أن تلتزم البلديات ببرنامج توزيع المياه المعلن عنه في الصحف والمواقع الرسمية ومتابعة ذلك من خلال أفراد مختصين، واتباع طرق ملائمة للسكان من حيث الضجة والازعاج في تنظيف الشوارع وبالأخص عربات التكنيس الصباحي، وأن تراعي بلدية بيت جالا أكثر من غيرها التخطيط للتوسع الحضري في مناطقها المتاحة، على الرغم من وجود الاحتلال وسيطرته على جزء من ريفها، وضم ذلك في التخطيط الاستراتيجي، وتشكيل لجنة رقابة من البلديات الثلاث تعمل على تحسين مستوى الخدمات الحالية وتقتراح طرقاً للتعامل مع المشكلات وتسعى إلى التواصل مع خبراء في مختلف مجالات الخدمات.

The Effect of the Urbanization on the Quality of the Services Given by the Municipal Councils of Bethlehem

Prepared by: Elie Jozeph Jodeh Rabba

Supervisor: Dr. Abed Alrahman Al- Tamimi

Abstract:

This study aimed to measure effect of the Urbanization on the quality of the services given by the Municipal Councils of Bethlehem, and determining the quality of the services provided by the municipal councils in Bethlehem in the water services sector, and reveal the quality of services that the municipal councils of Bethlehem provide in the solid waste sector.

To achieve the goals of this study, it adopted on the analytical descriptive approach and quantitative method by using the questionnaire that has been distributed on an available sample made of 69 citizen, and the qualitative method using the closed interview that has been done with a chosen sample of 13 municipal workers from the three municipalities.

After testing the hypotheses of the study the results had shown that there is no statistical proof of differences at the level $0.05 > \alpha$ in the effect of urbanization on the quality services provided by the municipal councils of Bethlehem in both the water and solid waste sectors due to the variable number of years of presence in the area of expansion and the type of real estate and the monthly income.

While the study results has also shown statistical proof differences at the level $0.05 > \alpha$ in the effect of urbanization on the quality services provided by the municipal councils of Bethlehem in both the water and solid waste sectors due to its following municipals and to Bethlehem's municipal own good and then to the good of Betjalas municipal and then Beitsahours.

The study results has shown that Bethlehem's municipal is working on the expansion in the Urbanization area since two years in a big pace, while that seems to be much less in Bietjalas municipal which aims to divide the city commercially and residentially in the shades of occupations obstacles and the unfair confiscation of land.

As for Beitsahours municipal there is a conflicts between the respondents in expressing the municipals care about the urbanizing areas in the plans that has been done previously, for the ideas of Bethlehem, Beitjala and Beitsahour municipals in urbanizing and providing special services for it by strategic planning stands out.

The study results has also shown the provided services and projects in the urbanization areas, work is being done to provide traditional services, however its being done so slow and it's not enough. The study has also shown that there are a bunch of difficulties that the municipal face in providing the water and solid waste services, and that's because the lack of citizen and financial support to the planned projects.

On the other hand the results showed that the occupation procedures and the civil administration decisions stands in front many municipals work and achievements, and the non-compliance from the beneficiaries with bails and subscriptions. The results also showed that there is a proportion between the service qualities that the municipal provide for the urbanizing areas with the quality of services that is provided by civil centers according to the sample of the study.

The study has a set of recommendations, the most important of which is for the municipals to stick with the water distribution program, which is announced in the journals and official sites and to follow up with specialists, and to do all that by following proper ways for the citizens, so there will be no noise and disturbance in cleaning the streets specially the morning cleaning cars, and for Beitjalas municipal specially to consider the planning in the urbanizing areas in her available areas despite the occupation and its concur to a part of its rustic, and to consider that in the strategic planning, and to form a monitoring committee from the three municipals to work on enhancing the current services level and suggest ways or methods to deal and handle the problems and to communicate and reach some specialists in different kinds of services.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

مشكلة الدراسة

أسئلة الدراسة

أهداف الدراسة

فرضيات الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

يعد الاكتظاظ السكاني في المدن الرئيسية في مختلف دول العالم وخاصة الدول النامية مشكلة كبيرة تعاني منها هذه الدول، والحل الوحيد لمثل هذه المشكلة في الوقت الحالي يتمثل في التوسع الحضري المنظم والواعي والواضح نحو المناطق المهملة سكانيا على أطراف المدن، وإحاقها بها إداريا وتنظيميا من أجل ضمان وصول الخدمات وترتيب أمورها بالشكل الملائم للاستعمال السكاني السليم.

ويعتبر تخطيط المدن من التخصصات التطبيقية الأكثر تناولا بالبحث والدارسة في جميع الفروع العلمية، بالنظر إلى تعقد الظواهر الحضرية وتعدد المفاهيم والآراء حول المدينة، في هذا السياق وجد علم الاجتماع الحضري نفسه مقحما في دراسة المدينة من خلال مقاربات سوسيولوجية متعددة، على اعتبار ان تخطيط المدينة هو في نهاية الأمر تخطيط مادي للحياة الحضرية بشتى أشكالها ومستوياتها، وتخطيط سلوكي يعبر عن متطلبات وحاجات اجتماعية للسكان في الزمان والمكان. ويعمل التخطيط الحضري على إيجاد أحسن الظروف الفيزيائية والاجتماعية والمادية والاقتصادية لإنشاء المدن أو النطاقات الوظيفية للتوسع المجالي، ولقد تطور هذا التخصص منذ القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، على خلفية تطور المفاهيم والقيم والمقاربات والنظريات والتطور العلمي والتكنولوجي في مقابل التغير الاجتماعي المستمر للحياة الحضرية، ولتطبيق

مختلف السياسات الحضرية؛ لا بد من الاعتماد على آليات أو أدوات تحدد مختلف الاهتمامات والتصورات (باية، 2016).

ومن جهة أخرى، تمارس البلديات في عصرنا الحاضر الكثير من الأنشطة التي تعتبر على قدر كبير من الأهمية وهي بذلك تتداخل في الحياة العامة بشكل كبير من خلال تنسيق العمل وتنظيمه بين الجمهور داخل المدن وهذا يزيد من رفعة ورفاهية المجتمع، ولقد ساعدت البلديات الحكومة المركزية في تقديم خدمات أفضل للجمهور وهذا يعني أن السلطة المركزية هي التي تعطي الصلاحيات لتلك البلديات وهذا أوجد ما يعرف بالحكم المحلي والإدارة المحلية، والبلديات في فلسطين مرت بمراحل عديدة بسبب ظروف الواقع الفلسطيني من احتلال ساهم في تهميش دور تلك البلديات (سالم، 2012: ص 63).

وعليه فقد أصبحت المجالس البلدية وعلى اختلاف درجاتها وتصنيفها، تقوم برعاية وتوفير وتطوير الخدمات العامة للسكان المحليين القاطنين في إطار حدودها الجغرافية والإدارية، كما أصبحت تنهض بأعباء تقديم الخدمات المتنوعة للسكان المحليين، كتأسيس البنى التحتية المختلفة، وإنشاء المشاريع الاستثمارية، ورعاية أعمال التنظيم المحلي المختلفة، وغير ذلك من الخدمات، بهدف تحقيق توازن الأعباء المالية المفروضة على المواطنين مع الخدمات التي تقدمها هذه المجالس، آخذة بعين الاعتبار العدل والمساواة بين كل أفراد الشرائح المجتمعية المختلفة من المواطنين الذين تقع مسؤولية تقديم الخدمات لهم، على المجالس البلدية المنوط بها هذه المهام (العقيلي، 2004: ص 175).

وإن الخدمات المقدمة من قبل البلديات على تنوعها، قد نشأت وتطورت بتطور مراحل الحكم المحلي في فلسطين منذ العهد الأردني، ومروراً بالاحتلال الإسرائيلي وصولاً إلى السلطة الوطنية الفلسطينية، وفي كل مرحلة من هذه المراحل مرت خدمات البلديات بمراحل نضوج وتنوع مختلفة

إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن، ويمتاز العمل البلدي بأهمية كبرى لارتباطه الوثيق باحتياجات المواطنين، ما يعني ضرورة حاجته الدائمة للتطوير والارتقاء به وتعزيز دوره في تحقيق التنمية الشاملة وتلبية تطلعات المستفيدين من خدماته، نحو مزيد من التطور والنماء (Reform, 2016: p7).

وليست بلديات بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور بمعزل عن هذه الخدمات والقضايا والتطورات الحضرية، حيث عملت هذه البلديات باستمرار على ضم الكثير من الأماكن الجانبية للمدن إلى الخدمة البلدية وتوفير الخدمات البلدية لها وفق الإجراءات والشروط المعتادة لباقي المناطق التي تخضع لإدارة هذه البلديات.

وانطلاقاً مما سبق، يسعى الباحث في هذه الدراسة إلى تحديد أثر التوسع الحضري في محافظة بيت لحم، على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات الرئيسية الثلاث وهي بلدية بيت لحم وبلدية بيت جالا وبلدية بيت ساحور، وفق الأسس العلمية المحددة للبحث العلمي، من خلال جمع البيانات وتحليلها والخروج بالاستنتاجات والتوصيات المناسبة حول أثر هذا التوسع على الخدمات المقدمة للمواطنين في هذه المدن.

2.1 مشكلة الدراسة:

بدأت تتوجه في السنوات الخمس الأخيرة المؤسسات وما لديها من باحثين نحو تقييم أداء البلديات وجودة خدماتها في مختلف المحافظات والمدن بدرجة أكبر من السابق، وقد لوحظ ذلك في دراسات أجريت ممن العام 2014 حتى اليوم، وهي دراسات على مستوى عالٍ من النضج والتدقيق في جوانب الخدمات المقدمة وأماكن تقديمها، وتأتي هذه الدراسة استكمالاً لهذه المسيرة التي لا بد من

التوجه فيها نحو المزيد من الجهود في سبيل توسيع العمل البحثي حول خدمة المواطن الفلسطيني ومحاولة تحسين حياته قدر الإمكان بشكل أمثل.

وبناء على ما سبق؛ تتحدد مشكلة الدراسة من خلال وجود بعض جوانب الخلل والتقصير في بعض الشوارع والمناطق التابعة للتوسع الحضري في مدن محافظة بيت لحم، وكذلك التدمير المستمر من بعض السكان بسبب شعورهم بنقص الخدمات أو الإبطاء فيها والتقصير المستمر، وهو ما دعا الباحث للتأكد من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في تلك المناطق، والتأكد من صحة ما تمت ملاحظه وتم التماسه من خلال المعلومات الأولية الواردة من سكان تلك المناطق، وهو ما لاحظه الباحث بشكل مستمر في تحركاته في مناطق التوسع الحضري.

وإن ذلك لا يتم إلا بالطريقة العلمية المناسبة ضمن البحث العلمي، خاصة في ظل الأهمية الكبيرة للتوسع الحضري في المدن، بعد أن أصبحت عملية البناء والسكن في داخل مراكز المدينة من الأمور الصعبة وشبه المستحيلة، بسبب ارتفاع أسعار العقارات عن القدرة الشرائية للمواطنين، وميل تلك المناطق إلى الاستغلال التجاري والاقتصادي للعقار على اختلاف أنواعه، وبالتالي لا يمكن إنكار الأهمية الكبيرة للتوسع الحضري من أجل التغلب على الاكتظاظ داخل المدن، ما يجعل عملية تشجيع السكان على هذا التوسع من خلال الخدمات الجيدة والمناسبة أمراً في غاية الأهمية.

وبناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة على التساؤل الآتي:

ما أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم؟

3.1 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم؟

وينفرع منه التساؤلات الآتية:

- ما طبيعة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه لمناطق التوسع الحضري التابعة لها؟
- ما طبيعة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة لمناطق التوسع الحضري التابعة لها؟

4.1 أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم، ومن خلال هذا الهدف يتم التفرع إلى الأهداف الآتية لتحقيقه:

- تحديد جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه. لمناطق التوسع الحضري التابعة لها.
- الكشف عن جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة لمناطق التوسع الحضري التابعة لها.

5.1 فرضيات الدراسة:

تتعلق الدراسة بناء على الفرضيتين الرئيسيتين الآتيتين:

أولاً: الفرضية الصفرية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متوسطات إجابات المبحوثين الساكنين في مناطق التوسع الحضري حول أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من