



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:

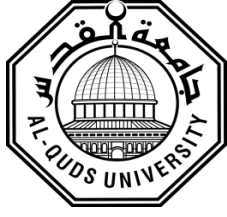
إيلي جوزيف جودة ربّاع

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 والنفائيات  
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

المجالس البلدية في محافظة بيت لحم تعزى لمتغيرات (عدد سنوات التواجد في منطقة التوسع، والبلدية التابع لها، ونوع العقار (قطعة أرض، بيت منفصل، إسكان)، مستوى الدخل الشهري).

ثانياً: الفرضية النوعية:

ساهم التوسع الحضري في مدن محافظة بيت لحم الأساسية (بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور) في تحسين جودة الخدمات البلدية المقدمة من البلدية في تلك مناطق التوسع الحضري.

## 6.1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في الجانبين الآتيين:

أ. الأهمية النظرية:

تساعد هذه الدراسة في إلقاء الضوء على واقع الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين في المدن الأساسية في محافظة بيت لحم وهي مدن بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور، مما يوفر مرجعاً للبلديات والدارسين في مجال التنمية المستدامة وغيرها من النواحي المختصة بالمدن وطبيعتها في التعرف على أهم جوانب القصور أو الضعف في الخدمات المقدمة للمواطنين، وتوفير حلول لها من قبلهم أو استغلال البيانات الواردة من أجل تنمية دراساتهم وتطويرها. كما تستفيد البلدية من هذه الدراسة في تقييم أدائها الحقيقي في تلك المناطق ووضع الخطط المناسبة لسد الفجوات الموجودة.

ب. الأهمية التطبيقية:

تساعد الدراسة في حال الأخذ بالتوصيات والمقترحات بعين الاعتبار في تحسين وضع الخدمات المقدمة للمناطق الملحقة بالمدن الثلاثة في بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور، في وقت قريب، مما يساعد في حل مشكلة الدراسة والمشكلة الناتجة عن التوسع الحضري بالنسبة إلى الخدمات البلدية،

كما تساعد هذه الدراسة بنتائجها وتوصياتها في فتح الآفاق أمام التطوير والتحسين على الأرض فيما يتعلق بمجالات الحياة الأساسية لسكان التوسع الحضري في محافظة بيت لحم.

### 7.1 حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تتكون الحدود المكانية للدراسة من مدن محافظة بيت لحم الثلاثة الكبرى وهي بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور.

الحدود الزمانية: يتم تطبيق الدراسة في الفترة الزمنية الواقعة بين الفصل الثاني للسنة الدراسية 2018/2017 والفصل الأول من السنة الدراسية 2019/2018.

الحدود البشرية: تتكون الحدود البشرية للدراسة من الموظفين العاملين في البلديات الثلاث: بلدية بيت لحم وبلدية بيت جالا وبلدية بيت ساحور، والمواطنين الساكنين في مناطق التوسع الحضري في المدن الثلاثة التابعة للبلديات المذكورة.

### 8.1 مصطلحات الدراسة:

#### التوسع الحضري:

هو الانتشار والامتداد خارج الحدود الموضوعية للمدينة، أي توسع الهيكل الحضري للمدينة وانتشار دون التقيد بحدود المناطق التي حدثت فيها تلك العملية. (الشمري، 2006: ص 8) ويتفق ذلك مع التعريف الإجرائي للمصطلح في الدراسة.

## أماكن التوسع الحضري:

يعرفها الباحث إجرائياً بأنها الأماكن التي تم التوسع فيها من قبل سكان المدن الثلاث بت لحم وبيت جالا وبيت ساحور، والتي تنص عليها الخطط والهيكل التابعة للبلديات الثلاث بلدية بيت لحم وبلدية بيت جالا وبلدية بيت ساحور.

## محافظة بيت لحم:

تقع مدينة بيت لحم في الجهة الجنوبية من مدينة القدس على بعد 2 كيلو متر وتعلو 775 متراً عن سطح البحر، وتحيط بمدينة بيت لحم كروم الزيتون والبساتين الخضراء. تبلغ مساحة محافظة بيت لحم 575 كم مربعاً وتضم خمسة مدن رئيسية وسبعين قرية وثلاثة مخيمات للاجئين الفلسطينيين. أما مساحة مدينة بيت لحم والتي تخضع ضمن حدود المخطط الهيكلي للمدينة فتبلغ ثمانية آلاف دونماً، وتقسّم المدينة إلى العديد من الأحياء والأسواق التجارية. (الموقع الرسمي لمحافظة بيت لحم،

بتاريخ 2018/1/4 الساعة 3:19 مساءً [http://bethlehemgov.ps/?page\\_id=2582](http://bethlehemgov.ps/?page_id=2582))

## مدينة بيت لحم:

مدينة بيت لحم، هي إحدى المدن الرئيسية في محافظة بيت لحم، وتقع في شمال المحافظة، وعلى بعد 10 كم (6 أميال) جنوب البلدة القديمة في القدس. يحدها من الشرق مدينة بيت ساحور، ومن الغرب مدينتا بيت جالا والدوحة، ومن الشمال مدينة القدس وقرية صور باهر، ومن الجنوب برك سليمان وقرية الخضر وارطاس. تعتبر البلدة القديمة في بيت لحم أهم مناطقها على الإطلاق لوجود أهم المعالم الدينية المسيحية فيها، وهي تتوسط المدينة وشوارعها. ومن أهم تلك الشوارع: شارع النجمة، شارع القدس الخليل، شارع المهدي، شارع بيت ساحور، شارع يوحنا بولس السادس، شارع

السينما، شارع الفريز، شارع جمال عبد الناصر. (الموقع الرسمي لبلدية بيت لحم، تمت الزيارة

بتاريخ 2018/1/4 الساعة 2:21 عصراً <http://www.bethlehem-city.org/>

### مدينة بيت جالا:

تبعد مدينة بيت جالا عن كنيسة المهد مهد السيد المسيح في بيت لحم بنحو 2 كيلومتر ويعود اسمها إلى اللغة الآرامية والتي تعني "بساط العشب". وتعد مدينة بيت جالا من أقدم المدن في فلسطين وتأسس مجلسها البلدي عام 1912. مدينة بيت جالا هي موطن لـ (15,670) نسمة من المسيحيين والمسلمين الذين يتعايشون معا بوفاق وتعاون واحترام كمثال واضح للتعايش السلمي بين الديانتين. معظم سكان المدينة اضطروا للهجرة خلال القرن الماضي نتيجة الفقر والصراع في المدينة. (الموقع الرسمي لبلدية بيت جالا، تمت زيارة الموقع بتاريخ 2018/1/4 الساعة 2:24 عصراً

<http://www.beitjala-city.org/index.php/ar/beit-jala-city-ar/welcome-to-beit->

### [\(jala](#)

### مدينة بيت ساحور:

تقع مدينة بيت ساحور التاريخية في أجمل بقاع فلسطين شرقي بيت لحم وجنوب شرق القدس. يعود اسم بيت ساحور بيت الساهر إلى أصل كنعاني حيث أن "بيت" تعني مكان و "ساحور" تعني حارس، مما يعكس أهمية المنطقة للرعاة. وقد قدمت الأرض الرعي الجيد للقطيع خلال النهار والأمان في كهوفها الفسيحة في الليل.

يبلغ تعداد سكان مدينة بيت ساحور بحسب أحدث الإحصاءات السكانية بحدود 13.997 ألف نسمة، ولو ألقينا نظرة سريعة سوف نلاحظ تذبذباً في نسبة زيادة السكان خلال مراحل زمنية متساوية تقريباً، فمثلاً نجد أنه خلال الفترة من 1945 إلى 1952 ان عدد السكان تقريباً يتضاعف خلال سبعة سنوات، في حين خلال الفترة من 1997 إلى 2008 نجد أن نسبة الزيادة لا تتجاوز 20%

علما ان هذه الزمنية هي اطول من عقد زمني كامل. (الموقع الرسمي لبلدية بيت ساحور، تمت

زيارة الموقع بتاريخ 2018/1/4 الساعة 3:26 عصراً

[http://www.beitsahourmunicipality.com/ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=147&Itemid=1080](http://www.beitsahourmunicipality.com/ar/index.php?option=com_content&view=article&id=147&Itemid=1080)

#### الخدمة:

يرتبط مفهوم الخدمة بوجود الانسان، وهذا يعني وجود طرفين؛ الاول يطلب الخدمة، والثاني يقدمها، وبالتالي تكون هنالك حاجة لطرف معين لمنفعة متوافرة لدى الجهة الاخرى، وبالتالي تكون الخدمة في نظر (Ramaswanmy, 1996) عبارة عن مجموعة من الاجراءات والمعاملات التي تقع بين صاحب العمل ومنتلقي الخدمة، لإنتاج ما يرضي العميل أو الزبون أو طالب الخدمة.

#### جودة الخدمة:

يعرفها (Ellisnikka, 1999) بأنها مستوى إدراك المستهلك لتوقعات الخدمة المقدمة له، والفارق بين التوقع والخدمة الفعلية، وهي "الحكم النهائي على قيمة أي عملية تبادل، فالجودة والقيمة فيما يراهما ويحددهما العميل الذي يقوم بعملية التقويم على أساس المقارنة مع جودة وقيمة الخدمات التي يقدمها الآخرون المنافسون وغيرهم" (العلاق، 2001: ص 182)

الفصل الثاني

الإطار النظري

والدراسات السابقة

## الفصل الثاني:

### الإطار النظري والدراسات السابقة:

#### 1.2 الإطار النظري:

##### 1.1.2 المبحث الأول: جودة الخدمة:

###### مقدمة:

لقد أصبحت الجودة وخدمة المستهلك من القضايا الرئيسية والحاسمة في فترة التسعينيات من القرن الماضي لكل منظمات القطاعين العام والخاص، ففي القطاع الخاص يضمن رضا المستهلك وولائه من خلال منتجات ذات جودة عالية وخدمات تعطي قيمة لنقوده، أما في القطاع العام فإن تحسين الجودة هو خطوه ضرورية تقود إلى تسليم فعال للخدمات بسبب أن التحديات البيئية تحث فيها الخدمات العامة مكانة لا يستهان بها كما أن النموذج التقليدي لتسليم الخدمات المماثلة إلى مستهلكين -سلبين- ليس لهم صوت أو إن تأثيرهم محدود لم يعد قائماً. لقد شهدت السنوات الأخيرة تغيرات رئيسية في إدارة القطاع العام وبأهمية مساوية لها ظهور روح ( جودة الخدمة ( من خلال ( مبادئ الجودة الشاملة ( إذ أخذت بعض منظمات القطاع العام بإتباع استراتيجيات مختلفة لتحسين الجودة دون منظور كلي أو خطة متكاملة، فبدأت بعضها تطبيق حلقات الجودة، وطبقت في أخرى فرق المشروع، وضمنان الجودة (الهيئي، 2007: ص 322).

###### مفهوم جودة الخدمة:

تعددت تعريفات الخدمة، ولكن من بينها أن "الخدمة تعني تلك الجهود التي تقدمها المنظمة لتحقيق احتياجات خاصة للعملاء، ولا تهدف المنظمة بالضرورة من تقديم تلك الخدمة إلى العملاء تحقيق

منفعة مادية أو ربح اقتصادي فقط، بقدر ما تستهدف السعي لجذب العملاء لتوفير قدر من القبول لها، مما يتيح لها بناء موقعا الخاص في عالم المنافسة مع المنظمات الأخرى التي تقدم الخدمة نفسها ويرتبط المستوى الذي تقدم به الخدمة بالتطور الثقافي والاجتماعي لطالبي ومقدمي الخدمة " (هلسة وعبد القادر، 2015: ص 229).

أما جودة الخدمة فقد عرفها (كراردة، 2002: ص18) بأنها تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بموافقهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء.

أما الضمور (2006) فقد عرفها من خلال أنها تحتوي على البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة. والبعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة. والإمكانات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

ولقد أصبحت المؤسسة تواجه عدة تحديات نتيجة التغيرات والتطورات خاصة في ظل العولمة واقتصاد السوق الشيء الذي زاد من حدة المنافسة بين المؤسسات عمومية كانت أو خاصة ، وما تفرضه هذه المنافسة من إتباع الأساليب الجديدة لزيادة الأداء والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى تقديم سلعة أو خدمة قادرة على الصمود أمام البدائل المنافسة خاصة وأن العميل أصبح أكثر وعيا في الحصول على سلعة أو خدمة متميزة. وفي ظل هذه التحديات ليس هناك أمام المؤسسة إلا إتباع الأساليب الحديثة في الإدارة لمواجهة الظروف التي أصبحت أكثر تعقيدا وغموضا ، ويتمثل ذلك في الاعتماد على الإدارة عن طريق الجودة حتى يمكنها استخدام الموارد بشكل أمثل وتحقيق ميزة تنافسية على المستوى المحلي والعالمى (نور الدين، 2007: ص1).

بينما يستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتج جيد أو خدمة جيدة، لكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب (نو الدين، 2007: ص 2). لذا بات من الضروري أن يتم النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمر ملح وضروري لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات، فصناعة الخدمات تلعب دورا متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وهذا مما يجعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة (Firdaus, 2006).

ويرى (إدريس، 2006: ص 19) بأن جودة الخدمة هي " مفهوم يعكس مدى ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة كما يرى آخرون أن جودة الخدمة هي المنتجات والخدمات الجيدة التي تلبي حاجات الزبائن، أي أن جوهر الجودة تلبية حاجات الزبائن.

كما تم تعريفها بأنها إرضاء لحاجات وتوقعات الزبائن وما يتبع ذلك من استقرارية الخدمات العامة المتاحة لهم، وهي عبارة عن تناغم وانسجام الخدمات الاجتماعية المعروضة مع حاجات الزبائن، وهي كذلك خط يقع بين توقعات مستخدمي الخدمة، وإدراكاتهم للخدمة الفعلية (مصلح، 2011: ص 9)

وهي كذلك جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماته (سلمان، 2013: ص 9).

## أبعاد جودة الخدمة:

ولم يعد كافياً الايمان والتأكيد على أهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء وهذا يتطلب توظيف الكثير من الأساليب والاستراتيجيات وتسخير الوسائل والإمكانات من أجل تقديم خدمة أفضل للمستفيدين (إدريس، 2006: ص 37)

وإن جودة الخدمة في نظر الباحث من الأمور الأساسية التي يجب البحث فيها تحديدها بشكل مستمر، وإن هنالك أبعاداً مهمة يُبنى عليها قياس الجودة، وتتمثل في: ( Parasarman & Berry, 1988)

- أ. العناصر الملموسة: وتتضمن حداثة الشكل ف تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق للموظفين، وتأثير المظهر العام للمنظمة.
- ب. الاعتمادية والمصدقية: وتتضمن وقاء المنظمة بالتزاماتها، واهتمامها بحل مشكلات العملاء، والحرص على الدقة في أداء الخدمة، والتزام المنظمة بالوقت الخاصة بالخدمات، والاحتفاظ بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.
- ت. سرعة الاستجابة: وتتضمن اهتمام المنظمة باعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، والحرص من الموظفين على تقديم الخدمات الفورية، والرغبة الدائمة في معاونة العميل، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلب العملاء.
- ث. الثقة في التعامل والأمان: وتشمل حرص الموظف على زرع الثقة في العميل، وشعور العميل بالامان في التعامل مع الموظف، والتعامل بلباقة معه، والالمام بالمعرفة الكافية للجابابة على اسئلة العميل.

ج. الاهتمام والتعاطف، وتشمل الاهتمام الشخصي بالعميل، والتفهم لحاجته، وملاءمة ساعات العمل للجميع، والحرص على المصلحة العليا للعميل، والدراية الكافية باحتياجات العملاء.

### أهمية جودة الخدمات:

لقد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية، كما أصبح العملاء أيضا أكثر إدراكا واهتماما بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة وتقديمها، وما للجودة من أثر على حجم الطلب على الخدمات، وتعد توقعات وحاجات العملاء عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمرا صعبا بالنسبة للمؤسسات الخدمية، إذ توجد تحديات لا بد عليها التعامل معها، كذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى التعرف على ماهية الخدمة وجودة تقديمها بالإضافة إلى تناول عملية تقييم جودة الخدمة وطرق تحسينها وتطويرها. ويورد (نور الدين، 2007: ص66) أهمية جودة الخدمة في النواحي الآتية:

#### 1. نمو مجال الخدمة:

لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

#### 2. ازدياد المنافسة:

إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

#### 3. فهم العملاء:

إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

#### 4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:

أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

#### مقاييس جودة الخدمات:

لقد اقترحت مقاييس الخدمة سعياً وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستهلكين بما في ذلك الخدمات العامة وتعتمد بشكل أساسي على مسوح رضا المستهلك حيث تربط إدراكات المستهلكين لاستلام الخدمة وتوقع جودة الخدمة، وتكمن هذه المسوح في أنها بمثابة تغذية راجعة من المستهلكين وهي مفيدة جداً في تحديد ما إذا كانت صورة الخدمة بحاجة إلى تحسين أم لا. وإن توقعات المستهلكين تتحدد من خلال حاجاتهم الشخصية والخبرة السابقة لدى مقدمي الخدمة أنفسهم وكذلك من خلال الاتصالات الشفهية والخارجية التي يجريها مقدمو الخدمة وآخرون غيرهم، ويرى آخرون أن هنالك عشرة أبعاد رئيسة لقياس جودة الخدمة وهي : الوصول للخدمة والتفاهم، المجاملة، والكفاءة والأمن والمصدقية، والاتصالات، والاستجابة والموثوقية والموجودات الملموسة. (مصلح، 2011: ص 11)

ومن المقاييس التي أصبحت معتمدة ويتم استخدامها بكثرة في الدراسات هو مقياس نموذج جودة الخدمات السيرفكوال SERVQUAL ويضم: (مصلح، 2011: ص 12)

1. الملموسية، وهي وضوح التسهيلات المادية والتجهيزات والأشخاص وادوات الاتصال.

2. الاعتمادية: أي القدرة على تنفيذ الخدمة المتعهد بها باعتمادية ودقة.

3. الاستجابة: وهي درجة الاستجابة والرغبة لمساعدة المستهلكين وتقديم خدمة سريعة وملائمة

بشكل عام.

4. التعاطف: العناية والاهتمام وقدرة المنظمة على توجيه الانتباه وبذل الجهود لفهم حاجات

المستهلك وتوفير ما يطلبه.

5. الضمان: كفاءة النظام.

6. المصادقية في تقديم خدمة لطيفة وآمنة.

وكان معهد كرانفيلد سابقا لاقتراح خمسة أبعاد للجودة ومن ناحية أخرى فقد أثبتت تلك الدراسات

أنه على الرغم من النظر إلى الأبعاد الخمسة على أنها ضرورية، إلا أن الوزن النسبي لها يختلف

من مستفيد إلى آخر ومن منظمة خدمية لأخرى، إلا أن البعد الخاص بالاعتمادية يظل في جميع

الأحوال في المرتبة الأولى كأهم عنصر أو بعد لجودة الخدمة بغض النظر عن طبيعة الصناعة.

ومن النماذج الأخرى في قياس جودة الخدمة نموذج Servperf الذي ظهر خلال 1992 نتيجة

للدراسات التي قام بها كل من (Taylor et cronin) ونعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما

اتجاهيا يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه تقييم الأداء

على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة، ويقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض

فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة ، أي التركيز على

جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات

وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة ، ومستوى الرضا عن

الأداء الحالي للخدمة. فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة

للخدمة والأداء الحالي لها ، وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل.

(نور الدين، 2007: ص76-77)

## 2.1.2 المبحث الثاني: التوسع الحضري:

يشكل التوسع الحضري أحد المواضيع التي غدت تثير اهتمام الباحثين ، لما يرافق ذلك من تحول في الاقتصاد و المجتمع و العقليات و غير ذلك من مقومات الحياة الخاصة ، و أن هذه الظاهرة متعددة و متشعبة لحد يستحيل معه فك خيوطها و سبر أغوارها .و المغرب كغيره من بلدان العالم الثالث يعرف منذ بداية القرن العشرين نوعا من التحول في تشكيلته السكانية حيث أخذ معدل السكان الحضريين يرتفع بوثيرة سريعة جدا على حساب معدل السكان القرويين . حيث إذا تنظر أن تميل الكفة لصالح السكان الحضريين في غضون السنوات المقبلة.و بغض النظر عن أسباب هذه الظاهرة فإن إفرازاتها و نتائجها تعد في غاية الحساسية . ذلك أنها أفرزت مجموعة من الظواهر و التحولات التي لم تكن موجودة بالبلاد إلى عهد قريب .و هو ما يطرح مشكل التكيف مع هذه المعطيات الجديدة، و يطرح في ذات الوقت مشكل الإمكانيات المادية و البشرية الكفيلة بضمان التحكم في الاتجاهات العامة و بالتالي في انعكاساتها(مجلة جغرافية المغرب-<http://geo-you.blogspot.com>)

### مفهوم التوسع الحضري:

لقد عرف الاجتماعيون التحضر بأنه عملية الانتقال من الحياة الريفية إلى حياة المدينة وهذا الانتقال قد يكون بسبب الهجرة، وفي هذه الحالة يتعين على الشخص او الجماعة التكيف وفق النظم والقيم السائدة في المدينة. وهو كذلك تنقل الناس الذين كانوا يعملون في السابق في الزراعة ثم استقروا في مستوطنات صغيرة كانت تشكل الخدمات والتجارة والصناعة نشاطاتها الاساسية .كما يشير التحضر إلى انماط من الإنتاج والمعيشة الحضرية التي تتولد في هذه المستوطنات ثم تنتشر إلى الخارج (الشمري، 2006، ص7).

## آثار التوسع الحضري وأشكاله:

وإذا كان التوسع الحضري يعمل على زيادة عدد السكان و ارتفاع كثافتهم، و هو انتشار الأشكال العمرانية التي ترتبط مع التجمعات الموجودة من قبل، و يجب أن تكون هناك استمرارية لكي نستطيع الحديث عن التوسع لكن التوسع الحضري باعتباره موضوعا خصبا قابلا للنقاش يعرف تعدد التصورات إذ كل علم يرى التوسع الحضري من تصوره الخاص (فوزي، 2005: ص 86). وهنا يبرز الدور الذي لعبه التقسيم الإداري في نمو المجتمعات الحضرية وزيادة عدد سكانها على مختلف سنواته لأن إضافة مراكز إدارية جديدة لولايات جديدة بما فيها الدوائر والبلديات يعني بالضرورة إضافة هياكل وقواعد ومرافق وخدمات جديدة الشيء الذي يجعل من هذه المرافق نقاط جذب للسكان وبالتالي ارتفاع معدل نموها الحضري إلى جانب سياسة التصنيع والتخطيط الاقتصادي اللذان أديا إلى تحريك عدد هائل من سكان الأرياف نحو المدن بحثا عن حياة أفضل والمتمثلة في الامتيازات الحضرية التي أدت إلى اتساع الفوارق بين المدن والأرياف بسبب التركيز على عملية التصنيع خاصة في مجال الاستثمارات إذا كانت الهجرة من أهم العوامل المحركة في النمو الحضري فإن توسع العمراني الغير مخطط يعتبر من أهم وأخطر مشكلاته ذلك لأنه" يمثل النموذج الذي يبدأ بنقطة في الوسط ليتوسع وتشتد تموجاته كلما ابتعدنا عن المركز (نجاه، 2006: ص 8).

وتعددت وجهات نظر المختصين في تخطيط المدن حول أشكال التوسع الحضري حيث أكد بعضهم شكلين هما التوسع الأفقي الذي يسود في المدن الواقعة في المناطق السهلية والمحاطة بالمناطق المكشوفة والتي لا توجد فيها محددات طبيعية او بشرية تحد من تلك العملية والتوسع العمودي السائد في المدن الحديثة ذات الكثافة السكانية العالية او التي توجد فيها محددات طبيعية او بشرية تحد من توسعها الأفقي ( الشمري، 2006: ص 8).

## النمو السكاني والتوسع الحضري:

النمو السكاني يعتبر العامل الرئيسي في عملية التوسع العمراني في جميع المدن تقريبا وهذا ما يؤدي إلى زيادة الطلب على أراضي تخصص للبناء أو التعمير ومن الاعتبارات الأخرى التي ساعدت على نمو وتوسع الأراضي الحضرية ما يتعلق بميل السكان إلى أراضي بيعت في الأطراف وخارج المجال العمراني مما يسمح للمدينة بالتوسع في اتجاه هذه التحصيصات، كما تضطر كثير من المدن بعد سنوات قليلة إلى مد حدودها إلى مواقع أخرى في المجال الحضري.

ذلك لأن التوسع الحضري في مجالات البناء وعلى حساب الأراضي الزراعية التي تقع على الضواحي أدى إلى ظهور مناطق حضرية للمدن اتسعت في جميع الاتجاهات تقريبا وجاءت كنتيجة حتمية لتراكم العوامل التي ساعدت بكل الأشكال في زيادة المشاكل الاقتصادية والعمرانية وحتى المشاكل النفسية وبالتالي وقفت كحاجز أمام النمو الرشيد والمنظم ومن بين هذه المشاكل أزمة السكن التي تشكل هاجسا للمواطن والسياسي على حد سواء.

فبالرغم من وتيرة البناء المتزايدة إلا أن أزمة السكن مازالت متواصلة ومن بين هذه المشكلات نجد تدهور الوضعية العمرانية لبناءات نتيجة لسوء التخطيط والتي باتت تهدد كيان المدينة من خلال انتشار الأحياء المتخلفة أو المناطق المهمشة، هذه الأخيرة التي أصبحت تشكل قاسما مشتركا بين معظم بلدان الدول النامية التي تشهد نموا حضريا سريعا لا يتماشى مع وحدات العرض السكنية وما أنجر عن هذه الظاهرة من فساد أخلاقي واجتماعي كانحراف الأحداث والجريمة والسرقة.

وكانت هذه الأحياء مرتعا للفقير واللا أمن بسبب افتقارها لأبسط ظروف العيش الممكنة وما تبعها من نقص في المرافق والخدمات التي أصبحت عاجزة عن مواكبة احتياجات المواطنين المتزايدة. إلى جانب المشكلات الاقتصادية التي تتمثل أساسا في انتشار الأنشطة غير الرسمية وتركز الصناعات القاعدية داخل المدن الكبرى وسيطرتها وتحكمها في توزيع السكان وتوجيه اتجاهاتهم

نحوها بالإضافة إلى كثرة وانتشار الباعة المتجولين داخل المدن وعلى أطرافها (نجاه، 2006: ص 9).

#### مراحل التوسع الحضري:

يعرض (الشمري، 2006) مراحل التوسع الحضري على النحو الآتي:

##### المرحلة الأولى:

تتميز بتعزيز مكانة القطب الواحد لوجود عدة عوامل ايجابية يتسم بها ذلك القطب مثل وجود الموارد الطبيعية والكثافة السكانية العالية التي تشكل سوقاً استهلاكية واسعة والموقع الجيد لذلك القطب، وبذلك سوف تكون لعملية الاستقطاب اثار ايجابية وهي السائدة على قوى الانتشار.

##### المرحلة الثانية:

تتميز بتغير التركيب الهيكلي للمركز الحضري والاقليم المحيط به بصورة تدريجية تؤدي إلى ظهور هيكل متعدد النوى تمثل كل واحدة منها حالة مرغوبة في التطور ولكن مع ذلك فان مؤثرات الاستقطاب تكون أقوى من مؤثرات التشتت والانتشار.

##### المرحلة الثالثة:

وفيها تأخذ مؤثرات الانتشار بالتزايد والتطور في عموم الاقليم وتصبح لها اثار واضحة في تشكيل النوى والتوابع الحضرية الجديدة حول المركز ولكنها مع ذلك تبقى اقل قوة من مؤثرات الاستقطاب التي تبقى على قوتها.

##### المرحلة الرابعة:

وهي الأخيرة في عملية التطور الوظيفي للإقليم وتتصف بذوبان المناطق غير الحضرية الواقعة بين المراكز الحضرية ضمن النسيج المكاني لاقتصاديات المركز وهي الحالة المثالية التي تتحقق فيها الموازنة بين مؤثرات الاستقطاب ومؤثرات الانتشار لتحقيق التنمية الحضرية.

## نظريات التوسع الحضري:

تتعدد نظريات التوسع الحضري التي عمل عليها علماء الاجتماع وتخطيط المدن، ومن أبرزها هذه

النظريات الثلاث الرئيسية: (نجاه، 2006، ص 16-18)

### النظرية الأولى: نظرية الدوائر المتراكزة:

بيرجس في كتابه " نمو المدينة "مدخل لمشروع بحث الذي ضمنه دراسة عن أنماط المدن وتركيب الوظائف بمدينة شيكاغو مستخدما في ذلك خريطة إيكولوجية لمدينة شيكاغو كأساس لبحثه كما أنه عالج نمو المدينة في ضوء "امتدادها الفيزيقي وتمايزها في المكان "منطلقا في ذلك من فكرة أن أسعار الأراضي تبلغ أقصاها كلما اقتربنا من المركز (قلب المدينة والعكس صحيح وأن المدينة تتخذ في نموها خمس حلقات أساسية وهي في الحقيقة نطاقات متناقضة ومتحدة المركز) وهذه الحلقات هي منطقة الأعمال المركزية تشكل النواة الحيوية اجتماعيا واقتصاديا وثقافيا تكثر فيها المواصلات والمسارح، الفنادق والإدارات تمتد فيزيقيا من خلال عمليتي الغزو والاحتلال. أما المنطقة الثانية فهي المنطقة الانتقالية (التحول) تتميز بالكثافة السكانية العالية وانخفاض الدخل الفردي تكثر فيها الأكواخ والأحياء القصديرية والمخازن وهي مرتع للفساد والقمار والانحلال الخلقي سكنها المهاجرون والذين لا يملكون المأوى، ومنطقة سكن العمال يسكنها ذوي الياقات الزرقاء وأصحاب المهن الكتابية لهم تطلعات لتحسين مستوى معيشي أحسن لأطفالهم. والمنطقة الرابعة هي منطقة سكنية أفضل يسكنها ذوي الياقات البيضاء وأصحاب المهن وصغار المنظمين فيها المنازل والعمارات الجميلة والفنادق. أما المنطقة الخامسة فهي منطقة السفر اليومي منطقة سكنية لذوي الدخل المرتفعة معظم سكانها يقومون برحلة السفر اليومي، فكل منطقة توسعها يؤدي إلى غزوها للمنطقة الثانية وهذه تغزو والثالثة...إلخ.

## النظرية الثانية: نظرية القطاع (هوموهويت):

قدم مفهوم القطاع كبديل لمفهوم الحلقات أو الدوائر وركز على متغير الدخل التي يحدد انتشار

المناطق السكنية هذه المناطق السكنية تنقسم إلى ثلاثة قطاعات هي:

قطاع الإيجارات المنخفضة: يضم ذوي الدخل المحدود: مباني متخلفة، أحياء شعبية.

قطاع الإيجارات المتوسطة: يضم ذوي الدخل المتوسط: أحياء متوسطة، راقية.

قطاع الإيجارات المرتفعة: تضم ذوي الدخل المرتفع الأغنياء نظرا إلى المدينة كدائرة وإلى

المناطق الأخرى كقطاعات وأن النمو الحضري يتم بأقصى سرعته على خطوط النقل الرئيسية

وعلى طول الخطوط الأقل مقاومة.

## النظرية الثالثة: النظرية الايكولوجية الكلاسيكية (النويات المتعددة):

لقد صاغ هاريس وأمان نظريتهما انطلاقا من فكرة أن الأرض في المدن تنمو حول بعض النويات

المنفصلة وليس حول مركز واحد، معتمدين على ثلاثة فرضيات أساسية هي: المدينة لا ينمو حول

مركز واحد وإنما من خلال نقاط متعددة. وتنمو حول كل نقطة مجموعة من الأنشطة الملائمة لها.

كما أن تعدد مراكز هذه النقاط يرتبط بالتطور التاريخي. ويؤكد من كل من هاريس وأمان على أنه

توجد في المدينة 3 نويات أساسية هي نواة النشاطات التجارية والخدمات الرئيسية في مركز

المدينة، ونواة التجارة الجملة والصناعات الخفيفة. ونواة الصناعات على أطراف المدن.

ولقد تحول العالم بعد ذلك إلى "مناقشة توزيع المناطق السكنية حول النويات المؤثرة في النمو

الحضري فوضحا أن بعضها لذوي الدخل المحدود والبعض الآخر لذوي الدخل المتوسط والبعض

الثالث لذوي الدخل المرتفع" كما حدد أربعة عوامل تؤثر على توزيع الأنشطة في المدينة وهي أنها

تتطلب بعض الأنشطة تسهيلات خاصة وتوجد في أجزاء محددة من المدينة، وتستفيد بعض الأنشطة

من تواجدها في مكان واحد كوجود المصانع محل إقامة العمال، وكذلك تعارض بعض الأنشطة

لتواجدها في مكان واحد كما هو الحال في تعارض تجاور المصانع محل إقامة الطبقة الراقية، إضافة إلى أنها لا تستطيع بعض الأنشطة الحصول على مواقع ممتازة كمناطق التخزين... إلخ.

### 3.1.2 المبحث الثالث: البلديات في فلسطين:

#### البداية منذ مجيء السلطة:

شرعت السلطة الوطنية الفلسطينية، منذ لحظة تسلمها لمهامها وصلاحياتها الإدارية في عدد من مدن وبلدان الضفة الغربية وقطاع غزة، عام ( 1994 ) على تعيين رؤساء وأعضاء لهذه المجالس القديمة والمستحدثة، وذلك لتعذر إجراء عملية انتخاب مجالس بلدية من قبل المواطنين بسبب حداثة عهد نشوء وقيام السلطة الوطنية الفلسطينية، حيث لم تتسلم السلطة الفلسطينية المسؤولية الكاملة عن جميع هذه المجالس والمناطق التي تقع فيها، ولذلك فقد عملت وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، وبالتعاون والتنسيق مع العديد من الفعاليات الوطنية، والحزبية، والعشائرية، على إتباع سياسة "اختيار رؤساء ومجالس البلديات وهيئات الحكم المحلي بالاختيار والتعيين حسبما تسمح به الظروف ( حبش وآخرون، 2013: ص 251).

#### إشكاليات العمل البلدي حتى الانتخابات:

ونتيجة لهذا الوضع السيادي غير الكامل للسلطة الفلسطينية على كامل المناطق الفلسطينية، فقد استمر العمل بمبدأ التزكية والتعيين حتى عام (2005)، إذ جرت الانتخابات البلدية الأولى في فلسطين، في ظل سلطة فلسطينية، وأصبح هناك مجالس بلدية منتخبة من قبل السكان المحليين بشكل ديمقراطي مباشر، ومتوافقة مع ميول واتجاهات الناخبين الذين أملوا أن تقوم هذه المجالس التي انتخبوها بترميم وإصلاح وتطوير ما خلفته السياسات الإسرائيلية من دمار في البنية التحتية، وان تسعى نحو إقامة المشاريع، وتقديم الخدمات المتنوعة للسكان المحليين، ورعاية أعمال التنظيم

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 رعايتهم، وتقديم الخدمات لهم، على المجالس البلدية التي انتخبوها، وأصبحت تتحمل مسؤولية هذه المهام والأعباء (بركات، 2009: ص25).

وأمام هذا التزايد المتضاعف في أعداد البلديات التي قامت السلطة الوطنية باستحداثها، فقد تضاعف عدد القيادات الإدارية من المواطنين المحليين الذين تصدوا للقيام بتحمل المسؤوليات المختلفة والمترتبة على المواقع الإدارية التي تسلموها كأعضاء في هذه المجالس البلدية المنتخبة، وأصبح يترتب عليهم القيام بتلبية كافة الاحتياجات المحلية التي يحتاج إليها المواطنون المحليون، سواء كانت هذه الاحتياجات: مشاريع خدمية، أو تنموية، أو تأسيس البنى التحتية وغيرها من الاحتياجات السكانية العامة، والتي تشمل مختلف مناحي الحياة اليومية للمواطنين. (حبش وآخرون، 2013: ص252).

#### صلاحيات المجالس البلدية الفلسطينية:

تتلخص الصلاحيات والوظائف التي تختص بها الهيئة المحلية في خمس مجموعات أوردتها وزارة الحكم المحلي (2006: ص27) وهي: مسؤولية التنظيم العمراني، والمسؤولية المالية، والمسؤولية الخدماتية، ومسؤولية إنشاء البنية التحتية والمرافق العامة، والمسؤولية الإدارية والرقابية، ولذلك فإن الهيئة المحلية تتمتع بحق ممارسة كل تلك الصلاحيات، بمفردها، وضمن حدودها الإدارية والجغرافية، ويتوقف مسار تطور الهيئة المحلية على كيفية استغلال وإدارة هذه الصلاحيات والوظائف، وان الإدارة السليمة، والاستغلال الكامل لهذه الصلاحيات يؤدي إلى رفع شأن الهيئة المحلية، كما يستقطب رضا المواطنين، وأن التطبيق السليم لهذه الصلاحيات من شأنه أن يدفع باتجاه زيادة درجة التطور والرقى للمواطن المحلي.

## مؤشرات قياس الأداء للمجالس البلدية في فلسطين:

أشار التقرير النهائي لمشروع قياس أداء الهيئات المحلية (2005) إلى مجموعة من المؤشرات التي

يجب الاعتماد عليها في قياس الأداء، وهي:

### 1. التخطيط والمتابعة:

ويشمل وجود خطة عمل لكل خدمة، وجدول زمني لتنفيذ الخدمات، واستراتيجية للتنفيذ، وخطط جزئية فرعية، وتقدير لتكاليف التخطيط والعمل، وشراكة مع أطراف خارجية، وتصنيفات لكل هذه الخدمات.

### 2. الالتزام بمقاييس الجودة والكلفة:

وذلك ضمن وجود معايير للنوعية والكلفة للخدمات المقدمة، ووجود نظام لقياس النتائج وفق معايير موضوعية، والالتزام بسياسات واشتراطات قانونية وتنظيمية، وتوفير نظام مشتريات وعطاءات وتقييم واستخدام واضح وسليم.

### 3. الإدارة:

وتشمل اجتماعات المجلس والعدد والنصاب، وجدول أعمال، ومحضر اجتماعات، وهيكل تنظيمي، ووصف وظيفي للوظائف، وشؤون موظفين، ونظام إدارة وضبط للبرمجيات والوثائق والمستندات والشؤون القانونية وصفحة الكترونية، ومتابعة للمكالمات واتصالات الجمهور، وإدارة للمستودعات.

### 4. التنفيذ:

ويشمل عدد العاملين والرواتب ومعدل الاعمار ومجموع أيام العمل، وتقارير الأقسام، ومعدل فترة المعاملة، والعلاقة بين الأقسام والمعاملات.

## 5. الاحتياجات للخدمة:

وتشمل عدد المستفيدين والوحدة المالية للخدمة، والتوازن بين الحاجة والكلفة، وعدد المناسبات التي خصصت لتشجيع المواطنين على المساهمة، وأسلوب عرض الخدمات للجمهور.

## 6. المشاركة المجتمعية وتوقعات متلقي الخدمات:

وتشمل الرضا عن الخدمة، وعدد الشكاوى، والتعامل معها، وعدد المراجعين، ومستوى الالتزام بالضرائب والحماية والمحافظة على استمرار الخدمة، ووجود نشرات إرشادية كافية.

## 7. المصادر المالية:

وتشمل كلفة الخدمة ونسبة التمويل الخاص والضرائب والرسوم والمساعدات الخارجية واجور الممتلكات التابعة للمجلس وعائدات وتحويلات حكومية وسياسة تسعير الخدمة.

## 8. إدارة الأموال:

وتشمل التعامل مع البنوك والمتابعة المالية للمشاريع، ونظام الإيرادات والمدفوعات والصرف والتوقعات والحماية ونظام الإعفاءات، وتسجيل العمليات المحاسبية، وإجراءات التدقيق المالي وإعداد الموازنات.

## 9. القيمة البيئية:

وجود فحوصات بيئية، وإمكانية إعادة استخدام المخلفات، وكمية الفضلات التي يتم جمعها، وكمية الفضلات والمساحة التي يتم تنظيفها ومكافحة الآفات والقوارض ووجود تفتيش ورقابة صحية وترخيص الحيوانات الاليفة، ومراقبة الورش والحرف والصناعات ومخلفاتها.

## 10. الاهتمامات الثقافية والترفيهية:

وتشمل تجميل المعالم والمحافظة على الأماكن الأثرية ومرافق عامة ثقافية وترفيهية.

11. المشاركة في توفير الامن المجتمعي:

كالمشاركة في مكافحة الجريمة والآفات وحالة الطرق العامة، والجدران الاستنادية والتعامل مع المباني الخطرة.

12. النمو المتصاعد (التنمية المستدامة):

مثل وجود خطط ثلاثية أو خماسية ومشاريع مقترحة ومحتلة وبرامج تدريب موظفين، ومستوى الخبرات في البرامج الالكترونية وتقييم المشاريع بعد تنفيذها.

13. إصدار التقارير:

إعداد التقارير المالية والدورية والوظيفية والميزانيات المدققة والمجتمع المحلي والهيئات الرسمية ذات العلاقة والممولين ولجان الرقابة.

14. الأساسيات والمرجعيات:

وتشمل مستوى الاطلاع الأعضاء على قانون الهيئات المحلية وقانون انتخابات المجالس المحلية، والأنظمة والتعليمات الصادرة عن وزارة الحكم المحلي، وطبيعة العلاقة مع وزارة الحكم المحلي واتحاد الهيئات المحلية، وعدد المقرات التابعة للمجلس المملوكة أو المستأجرة ومجموع مساحتها.

## 2.2 الدراسات السابقة:

### 2.1.2 الدراسات المتعلقة بالخدمات المقدمة في البلديات:

أجرى فريق من الباحثين التابع للمؤسسة الفلسطينية للتمكين والتنمية المحلية (2016)Reform دراسة تهدف إلى قياس مستوى رضا المستفيدين الشباب عن الخدمات في البلديات في بيت لحم وأريحا.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمكونة من ستة محاور تتعلق بالخدمات العامة وخدمات البيئة والنظافة، وشروط الصحة العامة، والأداء الرقابي، ونوعية الخدمات وطواقم البلديات المتعاملة مع الجمهور ودور البلديات في تعزيز فرص المشاركة المجتمعية للخطط والبرامج، والتي تم توزيعها على 211 مبحوث من بيت لحم وأريحا والرام وسعير.

وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك ارتفاع في حاجة الشباب للمشاركة في تخطيط وتنفيذ لخدمات البلدية كافة، إضافة إلى ارتفاع الحاجة لتأهيل البنية التحتية تأهيلاً كاملاً، وانخفاض وعي سكان المنطقة بحقوقهم والجهة المسؤولة عن تنفيذها، ووجود نسبة كبيرة تشكل أغلبية لم يشاركوا في أي نشاط للبلدية ولم يحضروا أيًا من اجتماعاتها مؤشر سلبي على مستوى العمل التشاركي ما بين البلدية والمواطنين.

أما (هلوسة وعبد القادر، 2015) هدفت دراستهما إلى التعرف على مدى رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية عن جودة الخدمات المقدمة لهم، وتم استخدام المنهج الوصفي بأسلوب المسح الميداني، بالاعتماد على الاستبانة التي وزعت على عينة مكونة من 250 مواظناً.

أظهرت نتائج الدراسة أن متلقي الخدمة راضون عن معاملة الموظفين لهم واحترامهم وتقديرهم، كما أن وسائل الراحة متوفرة في أثناء انتظار متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات، إلا أن هناك حالة من عدم الالتزام للموظفين بأماكنهم أثناء الدوام، إضافة إلى معوقات أخرى في مجالات الاتصال والتواصل بين الإدارة في المراكز هذه والموظفين في أقسام مختلفة.

كما أعدت مؤسسة الرؤيا الفلسطينية (2014) دراسة تهدف إلى قياس مدى رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها لهم بلدية الدوحة، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي الكمي من خلال استبيان تم توزيعه على 293 شخصاً من مدينة الدوحة، ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن مستوى رضا المواطنين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم من قبل بلدية الدوحة جاء متوسطاً (أي من 2-1.5 على سلم من 3 درجات) بالنسبة لأغلب الخدمات مثل الخدمات العامة، والعناية بالنظافة والبيئة وتوفير الحاويات والرقابة على الأسواق، وخدمات البنية التحتية والعناية بالشوارع، ووضوح النظم وسهولة الوصول لطاقم العاملين بالبلدية وجدية وكفاءة العاملين فيها. بالمقابل، كان مستوى الرضا منخفضاً (أي أقل من 1.5 على سلم من 3 درجات) بالنسبة لخدمات أخرى مثل تشجيع الاستثمار والعناية بالحدائق والمتنزهات وتخضير المدينة، وخدمات الأراضي وتراخيص البناء وإعداد المخططات الهيكلية والعمل بشفافية.

وأجرت الهيئة الاستشارية الفلسطينية لتطوير المؤسسات غير الحكومية PCS (2013) دراسة تهدف إلى تقييم جودة الخدمات في بلدية سعيير من وجهة نظر المواطنين للعام 2013، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 98 مواطناً ومواطنة، من بلدة سعيير، وتم استخدام الاستبيان والمنهج الوصفي التحليلي بالأسلوب الكمي لتحليل البيانات والخروج بالنتائج.

توصلت الدراسة إلى وجود رضا عن الخدمات المقدمة في مجالي الماء والكهرباء والرخص والابنية بينما لم تكن هنالك حالة من الرضا عن الحدائق والشوارع وخدمات النظافة والصرف الصحي.

وهدفت الدراسة التي أجراها (عبيد وآخرون، 2013) إلى معرفة درجة تقييم أفراد المجتمع المحلي لأداء أعضاء المجالس البلدية المنتخبين في بلديات محافظة جنين في الدورة الانتخابية التي جرت عام (2005)، وذلك في ضوء المتغيرات الديموغرافية الجنس، والمؤهل العلمي، والفئة العمرية، والمهنة، ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد اعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت استبانة لجمع البيانات، تكونت من 54 فقرة، وزعت على عينة من المواطنين المحليين من سكان البلديات، الذين تزيد أعمارهم عن 18 عام، ويحق لهم الترشح والتصويت، حيث بلغ حجم هذه العينة ( 1212 ) مواطنًا، أي ما نسبته 1% من مجتمع الدراسة.

وقد كان من ابرز نتائج هذه الدراسة، أن درجة التقييم الكلية لأفراد المجتمع المحلي لأداء أعضاء المجالس البلدية المنتخبة هي سلبية، وكانت محايدة في مجالي البيئة والصحة العامة، والبنية التحتية، وسلبية في كل من المجال الاقتصادي، ومجال التوعية السياسية، والمجال الاجتماعي، كما أظهرت الدراسة، أن درجة تقييم الإناث لأداء أعضاء المجالس البلدية هي أفضل من درجة تقييم الذكور، وأن درجة التقييم لدى الشرائح العمرية الشابة هي أفضل من درجة تقييم الشرائح العمرية المتقدمة بالعمر، كما تبين أن درجة التقييم ترتفع كلما ارتفع المؤهل العلمي للمواطن، كذلك تبين أن درجة تقييم المواطنين ممن يعملون أعمالًا حرة كانت أقل من درجة تقييم الفئات الأخرى.

كما هدفت الدراسة التي أجراها (ماضي، 2011) إلى التعرف على "درجة تطبيق البلديات الكبرى في قطاع غزة لمفهوم إدارة المعرفة، وأثره على الأداء الوظيفي من وجهة نظر المدراء فيه". ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل في الحصول على البيانات، حيث تم إعداد استبانة وتوزيعها على جميع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (388) موظفاً من المدراء ومن الموظفين الذين يتولون مواقع إشرافية في البلديات الكبرى في قطاع غزة وهي: بلدية جباليا، بلدية غزة، بلدية دير البلح، بلدية خانينوس، بلدية رفح، والذين يحملون أحد المسميات الوظيفية التالية: مدير عام، مدير، نائب مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، كما قام الباحث باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

وأظهرت نتائج الدراسة أن البلديات الكبرى في قطاع غزة تتبنى تطبيق مفهوم إدارة المعرفة من وجهة نظر المدراء فيها بشكل مقبول، وبينت أن إدارة المعرفة فيها تحتاج إلى تطوير، وأن هناك اتجاهات ايجابية ولكن ليس بدرجة كبيرة لدى المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي، كما أن البلديات الكبرى في قطاع غزة تلتزم بعمليات إدارة المعرفة بمستويات مختلفة.

أما دراسة النادي (2007) فهذفت إلى قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظر المستفيدين، وتقييمها من حيث الاستجابة عند الطلب، والاستدامة، والكفاءة، والمحيط المادي والسرعة والدقة، والموضوعية، حيث تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة مكونة من 500 مستفيد بأسلوب العينة المتاحة، وبعد استرجاع 440 استبيان منها خضع 400 منها للتحليل.

وقد أظهرت النتائج أن جودة الخدمات التي تقدمها بلدية الزرقاء ذات درجة متوسطة، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المحلية ومتغيرات الاستجابة عند الطلب، والاستدامة، والكفاءة، والمحيط المادي والسرعة والدقة، والموضوعية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والدخل الشهري وقطاع العمل وطبيعة التعامل مع البلدية.

وفي دراسة أجراها سمرقندي (2006) تهدف الدراسة إلى البحث عن أهم محددات الإنفاق على الخدمات البلدية في المملكة العربية السعودية وذلك بتقدير معادلة انحدار لوغارتمية مزدوجة باستخدام بيانات سلسليه 2004 م، في إطار تحليلي وقياسي وذلك بعد استعراض بعض المفاهيم- للأعوام من 1981 والمصطلحات الاقتصادية ذات الصلة بالخدمات البلدية ووظائفها، وأهم السياسات والبرامج التي اتبعتها الدولة لتنمية وتطوير قطاع البلديات، وإبراز دور القطاع الخاص للمشاركة في تقديم الخدمات البلدية، بشكل يعزز من عملية التنمية. ولقد تم استخدام طريقة المربعات الصغرى العادية للحصول على تقدير (OLS) لدالة الإنفاق على الخدمات البلدية في المملكة العربية السعودية. وبعد الكشف عن مشكلة الارتباط الخطي الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة تبين عدم تأثيرها والمعالجة الإحصائية لمشكلة الارتباط التسلسلي العشوائي بين عناصر الخطأ. تبين أن أهم محددات الإنفاق على الخدمات البلدية هي: عدد السكان، وإجمال تكوين رأس المال الثابت، والإنفاق الحكومي، والرقم القياسي لأسعار الجملة، وعدد تراخيص البناء والتشييد.

أما بالنسبة للمرونة فقد جاءت معظمها منخفضة، ماعدا مرونة عدد السكان كانت مرتفعة، ومعنى ذلك أن زيادة عدد السكان يجب أن يصاحبه زيادات أكبر من الإنفاق على الخدمات البلدية، وقد يكون ذلك بسبب ضخامة الاستثمارات التي يجب إضافتها في جميع نواحي ومجالات الخدمات البلدية، أو أن إنتاج الخدمات البلدية بجميع أنواعها يخضع لتناقص غلة الحجم. وقد كشفت الدراسة

انخفاض مرونة الإنفاق على الخدمات البلدية بالنسبة للإنفاق الحكومي، الأمر الذي يعني زيادة الإنفاق على الخدمات البلدية بنسبة أقل من نسبة زيادة الإنفاق الحكومي نظرا لاستكمال معظم البنية الأساسية من جهة، وعجز الميزانية العامة للدولة من جهة أخرى.

أما بالنسبة لمرونة الإنفاق على الخدمات البلدية بالنسبة للأسعار فكانت أيضا منخفضة وأقل من الواحد للدلالة على عدم مرونة هذا الإنفاق، وكانت سالبة للدلالة على وجود علاقة عكسية بين الإنفاق على الخدمات البلدية وبين الرقم القياسي للأسعار، خاصة في حالة ارتفاع الأسعار الذي يؤدي إلى انخفاض الإنفاق الحقيقي على الخدمات البلدية.

كما أجرى يوسف (2003) في السعودية دراسة تهدف إلى تقنين مقياس لقياس قوة الثقافة التنظيمية يتسم بالصدق والثبات، والتعرف على مدى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بالنسبة لإمكانية النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك حسب المتغيرات الديموغرافية لمفردات مجتمع البحث، وكذلك بناء نموذج يوضح أبعاد الثقافة التنظيمية المؤثرة على إمكانية التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة. وتم استخدام منهاج استكشافي وصفي، كما تم الحصول على البيانات الأولية من مفردات مجتمع البحث المكون من 211 مفردة تمثل الوظائف الرئاسية بأمانة محافظة جدة والبلديات الفرعية التابعة وذلك بواسطة قائمة الاستقصاء مع تدعيمها بالمقابلة الشخصية، وتم استرداد عدد 140 قائمة صحيحة بنسبة 66.7% من حجم مجتمع البحث.

وتوصلت الدراسة إلى أن المتغيرات المستقلة التي تمثل أبعاد الثقافة التنظيمية الأكثر أهمية كانت بالتسلسل كالتالي: التوجه فيما يتعلق بالصراع - دعم الإدارة العليا والتوجه نحو الجودة - التوجه نحو الأفراد العاملين - التوجه المستقبلي للعاملين - التوجه نحو العملاء الخارجيين - ثم البعد الخاص بالولاء والالتزام. كما توصلت إلى أنه وفقا لاتجاهات مفردات العينة أن أكثر أبعاد الثقافة التنظيمية أهمية وألوية البعد الخاص بالتوجه نحو الصراع، وهذا يظهر عمق هذا البعد ووجوده

بالأمانة والبلديات ، ولعل ذلك يمثل أحد الأسباب الأساسية التي تؤدي إلى عدم قوة الثقافة التنظيمية بأمانة محافظة جده والبلديات التابعة لها، ووجود تناقض فيما يتعلق بأبعاد الثقافة التنظيمية المرتبطة بالأفراد فبعض الأبعاد لها أهمية كبيرة مثل التوجه نحو الأفراد العاملين والتوجه المستقبلي للعاملين بينما كانت الأهمية متدنية لأبعاد التنمية والتدريب والتعلم، الحوافز والمكافآت والتقدير.

وأجرى الجرباوي (1992) دراسة نظرية استقرائية عن دور البلديات في فلسطين، وذلك بناء على نتائج مجموعة من الادبيات والدراسات السابقة التي كان لها الدور في التأريخ لدور البلديات في فلسطين تحت الحكم العثماني والانتداب البريطاني ثم تحت الاحتلال الاسرائيلي، وقد أعد الباحث في نهاية الدراسة مقترحاً لهيكلية تطويرية للبلديات في فلسطين، من خلال المعلومات التي جمعها حول عدد السكان المنتفعين ومستويات الكثافة السكانية في مختلف المدن والقرى، وواقع الخدمات المقدمة لهم في ذلك الوقت، وخرج بنتيجة أن هنالك الحاجة إلى الكثير من العمل والتطوير في المجالات التي تساهم فيها البلديات في فلسطين.

## 2.2.2 الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات:

هدفت دراسة أجراها كل من (عطاوي، وبن سعيد والحمود، 2016) إلى معرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً في المصارف الجزائرية العمومية والأجنبية من وجهة نظر العملاء، واعتمدت الدراسة مقياس SERVPREF لقياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة. وتم تطوير استبانة لجمع البيانات وزعت على 400 عميل للمصارف العمومية والاجنبية وعاد منها 317 استبانة بواقع 80% من العينة الاجمالية.

وتوصلت الدراسة إلى انخفاض مستوى الجودة في الخدمة المصرفية العمومية بينما جاءت مرتفعة في المصارف الأجنبية، كما ظهرت فروق بين عملاء المصارف العمومية والاجنبية في الاهتمام بمعايير الجودة لصالح عملاء المصارف الاجنبية.

أجرى سلمان (2013) دراسة هدفت إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس الجودة Service Performance أو الأداء الفعلي والذي يشار إليه اختصاراً SERVPERF وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من ستة أبعاد ويشتمل على (40) فقرة، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (380) طالب وطالبة، وقد تم معالجة المقياس بالطرق الاحصائية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس، وتوصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد الأمان. إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في الدرجة الكلية وفي الأبعاد التالية: العناصر الملموسة الاستجابة لصالح التخصصات التطبيقية، في حين لا توجد فروق ذات دلالة في الأبعاد الأخرى: الاعتمادية، الأمان، التعاطف، خصوصية الجامعة.

كما أجرى صفدي وآخرون (2011) دراسة تهدف إلى التعرف إلى مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، كما هدفت التعرف إلى دور متغيرات الدراسة نحو موضوع الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة قصدية مكونة من 50 موظفاً في الاتصالات.

وأظهرت الدراسة أن هناك رضا للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية بنسبة مرتفعة بلغت 72.8% واتضح أن هناك رضا عن طبيعة وظروف العمل حيث بلغت نسبة الرضا 4.8% ، كما تبين أن درجة الرضى عن أنظمة الترقية والحوافز كانت متوسطة بدلالة النسبة المئوية التي بلغت 61.4% كما اتضح أن درجة الدرجة الرضا عن العلاقة مع المسؤولين بلغت 79.4% ، واتضح أن درجة الرضا عن العلاقة مع الزملاء بلغت 75.6% أما فيما يتعلق بمجالات الجودة وتأثيرها على تقديم خدمة جيدة للعملاء فقد تبين أن هناك درجة مرتفعة جدا من الجدة في الخدمة التي تقدمها الشركة حيث بلغت وفق اجابات اف ا رد العينة 80.2% وهي نسبة عالية جدا، فقد تبين أن هناك اعتمادية في الخدمات التي تقدمها الشركة بنسبة بلغت 83.6%، كما تبين أن هناك درجة مرتفعة من الاستجابة في الشركة بلغت 74.6% كما اتضح أن الشركة توفر عنصر الأمان في خدماتها بنسبة بلغت 81.2%.

وهدفت دراسة العالول (2011) إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة، وذلك استنادا إلى نظرية الفجوة باستخدام نموذج القياس SERVQUAL وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم جمع البيانات من خلال استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، حيث بلغ مجتمع الدراسة حوالي 700000 مشترك، واستخدم الباحث طريقة العينة الطبقيّة العشوائية، حيث تم توزيع 800 استبانة على عينة الدراسة وقد تم الحصول على 672 استبانة صالحة بنسبة استرداد 84% منها.

وخلصت الدراسة إلى أن تقييم الزبائن لجودة الخدمات الفعلية إيجابيا وجيدا إلا أنه لا يصل إلى مستوى توقعاتهم، مما يعني أن هناك فرص لتحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من الشركة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن الزبائن يعطون أهمية نسبية أكبر لبعد جودة الشبكة يليه الأبعاد

التالية على الترتيب: الجوانب الملموسة، الاعتمادية والتعاطف، الاستجابة الأمان، كما توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروقات في الاستجابة تعزى إلى للعوامل الديموغرافية بدرجات متفاوتة حول الجودة المدركة من قبل الزبائن للخدمات المقدمة من شركة جوال تعزى لـ (العمل، الدخل، العمر، مكان الإقامة، المؤهل العلمي، الجنس) على الترتيب.

وأجرت (Al Weshah, 2010) دراسة تهدف إلى قياس مدى رضا متلقي خدمة النقل العام للركاب في الاردن عن الخدمات المقدمة لهم، والحصول على التغذية الراجعة بهدف تحسين الأداء وتطوير الخدمات في المملكة، وقد استخدمت الدراسة أسلوب اختيار العينة الاحصائية ممثلة جغرافيا وسكانيا للفئة المستهدفة، مع القيام ببحث ميداني مسبق لجمع الحقائق واستفتاء الآراء، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا الركاب عن وسائل النقل العام متوسطة بنسبة 62% فيما طانت درجة رضا الركاب عن المظهر العام مقبولة بنسبة 1.52% وهناك التزام من قبل السائق بخط سير المركبة بنسبة مقبولة، وان نسبة كبيرة لم تكن راضية عن الالتزام بالمواعيد ونسبة الرضا عن نظافة الحافلات بلغت درجة متوسطة.

كما أجرى كل من (Padhy & Rath, 2010) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين رضا المرضى وفعالية التسويق عن الخدمات المقدمة في المستشفيات الكبيرة في الهند، وشارك في هذه الدراسة 300 من المرضى و80 من المديرين التنفيذيين من ستة مستشفيات ثلاثة من القطاع العام وثلاثة من القطاع الخاص من المدن حيدر أباد وسيكوندر أباد. وتم استخدام المقابلة في جمع البيانات وقد اظهرت الدراسة ان المرضى في المستشفيات الخاصة أكثر رضا بجودة الخدمات من

نظرائهم في المستشفيات الأخرى، واثبتت الدراسة ان مديري التسويق في القطاع الخاص أكثر فعالية من زملائهم في المستشفيات الأخرى.

اما دراسة مصلح (2009) فقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، ومعرفة وجود فروق في استجاباتهم تبعا للمتغيرات الآتية: المستشفى، المبحوث، الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين والمرضى في كل من مستشفى درويش نزال الحكومي ومستشفى وكالة الغوث الدولية انوروا، وشملت العينة 126 موظفا ومريضا من أصل 420 شخصا أي ما نسبته % 30 من مجتمع الدراسة.

وستخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس SERVPREF لقياس جودة الخدمات المدركة والفعلية، تكونت الاستبانة من 28 فقرة مقسمة إلى 6 مجالات وهي: الدليل المادي الملموس، الاعتمادية، قوة الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف، خصائص المستشفى. واستعان الباحث بالأدب التربوي والدراسات السابقة في بناء الأداة، كما أخضعت للتحكيم والمعالجة الإحصائية، وتأكد الباحث من صدقها وثباتها، ومدى ملاءمتها لأغراض الدراسة. أظهرت النتائج أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة وعلى الدرجة الكلية. ووجد فروق ذات دلالة إحصائية على المجالات الآتية: قوة الاستجابة، الأمان والثقة، والتعاطف تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور.

كما أجرى نور الدين (2007) دراسة تهدف إلى قياس أثر وجود الخدمات على رضا العملاء في المؤسسة المينائية لسكيدة في الجزائر، حيث تكونت عينة الدراسة من 40 عميلاً من العملاء

المتعاملين مع المؤسسة في عام 2006، وتم توزيع الاستمارة عليهم كأداة أساسية للبحث، بحيث تكونت من محاور وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، وتم تحليلها باستخدام برنامج الرزم الاحصائية SPSS ، وخرجت الدراسة بالنتيجتين الآتيتين:

1. يقيم العملاء الملموسية والأمان تقييماً حياً متوسطاً دون مؤشر سلبي أو إيجابي.
2. يقيم العملاء الاعتمادية والاستجابة والتعاطف تقييماً سلبياً.

وهدفت الدراسة التي أعدها شعشاعة (2004) إلى التعرف على تقييم عملاء بنك فلسطين المحدود لجودة الخدمات المقدمة من قبل البنك، وذلك باستخدام نموذج القياس SERVQUAL الخاص بنظرية الفجوة، والتي تنص على أن مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء يقاس بالفرق بين جودة الخدمة الفعلية (الأداء الفعلي) وبين جودة الخدمة المتوقعة.

وقد بلغت عينة الدراسة 1249 عميل من عملاء البنك موزعين على جميع فروع البنك العاملة في قطاع غزة والضفة الغربية وموزعين أيضاً على جميع فئات العملاء.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن تقييم العملاء لجودة الخدمات الفعلية إيجابياً وجيداً إلا أنه لا يصل إلى مستوى توقعاتهم ، مما يعني أن هناك فرصاً لتحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة في البنك، أما أشارت نتائج الدراسة إلى أن العملاء يعطون أهمية نسبية أكبر لبعد الاعتمادية عند تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة وجاء في المرتبة الثانية بعد الاستجابة، ثم بعد الثقة ثم التعاطف وأخيراً العناصر الملموسة. أيضاً أشارت نتائج الدراسة إلى تأثير متغير عدد مرات التعامل على تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المقدمة، بينما لم يوجد هذا التأثير بالنسبة لمتغير عدد سنوات التعامل.

وفي دراسة أجراها كل من (Sharifah & Et. Al, 2000) هدفت إلى التعرف على مدى جودة الخدمة المقدمة للمواطنين في ست وزارات ماليزية كانت عينة الدراسة عبارة عن 330 عملياً مستفيداً، واستخدمت الدراسة نموذج Servqual لقياس درجة رضا المستهلكين عن الخدمات المقدمة لهم في هذه الوزارات. وقد بينت الدراسة أن هذا المقياس يعد مؤشراً للقدرة على تحسين الخدمة المقدمة للمستهلك وتوفير خدمة أفضل مستقبلاً ما يعني زيادة رضا المستهلكين.

### 3.2.2 دراسات سابقة حول التوسع الحضري:

أجرت باية (2016) دراسة هدفت إلى تحديد توسع المجال الحضري ومشروعات التنمية المستدامة في مدينة بسكرة، حيث تمت دراسة 249 مخطط توسعي حضري، وإجراء مقابلة على هيئة استبيان كمي ونوعي مع 20 من المسؤولين في مجالات التخطيط الحضري في الهيئات المختصة في الجزائر والتي تعمل على منطقة بسكرة بمختلف ضواحيها، وبناء على ذلك خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أبرزها فشل السياسة العمرانية في بناء مدينة بمواصفات حديثة بسبب تدهور وضعية المدن الجزائرية وضعف أسلوب التسيير، كما لم تُحدث أدوات التعمير كآليات في التخطيط والتسيير الحضري المعتمدة في الجزائر نقلة نوعية بل زادت المشكلات وأدت إلى المزيد من الركود. إضافة إلى وجود الخلل في التخطيط والترتيب أدى إلى تزايد في معدلات ظواهر البطالة والسرقة والجريمة وظهور سلوكيات جديدة للمجتمع.

وفي دراسة نجاة (2006) هدفت الباحثة إلى تحديد مشكلات النمو الحضري لمدينة عين مليلة حي رقايزي وقواقلية نموذجاً، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالأسلوب الكمي، وذلك بتصميم استبيان وتوزيعه على عينة مكونة من 80 مواطن، ثم تحليل البيانات للخروج بالنتائج.

وبيّنت الدراسة أن معظم أفراد عينة الدراسة قد تنقلوا من أماكنهم الأصلية للبحث عن الاستقرار والعمل، كما لم يعد للانتماء العشائري أي دور أو أثر في قراراتهم، كما أن السكن الذي يستعمله المواطنون يتميز بتوفر التجهيزات الضرورية، الأساسية فقط، إلا أن النسبة الأكبر تعاني من نقص الخدمات والاحتياجات الضرورية، كما يعاني سكان الأماكن الحضرية التوسعية الجديد من تضائل المستوى الاقتصادي وعدم توفر مصادر دخل إضافية، وعدم القدرة على التوفير الادخار لتطوير الحياة وتحسينها. ومن الصعوبات الأخرى التي تم كشفها من الدراسة هي عدم توفر المرافق الأساسية كالغاز وندرة الإنارة، وتدهور المحيط وانتشار الأوساخ والتلوث.

وأجرى الشمري (2006) دراسة هدفت إلى إجراء تحليل مكاني للتوسع والامتداد الحضري للمراكز الحضرية الرئيسية في محافظة ديالى، وقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب التحليلي للخرائط والقرارات الخاصة بالتوسع الحضري، ودراستها وإظهار مستويات تطورها خلال الفترة الواقعة ما بين العام 1972 والعام 2006، ثم الخروج باستنتاجات تبين مستوى هذا التوسع.

وقد توصلت الدراسة إلى أدى ارتفاع المستوى الاقتصادي في السبعينيات إلى بداية التوسع الحضري في المنطقة إلا أنه شهد مشكلة في الثمانينات بعد وقوع الحروب والمشكلات السياسية، مما أدى إلى اختلال توازن التوزيع السكاني في الحضر، والتكتل في أماكن محددة على حساب أماكن أخرى بعد ذلك، كما أظهرت الدراسة أن التصاميم المعدة للمراكز الحضرية لم تكن بمستوى كافي من الحرفية والتطور مما أدى إلى مشكلات في تنفيذها، إضافة إلى أن بعض المؤسسات والمراكز الحضرية المهمة الصغيرة وقعت خارج حدود هذه التصاميم مما أدى إلى صعوبة الاستفادة منها.

وتناولت الدراسة التي أجراها خليل (2005) قياس اتجاهات التطور العمراني في الضواحي الغربية لمدينة نابلس، وقد اعتمدت الدراسة على دراسة نظرية من خلال الكتب والمراجع والدوريات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، ودراسة ميدانية لمنطقة الدراسة، وتشمل دراسة ميدانية لمنطقة الدراسة من خلال الأسلوب الوصفي الاستقرائي حيث يتم وصف، واستقراء الواقع الحالي، وجمع المعلومات والمشاهدات والملاحظات والمقابلات الشخصية مع أصحاب القرار، والقيام باستبيان يشمل منطقة الدراسة ليتسنى لنا دراسة الخصائص المختلفة من اقتصادية واجتماعية وعمرانية للتجمعات السكانية، إضافة إلى دراسة تحليلية باستخدام الأسلوب الاستنتاجي التحليلي بناء على المعلومات المتوفرة من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، كل ذلك بهدف وضع المقترحات، والتوجهات حول التطور العمراني المستقبلي لمنطقة الدراسة.

وأظهرت الدراسة أن الضواحي الغربية تتمتع بميزات وخصائص طبيعية وجغرافية وبشرية مثل عامل القرب من المركز والمقومات الزراعية والتجارية الخدمائية والصناعية والتي تتفوق على نظيرتها في المنطقة الشرقية لمدينة نابلس إضافة إلى الانخفاض بالنمو السكاني مقارنة بالناحية الشرقية للمدينة مما يعني تشجيع للسكن والتطور العمراني في هذه الضواحي وأخير خلصت الدراسة إلى مجموعة من السيناريوهات لإمكانيات التطور العمراني في الضواحي الغربية، مع العلم إن هذه السيناريوهات قد تم دراستها على الواقع وسؤال أصحاب القرار من رؤساء المجالس وأعضائهم عن إمكانية جدوها ومن هنا أكدت الدراسة على ضرورة الإسراع في عمل المخططات الهيكلية والإسراع في عمليات التطوير في شتى المجالات مع ضرورة وجود نظرة شمولية عن المنطقة وتناول هذه الضواحي باعتبارها جزء من المدينة نمت وتطورت عنها وهي أحد إفرازاتها ونتيجة الحياة العصرية حيث اختلطت الحياة الريفية بالحضرية وأصبح من الصعب التمييز بينهما.

## 4.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

بالنظر إلى الدراسات السابقة الخاصة بالبلديات، فقد لاحظ الباحث أن جميع الدراسة السابقة اعتمدت على قياس جودة الخدمة بشكل بسيط وموحد دون الربط بين جودة الخدمات وعوامل مؤثرة على هذه الجودة بشكل صريح ضمن متغيرات مستقلة وتابعة مثل دراسة مؤسسة الرؤيا الفلسطينية (2014) ودراسة الهيئة الاستشارية (2013) وعبيد وآخرون (2013) و(ماضي، 2011).

وقد برزت نواحي متفاوتة بين الدراسات هذه في تحديد عناصر جانبية في الدراسة، مثل دراسة مؤسسة (ريفورم، 2016) التي أضافت العنصر الشبابي إلى الدراسة وتقلع الشباب، ودراسة (سمرقندي، 2006) التي دمجت عملية الانفاق في جودة الخدمات المقدمة من البلدية، ودراسة (ماض، 2011) التي ربطت بين ادارة المعرفة وتطبيقاتها وجودة الخدمات.

أما الدراسات التي تناولت جودة الخدمات في مجالات اخرى كالاتصالات والجامعات وغيرها فقد اتفقت جميعها على استخدام مقياسين لجودة الخدمات وهما Servqual مثل دراسة ( Sharifah & Et. Al, 2000) وشعشاعة (2004) والعالول (2011) و ومقياس SERVPREF مثل دراسة (عطوي، وبن سعيد والحمود، 2016) وسلمان (2013) ومصالح (2009).

وأما الدراسات المتعلقة بالتوسع الحضري، فقد كانت قليلة مقارنة بغيرها على حد ما وجد الباحث، إلا أنها تميزت بالاشتراك في اعتماد الدراسات التحليلية والاستقرائية للخرائط والقرارات والمخططات، من اجل تقييم التخطيط ومستوياته لأماكن التوسع الحضري، مثل دراسة نجاة (2006) والشمري (2006)، إلا أن هنالك بعض الاختلافات في دراسات أخرى، توجهت نحو توظيف التحليل الكمي في الدراسة، مثل دراسة باية (2016) التي وظفت الاستبيان مع عينة صغيرة من المسؤولين، ودراسة خليل (2005) التي اعتمدت على تحليلات كمية كثيرة، مع المواطنين ومع الجهات المسؤولة.

وبناء على ما ورد لدينا في الدراسات السابقة، فإنه من المهم بمكان القيام بإعداد الدراسة الحالية حول تقييم مستوى خدمات المياه والنفايات الصلبة في مناطق التوسع الحضري في مدن محافظة بيت لحم (بيت لحم، بيت جالا، بيت ساحور)، نظراً لأنها:

أولاً: من الدراسات القليلة جداً التي تقيّم مستوى الخدمات في محافظة بيت لحم وخصوصاً البلديات الأساسية الثلاث، وذلك من خلال خدمات المياه والصحة.

ثانياً: تعدّ من الدراسات القليلة التي تتناول الموضوع من خلال الربط بين ما يعيشه المنتفعون في المناطق التي تخضع لخدمات البلديات، وبين ما يقدمه العاملون في مجال هذه الخدمات من بيانات.

ثالثاً: تتناول أماكن التوسع الحضري في الأماكن البعيدة عن مراكز المدن في محافظة بيت لحم، ولم يجد الباحث أيّاً من الدراسات المحلية التي تتناول هذا الموضوع.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

صدق أداة الدراسة

ثبات أداة الدراسة

متغيرات الدراسة

المعالجة الإحصائية

إجراءات الدراسة

## الفصل الثالث:

### منهجية الدراسة وإجراءاتها:

#### 1.3 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالأسلوبين الكمي والنوعي، وذلك وفق ما تقتضيه طبيعة الدراسة، من خلال جمع البيانات وتحليلها بالأساليب والاختبارات الكمية واستنتاج العلاقات بينها، إضافة إلى تحديد المعلومات المهمة حول عمليات التوسع الحضاري وطبيعة الخدمات المقدمة فيها عن طريق البيانات التي يحصل عليها الباحث من العاملين وأصحاب المسؤولية في البلديات المشمولة بالدراسة (بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور).

#### 2.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من الفئتين الآتيتين:

أ. المسؤولون والموظفون العاملون في بلديات بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور ومجلس الخدمات المشتركة.

ب. المواطنون الساكنون في أماكن التوسع الحضري التابعة للمدن الثلاث وبلدياتها.

أما عينة الدراسة الخاصة بالمسؤولين والموظفين في البلديات فهي عينة قصدية متاحة تم اختيارها من الموظفين العاملين في البلديات الثلاثة ومجلس الخدمات المشترك وقد بلغ عددهم 13 مبحوثاً، موزعين على البلديات الثلاث المشمولة بالدراسة.

### 3.3 عينة الدراسة للأداة النوعية:

عينة الدراسة للأداة النوعية هي عينة متاحة، تكونت عينة الدراسة التي خضعت للمقابلة من 10 موظفين توفروا من أصل 13 موظفاً وموظفة، من بلديات مدن بيت لحم الثلاث، بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور، بواقع ثلاثة لكل من بلديتي بيت جالا وبيت ساحور وأربعة لبلدية بيت لحم، وقد تم طرح الأسئلة والمحاور نفسها على جميع أفراد عينة الدراسة، وتحليل البيانات الواردة تحليلاً نوعياً يعتمد على دراسة المعلومات والخروج بالاستنتاجات الملائمة لذلك.

#### جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة للأداة النوعية

بلدية بيت ساحور		بلدية بيت جالا		بلدية بيت لحم		البند
العدد	الفئة	العدد	الفئة	العدد	الفئة	
3	*	3	*	4	*	البلدية التي تعمل بها
1	مدير قسم المشاريع	1	رئيس قسم المشاريع	1	رئيس قسم المشاريع	المسمى الوظيفي
1	مدير دائرة الصحة	1	مدير دائرة الهندسة الأشغال	1	مساعد اداري	
1	مدير البلدية	1		1	مهندس البلدية	
				1	مدير دائرة الصحة	
1	12	1	20	1	7	عدد سنوات العمل
1	15	1	22	1	3	
1	19	1	18	1	15	
				1	6	

نلاحظ في الجدول السابق ان هنالك فرق كبير ما بين عدد سنوات الخبرة في العمل لدى موظفي بلديتي بيت جالا وبيت ساحور من جهة، وبيت لحم من جهة أخرى، حيث تعود الخبرة بفارق كبير لصالح البلديتين على حساب بلدية بيت لحم، وهو ما يعني الفرق في مستويات الاطلاع والوعي

والمعرفة بالكثير من الجوانب المهمة في هذه الدراسة، وهو ما تعمل الدراسة على تحليل جوانبه واستكشافها من أجل تذليل الفروقات المؤثرة في تحقيق أهداف الدراسة.

اما عينة الدراسة بالنسبة للمواطنين الساكنين في مناطق التوسع الحضري فتم اختيار عينة متاحة من المواطنين حيث تم توزيع الاستبانة وجمعها من 69 مواطنا على اختلاف متغيراتهم الديمغرافية من الساكنين في أماكن التوسع الحضري من أجل قياس جودة الخدمات البلدية المقدمة إليهم.

حيث تمكن الباحث من توزيع 19 استبانة في بيت جالا، 25 في بيت لحم، و25 في بيت ساحور.

وقد جاءت الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة على النحو الآتي:

#### جدول رقم (2). خصائص العينة الديمغرافية

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات
-	عدد سنوات التواجد في منطقة التوسع		
	21.7	15	أقل من 5 سنوات
	34.8	24	6-10 سنوات
	43.5	30	أكثر من 10 سنوات
-	البلديات التابع لها		
	34.8	24	بيت لحم
	39.1	27	بيت جالا
	26.1	18	بيت ساحور
1	نوع العقار		
	11.8	8	قطعة أرض
	57.4	39	بيت مستقل
	30.9	21	شقة في اسكان
2	مستوى الدخل الشهري		
	31.3	21	أقل من 2500 شيكل
	46.3	31	2501-5000 شيكل
	22.4	15	أكثر من 5000 شيكل

ونلاحظ من الجدول السابق أن أكثر من 78% من أفراد عينة الدراسة من المواطنين الساكنين في

أماكن التوسع الحضري لمحافظة بيت لحم هم من الذي قضوا أكثر من 6 سنوات، من بينهم

43.5% من الساكنين هناك عشر سنوات فأكثر، مما يعني أنهم على دراية بمجموعة كبيرة من الجوانب التطورية والمتغيرات الواقعية في الخدمات المقدمة في تلك المنطقة خلال عقد كامل من الزمن.

كما أن 88% تقريباً من أفراد عينة الدراسة هم من الذين يعيشون في المنطقة بشكل مستقر على هيئة بيوت مستقلة وشقق سكنية، ما يعني أنهم أكثر قرباً وتأثراً بالخدمات المقدمة لهم في مجالات المياه والنفايات الصلبة. ما يعطي المعلومات المقدمة للباحث من خلالهم أبعاداً أكثر منطقية وصدقاً من الناحية العلمية.

### 4.3 أداة الدراسة:

تعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة بحثية لجمع البيانات في هذه الدراسة، وهو استبيان مبني بناء على وظائف البلدية والمهام التي تقوم بها في المدينة، ودراسة جودة هذه الخدمات ومدى توفرها من خلال فقرات إحصائية تتم الإجابة عنها وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة)، ووفق مقياس ليكرت الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) وذلك وفق ما تقتضيه طبيعة كل محور من محاور الاستبيان الموزع على عينة الدراسة، والذي يأتي على النحو الآتي:

القسم الأول: البيانات الأولية، وتأتي مختلفة وفق كل عينة من العينتين، ففي الأولى يكون بحسب عدد سنوات السكن، والبلدية التابع لها، ونوع العقار، ومستوى الدخل الشهري. أما في الثانية فيكون الجهة التي يعمل فيها الموظف، وعدد سنوات العمل، وطبيعة العمل (ميداني، مكتبي أو مختلط).

القسم الثاني: يشمل فقرات الدراسة والتي يتم الإجابة عنها بوضع إشارة في المكان المناسب لرأي المبحوث.

### 5.3 صدق أداة الدراسة:

قام الباحث بالتحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين والذين أبدوا بعض الملاحظات حولها، وعليه تم إخراج أداة الدراسة بشكلها الحالي، حول أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة

#### جدول رقم (3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) لمصفوفة ارتباط

##### فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة

الفقرات	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية	الفقرات	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
1	0.476	0.000	12	0.344	0.004
2	0.660	0.000	41	0.585	0.000
3	0.604	0.000	15	0.703	0.000
4	0.723	0.000	61	0.507	0.000
5	0.507	0.000	71	0.702	0.000
6	0.655	0.000	81	0.724	0.000
7	0.558	0.000	91	0.397	0.001
8	0.682	0.000	20	0.743	0.000
9	0.577	0.000	12	0.710	0.000
10	0.399	0.001	22	0.563	0.000
11	0.206	0.090			

ويتضح من الجدول السابق أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائية، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس وأنها تشترك معا في قياس أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة

### 6.3 ثبات أداة الدراسة:

تم حساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وكما هو واضح في الجدول رقم (4)

جدول (4): نتائج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة

المجالات	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه	69	12	0.81
جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة	69	9	0.84
الدرجة الكلية	69	21	0.89

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الأداة بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) على عينة الدراسة الكلية حيث بلغت قيمة الثبات (0.89)، وبذلك تتمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات.

### 7.3 متغيرات الدراسة:

**المتغير المستقل:** مناطق التوسع الحضري التابعة لبلديات بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور.  
**المتغير التابع:** جودة الخدمات البلدية في بلديات محافظة بيت لحم بخصوص المياه والنفايات الصلبة.

### المتغيرات الديمغرافية:

أ. لعينة الموظفين العاملين في البلديات ومجلس الخدمات: عدد سنوات العمل، الجهة التابع لها، نوع العمل.

لعينة المواطنين في أماكن التوسع الحضري: نوع العقار، البلدية التابع لها، عدد سنوات التواجد في المنطقة، الدخل الشهري.

### 8.3 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد أدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة دائماً 4 درجات، أحياناً 3 درجات، نادراً درجتين، وأعطيت أبداً درجة واحدة، بحيث كلما زادت الدرجة، زادت درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة والعكس صحيح. وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات، باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى  $\alpha=0.05$ ، عن طريق الاختبارات الإحصائية التالية: اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance)، ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، ومعامل الثبات (Cronbach Alpha)، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss).

### سلم المتوسط الحسابي

منخفضة	1.99-1.00
متوسطة	2.99-2.00
كبيرة	4.00-3.00

### 9.3 إجراءات الدراسة:

تمر الدراسة بالإجراءات الآتية:

1. تحديد موضوع الدراسة
2. تحديد مجتمع الدراسة والعينة
3. تحديد المنهج الملائم والأدوات.
4. مراجع الأدب التربوي وبناء استبيان الدراسة.
5. توزيع الاداة على المبحوثين وجمعها.
6. تفرغ البيانات وتحليلها للخروج بالنتائج.
7. ربط النتائج بالأدب النظري والخروج بالاستنتاجات والتوصيات.

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: نتائج تحليل الاستبيانات ومناقشتها

ثانياً: نتائج فحص الفرضيات ومناقشتها

ثالثاً: نتائج تحليل المقابلات ومناقشتها

### نتائج الدراسة ومناقشتها:

يتضمن هذا القسم عرضاً كاملاً لأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة، وذلك للإجابة عن تساؤلاتها، والتحقق من صحة فرضياتها، باستخدام التقنيات الإحصائية المناسبة.

#### 1.4 نتائج تحليل الأسئلة الكمية ومناقشتها:

##### 1.1.4 سؤال الدراسة الأول:

ما درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة على الدرجة الكلية للمقياس، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (5)

جدول رقم (5) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير
0.48	2.62	69	الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه
0.62	2.34	69	جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة
0.50	2.50	69	الدرجة الكلية

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية لمقياس الدراسة (2.50) ، مع انحراف معياري (0.50).

ويعني ذلك أن هنالك مستوى متدني من الجودة في الخدمات المقدمة من البلديات الثلاث إلى السكان في أماكن التوسع الحضري، ولا يزال بحاجة إلى الكثير من العمل والتطوير والتحسين، حيث يوجد الكثير من السكان يرون وجود مشكلات كثيرة، ونقص كبير في الخدمات المقدمة لهم، سواء من ناحية الكمية أو الجودة أو التنظيم والترتيب.

#### 2.1.4 سؤال الدراسة الثاني:

ما أهم مظاهر الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر الخدمات المقدمة من

المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه مرتبة حسب الأهمية

الرقم	المظاهر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
q10	يتوفر قارئ عدادات المياه باستمرار في المواعيد المناسب	3.13	0.74	كبيرة
q5	المياه الواردة إلى البيوت مناسبة للشرب	2.92	0.94	متوسطة
q11	يقدم قارئ عدادات المياه قراءات صحيحة منطقية	2.87	0.68	متوسطة
q9	تشجع البلدية المواطنين على الاهتمام بتمديدات المياه الأساسية للمنازل	2.82	0.85	متوسطة
q1	تصل البنا المياه في أوقات مناسبة ومتفاوتة بشكل مناسب	2.80	0.67	متوسطة
q12	نواجه مشكلات مع فواتير المياه القادمة البنا	2.59	0.97	متوسطة
q6	تأخذ إجراءات البلدية والدائرة لتمديد ساعات المياه وقتاً قصيراً نسبياً	2.53	0.77	متوسطة
q7	يهتم القائمون على صيانة خطوط المياه في المنطقة بالخلل بشكل سريع ومباشر	2.52	0.73	متوسطة
q2	تعلم سلطة المياه عن برنامج للتوزيع	2.39	1.01	متوسطة
q4	تجري البلدية صيانة مستمرة لخطوط المياه في المنطقة	2.37	0.90	متوسطة
q8	توفر البلديات قنوات واضحة للتواصل معها بخصوص مشكلات تمديد المياه	2.33	0.77	متوسطة
q3	تلتزم سلطة المياه ببرنامج التوزيع المعلن عنه	2.14	0.91	متوسطة
	الدرجة الكلية	2.62	0.48	متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن درجة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (2.62). فقد كانت أكثر المظاهر شيوعاً هي يتوفر قارئ عدادات المياه باستمرار في المواعيد المناسب بمتوسط (3.13) ، تبعتها المياه الواردة إلى البيوت مناسبة للشرب بمتوسط (2.92)، تلاها يقدم قارئ عدادات المياه قراءات صحيحة منطقية بمتوسط (2.87)، ثم كانت أقل المظاهر شيوعاً تلتزم سلطة المياه ببرنامج التوزيع المعلن عنه بمتوسط (2.14).

ونرى هنا أن مستوى خدمات المياه المقدمة إلى المواطنين الساكنين في أماكن التوسع الحضري التابعة لبلديات محافظة بيت لحم (بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور) لا يرقى إلى مستويات عليا، حيث أفاد المبحوثون إلى وجود الكثير من المشكلات والقصور، سواء في الالتزام ببرنامج توزيع المياه، أو توفر قنوات واضحة للتواصل والشكاوي وطلب الخدمات الطارئة، كما يبرز لدينا ضعف كبير في مستوى الصيانة المقدمة لخطوط المياه في تلك المناطق، ولا تقف الأمور إلى هذا الحد، فالجوانب الأكثر إيجابية في خدمات المياه لبلدية بيت لحم لا تتعدى التقدير المتوسط، سواء في قراءة العدادات أو كمية المياه الواردة، أو غيرها.

#### 3.1.4 سؤال الدراسة الثالث

ما أهم مظاهر جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (7).

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر جودة الخدمات المقدمة

من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة مرتبة حسب الأهمية

الرقم	المظاهر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
q19	تطلب البلدية مبلغاً سنوياً مناسباً للخدمات التي تقدمها للمنطقة	3.07	1.06	كبيرة
q14	يتم جمع النفايات من الحاويات يومياً	2.88	0.88	متوسطة
q15	يتوفر عمال النظافة في المنطقة بشكل يومي	2.69	1.06	متوسطة
q20	تحسنت الخدمات البلدية في مجال النفايات الصلبة مقارنة	2.37	0.87	متوسطة

الرقم	المظاهر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
	بالسنوات الماضية			
q22	تستجيب البلدية للشكاوي المقدمة بخصوص النفايات بشكل سريع	2.30	0.82	متوسطة
q16	يتم تكثيف جهود جمع النفايات في فترات الأعياد والمناسبات مثل المدينة	2.26	1.02	متوسطة
q21	تقوم البلدية بتنظيف الشوارع من الأتربة بالعربات المخصصة لذلك كل صباح	2.07	0.84	متوسطة
q17	تقوم البلدية بمخالفة الأفراد الذين يلقون النفايات بشكل غير مناسب	1.81	0.97	قليلة
q18	تخالف البلدية المواطنين الذين يلقون نفايات غير صلبة في الحاويات	1.65	0.85	قليلة
	الدرجة الكلية	2.34	0.62	متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن درجة جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (2.34). فقد كانت أكثر المظاهر شيوعاً تطلب البلدية مبلغاً سنوياً مناسباً للخدمات التي تقدمها للمنطقة بمتوسط (3.07)، تبعها يتم جمع النفايات من الحاويات يومياً بمتوسط (2.88)، وكانت أقل المظاهر شيوعاً تقوم البلدية بتنظيف الشوارع من الأتربة بالعربات المخصصة لذلك كل صباح بمتوسط (1.81)، وجاء في المرتبة الأخيرة تخالف البلدية المواطنين الذين يلقون نفايات غير صلبة في الحاويات بمتوسط (1.65)

وتدل هذه النتائج على تدني جودة الخدمات المقدمة في مجال النفايات الصلبة المقدمة في المناطق التوسعية التابعة للبلديات الثلاث المشمولة بالدراسة، حيث كانت الدرجة الأعلى لجباية المبالغ المالية عن خدمة النفايات، بينما جاءت الخدمات الفعلية على أرض الواقع أقل تقديراً وفق النتائج، وهو ما يعني تذبذب مستويات الخدمة سواء التنظيف اليومي، أو جمع النفايات من الحاويات، أو توفر عمال

النظافة، وهو ما يؤكد أن مستوى الخدمات في هذا المجال لا يزال بحاجة إلى الكثير من التحسين والتطوير.

#### 2.4 نتائج فحص الفرضيات ومناقشتها:

##### الفرضية الأولى

لا توجد 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 للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق 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، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (8).

#### جدول رقم (8)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق 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

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.898	0.108	0.028	2	.0570	بين المجموعات
		0.263	66	17.356	داخل المجموعات
			68	17.413	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى 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، فقد كان هناك تقارب واضح في المتوسطات الحسابية وعلى اختلاف عدد سنوات التواجد في منطقة التوسع، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (9). حيث كانت الإجابات متقاربة وشبه متطابقة بين أفراد عينة الدراسة بحسب هذا المتغير، وهو ما يظهر في الجدول:

جدول رقم (9) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة 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

عدد سنوات التواجد في منطقة التوسع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	15	2.45	0.56
6-10 سنوات	24	2.49	0.40
أكثر من 10 سنوات	30	2.53	0.56

نلاحظ من الجدول السابق تشابه الخبرات والبيانات التي يقدمها أصحاب هذه الفئات في متغير عدد سنوات التواجد في منطقة التوسع، ما يعني عدم تغير واقع هذه الخدمات نحو الأفضل بشكل ملحوظ مع مرور السنوات.

#### الفرضية الثانية

لا توجد 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

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق 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 ، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (10).

#### جدول رقم (10) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance)

للفروق 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

الدالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	8.647	1.808	2	3.615	بين المجموعات
		0.209	66	13.797	داخل المجموعات
			68	17.413	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى 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 ، ولإيجاد مصدر هذه الفروق استخرج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعدية 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، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (11).



جدول رقم (12) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة 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

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	البلدية التابع لها
0.36	2.65	24	بيت لحم
0.59	2.62	27	بيت جالا
0.31	2.11	18	بيت ساحور

### الفرضية الثالثة

لا توجد 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 نوع العقار

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير نوع العقار، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (13).

جدول رقم (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير نوع العقار

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.718	0.333	0.088	2	.1760	بين المجموعات
		0.265	65	17.210	داخل المجموعات
			67	17.386	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى 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 نوع العقار، فقد كان هناك تقارب واضح في المتوسطات الحسابية وعلى اختلاف نوع العقار وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (14).

وهو ما يؤكد أن المعاناة عامة من تدني مستويات الخدمات المقدمة من البلديات في مجالي المياه والنفايات الصلبة، فلا فرق واضحاً بين تقييم أصحاب الأراضي أو الشقق أو البيوت المستقلة، وهو ما يؤكد الجدول الآتي:

جدول رقم (14) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير نوع العقار

نوع العقار	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
قطعة أرض	8	2.36	0.52
بيت مستقل	39	2.53	0.50
شقة في اسكان	21	2.49	0.52

## الفرضية الرابعة

لا توجد 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 مستوى الدخل الشهري

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (15).

جدول رقم (15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance)

للفروق في درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.527	0.647	0.170	2	.3410	بين المجموعات
		0.263	64	16.860	داخل المجموعات
			66	17.201	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى 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 مستوى الدخل الشهري،

فقد كان هناك تقارب واضح في المتوسطات الحسابية وعلى اختلاف مستوى الدخل الشهري، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (16).

**جدول رقم (16) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري**

مستوى الدخل الشهري	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 2500 شيكل	21	2.61	0.51
2501-5000 شيكل	31	2.45	0.53
أكثر من 5000 شيكل	15	2.47	0.45

#### 3.4 نتائج تحليل المقابلات ومناقشتها:

وقد جاءت نتائج التحليل على النحو الآتي:

**نتيجة السؤال الأول: هل يتم التخطيط في البلدية لاستيعاب توسع السكان في مناطق جانبية على أطراف المدينة؟ وكيف يتم ذلك؟**

بالنسبة لبلدية بيت لحم أجمع أفراد عينة الدراسة في بلدية بيت لحم أن التخطيط موجود في البلدية للتوسع السكاني، وبيّن أحد المبحوثين أن ذلك موجود منذ سنتين على الأقل، كما أن بلدية بيت لحم تقوم بذلك بالتعاون مع الحكم المحلي وقسم التخطيط والهندسة في البلدية، حيث تمت توسعة حدود المدينة من الناحيتين الجنوبية والشمالية مع توفير الخدمات اللازمة لها من طرق وبنى تحتية، ومن بينها شارع بيت بصة وواد ملم وشارع قصر الهوى.

اما بالنسبة بلدية بيت جالا فقد أجمع افراد عينة الدراسة أن هنالك تخطيط مستمر من اجل تقسيم المدينة الى مناطق سكنية وتجارية وتوسعية، مع العلم ان التخطيط لا يشمل في كثير من الأحيان الجوانب التي يعتمد الاحتلال على مصادرتها وتدميرها من اجل امتداد جدار الفصل العنصري خاصة في المناطق C، فهو عائق واضح يقف أمام هذه العملية المهمة في عمل البلدية.

وتتضارب النتائج في إجابات المبحوثين في بلدية بيت ساحور، حيث افاد أحد المبحوثين ان التخطيط موجود ويشمل كافة المناطق الخارجية عن حدود المدينة او أماكن التوسع الحضري بما فيها الأماكن C، إلا أن مبحوثا آخر افاد أن المناطق C غير مشمولة بالدراسة التخطيطية للمدينة، ولا يمكن الاعتماد على التخطيط في العمل عليها، ويُترك الامر لتقديم الخدمات هناك في حال توفر أماكن سكنية. اما المبحوث الثالث فأفاد ان البلدية لا تقوم بالتخطيط ابدا لهذه المناطق، وتقوم فقط بتقديم الدعم والخدمات للمؤسسات والجمعيات والجهات التي تخطط لاستغلال مناطق التوسع الحضري، فالتوسع الحضري يعتمد في الأساس على المجهود الفردي للجهات الراغبة في إنشاء المساكن، ولا علاقة للبلدية به سوى بتقديم الخدمات الاعتيادية هناك.

**نتيجة السؤال الثاني: ما هو مستوى اهتمام المجلس البلدي بتوفير المشاريع والخدمات للسكان في المناطق السكنية الجانبية على أطراف المدينة؟**

أفاد أفراد عينة الدراسة من بلدية بيت لحم أن الاهتمام عالي المستوى، لكن لم تكن هنالك صورة واضحة لديهم حول طبيعة هذا الاهتمام وتفاصيل المستوى العالي الذي ذكروه، حيث لم يرد ذلك مستويات الاهتمام بما هو أبعد من تعبيد الطرق وتقديم خدمة النفايات، مما يشير في رأي الباحث إلى غياب الوعي الواضح بمستويات الاهتمام لدى الموظفين في مواقع المسؤولية، أو عدم وجودها بالمستوى المذكور في إجابات المبحوثين.

اما بلدية بيت جالا فقد أكد اثنان من افراد عينة الدراسة ان الاهتمام عالي المستوى، إلا ان الإجابات لم تكن واضحة على النحو الذي يجب ان يتم تقديمه، واكتفوا بالتأكيد عليها دون توضيح جوانب هذا الاهتمام التي تؤكد مستواه المرتفع، وهو ما ورد كذلك في إجابات موظفي بلدية بيت لحم.

ومن ناحية أخرى أجاب المبحوث الثالث باتجاه مختلف تماما عن فحوى السؤال ولم يحتسب الباحث اجابته في التحليل.

واكد جميع المبحوثين في بلدية بيت ساحور الاهتمام الكبير من البلدية بتقديم الخدمات على اختلاف أنواعها في أماكن التوسع الحضاري، وذلك يعد من أولويات البلدية نظرا لأهمية تسهيل حياة المواطنين في تلك الأماكن على الرغم من عدم التخطيط للأعمال التوسعية هناك من قبل البلدية. وأفاد أحد المبحوثين ان التركيز في اكثره يقع على الشارع الالتفافي في شمال المدينة.

**نتيجة السؤال الثالث: ما هي الصعوبات التي تواجهها البلدية في توفير خدمات المياه والنفايات الصلبة في المناطق التوسعية الجديدة؟**

تضاربت الآراء لدى المبحوثين في بلدية بيت لحم حول هذا الخصوص، حيث يرى جانب منهم عدم وجود مشكلات تستحق أو صعوبات حقيقية، فهي صعوبات عادية تتمثل في صعوبات الجباية، أو في صعوبات عملية اعتيادية، وأحيانا لا يوجد أي من هذه المشكلات.

اما على صعيد آخر فهناك مجموعة أخرى تحدد مشكلات مهمة وحساسة تتعلق بالتمويل من أجل إنجاز مشاريع البنية التحتية، ما يعني بشكل واضح وصريح عدم القدرات على إنجاز التوسع السكاني بشكل سليم وضمن أدنى حدود المتطلبات المهمة.

ويؤكد هذا الاختلاف في الإجابات ما ذهب اليه الباحث فيما سبق من تفاوت معرفة الموظفين أصحاب المسؤولية بطبيعة أعمال البلدية في أماكن التوسع، على الرغم من كونهم في مواقع تحتم عليهم الالمام بكل شيء حول ذلك.

وبالنسبة لبلدية بيت جالا فقد افاد المبحوثون ان المشكلة الأساسية تبدأ مع الاحتلال، حيث يمنع البلدية من القيام بتقديم خدماتها في الكثير من الأماكن التوسعية مما يمنع وصول خدمات المياه والنفائات الصلبة اليها، كما أكد المبحوثون غياب التمويل في الكثير من الأحيان عن المشاريع التوسعية مما يمنع اقامتها بشكل متكامل قدر الإمكان لتوفير احتياجات السكان. وبالتالي فإن صعوبة عدم تعاون المستفيدين في الجباية تأتي في الدرجة الأخيرة نظراً لقلّة المستفيدين، مما يجعلها مشكلة موجودة لكنها ليست بذلك الحجم المؤثر.

وفي بلدية بيت ساحور اجمع المبحوثون على ان الخدمات المتعلقة بالمياه والنفائات غير مرتبطة بالبلدية ولا سلطة لها عليها، وبالتالي هي متوفرة وفيها مشكلات لكن لا يمكنهم تحديد معالم صعوباتها او معيقاتها بشكل واضح.

**نتيجة السؤال الرابع: كيف تقيم مستوى تعاون السكان في المناطق التوسعية الحضرية مع طواقم البلدية وإجراءاتها ومستلزماتها المادية؟**

تعاني بلدية بيت لحم من صعوبات في التعاون ما بين المواطنين في أماكن التوسع الحضاري وطواقم البلدية العاملة في مختلف الاختصاصات، خاصة فيما يتعلق بالالتزام بالمتطلبات المالية من أجل توفير الخدمات، ويعزو الموظفون ذلك إلى مقاومة التغيير وعدم الرغبة في تسديد المستحقات المترتبة على الخدمات للدعاء الكثير من المواطنين بشكل مستمر أنّ هذه الكلفة باهظة الثمن.

اما بلدية بيت جالا، فهناك اختلاف طفيف عن المشكلات المذكورة سابقا، بأنّ بعض المستفيدين يطلبون دعم البلدية من اجل تعزيز قدرتهم على الصمود في وجه المضايقات الإسرائيلية، الا ان البلدية لا تملك برامج ومشاريع دعم واضحة يمكن من خلالها ان يستفيد المواطنون في أماكن التوسع الحضري، ويستثنى المبحوثون من ذلك السكان في منطقة بئر عونة، حيث لا يلتزمون بما هو عليهم ولا يتعاونون مع البلدية على الرغم من توفر الخدمات ووصولها في ذلك المكان.

أكد المبحوثون في بلدية بيت ساحور ان تعاون السكان في مناطق المدينة والتوسع الحضري في بيت ساحور جيد من حيث المستوى، وذلك ناتج من العقلية الموجودة في المدينة بين السكان، حيث يساهم السكان في الكثير من الأحيان في تكاليف تقديم الخدمات والتمديد لها واعداد البنية التحتية، كما يساهم العديد من السكان في تكلفة التأهيل والتطوير والبرامج والمشاريع المقترحة، وذلك نابع من حرص المواطنين على مدينتهم والثقافة الانتمائية الموجودة لأهل المدينة.

نتيجة السؤال الخامس: هل يتم وضع التوسع الحضري بالاعتبار في التخطيط الاستراتيجي؟ وما هي الآليات المتبعة في ذلك؟

أجاب اثنان من افراد عينة الدراسة في بلدية بيت لحم أن ذلك موجود ضمن المخططات الاستراتيجية ويتم بناء على الأهداف المرسومة لذلك، بينما امتنع اثنان آخرا عن الإجابة لعدم علمهما بالموضوع، وهو ما يؤكد رؤية الباحث حول طبيعة المعرفة لدى الموظفين بحوثيات عمل البلدية.

اما بالنسبة للمبحوثين من بلدية بيت جالا، فقد أكدوا دخول التوسع الحضري في الخطط المعدة في التخطيط الاستراتيجي، إلا انهم يؤكدون أيضا ان معظم الاعمال التوسعية تتم تحت إطار الاحتلال

الإسرائيلي، مما يجعل هذه الخطط تفشل في تحقيق ما هو وارد فيها، خاصة أنها غير متأكدة مما يغيره الاحتلال من قيود وتفصيل تصبح امراً واقعا اجباريا على البلدية التزامه رغما عنها. وفي بلدية بيت ساحور، افاد افراد عينة الدراسة ان البلدية تتبع دليل إجراءات التطوير في الخطط الاستراتيجية التي يتم تحضيرها من قبل وزارة الحكم المحلي والدول المانحة، ومن أهمها مجالات البنية التحتية، والتنمية الاقتصادية، والتوسع الحضري بما يحمله من تأثير في نظر البلدية على مختلف مجالات الحياة، هو مهم في التخطيط الاستراتيجي ويتم العمل على مناقشته من اجل اعداد الدراسات التطويرية.

**نتيجة السؤال السادس: هل يتم تقديم خدمات المياه والنفائات الصلبة من المناطق التوسعية في المواعيد المحددة؟ وما هي الصعوبات التي تواجه ذلك؟**

افاد افراد عينة الدراسة في بلدية بيت لحم أن المجلس المشترك هو المسؤول عن هذا الجانب إلا ان البلدية تتدخل في بعض الحالات، ذلك بسبب عدم القدرة على جباية ما يتعلق بتكلفة النفائات، إضافة إلى معاناة قسم الصحة مع تصرفات الكثير من المواطنين في القاء النفائات في الشوارع والأماكن العامة بشكل غير منظم رغم وجود الحاويات الكافية على حد تعبيرهم.

اما بالنسبة لبلدية بيت جالا، فهناك تأكيد بأن البلدية لا سلطة لها في التدخل حول توزيع المياه، وأفاد أحد المبحوثين ان المياه تصل إلى بعض المناطق عن طريق شركة إسرائيلية، وليس عن طريق سلطة المياه والمجاري، اما بالنسبة إلى النفائات فهناك إجماع انها تتم بانتظام وتكون مرتبة وفق الكثير من البرامج والمعايير الواضحة.

وفي بلدية بيت ساحور، أكد المبحوثون عدم العدل في توزيع المياه في المدينة وفي أماكن التوسع الحضري مقارنة بالمدن المجاورة، وكذلك في داخل المدينة نفسها بين المناطق المختلفة، وقد قاموا بتقييم مستوى العدل في الخدمة بما لا يتعدى 70%.

أما بالنسبة للنفايات الصلبة، فالمجلس يساهم في مساعدة المجلس المشترك في التعامل مع جمع النفايات الصلبة خاصة في ظل المعاناة من صعوبة جمع وجباية الاشتراكات مما وضع المجلس في موقف سلبي وضعف مالي كبير وعدم القدرة على توفير موارد مالية لهذا القسم، كما برزت مشكلة أخرى لدى البلدية وهي عدم القدرة على توفير الكادر البشري الكافي لتنظيف الشوارع، بسبب ضعف الموارد المالية وعدم القدرة على دفع الأجور في كثير من الأحيان، مما جعل هناك تقصير في الشوارع الممتدة في أماكن التوسع الحضري في العادة مقارنة بمراكز المدينة.

**نتيجة السؤال السابع: هل تتناسب جودة الخدمات التي تقدمها البلدية للمناطق التوسعية الحضرية مع جودة الخدمات المقدمة في مراكز المدينة؟ وفي حال كانت الإجابة لا، لماذا؟ نرجو التوضيح.**

أفاد ثلاثة من المبحوثين في بلدية بيت لحم أن الجودة الخاصة بالخدمات في أماكن التوسع الحضري لا تختلف عن جودة الخدمات المقدمة في المدينة، بل إنها أحيانا تكون مجانية أو بكلفة أقل لأنها تقع في أحواض طبيعية، بينما أفاد أحد المبحوثين أن الجودة أقل لأنها مناطق جديدة.

وعند البحث في رقم المبحوث المختلف من حيث الإجابة وجد الباحث أن الاختلاف في الإجابات لا يأتي من المبحوث نفسه، بل يتعدد ذلك ويختلف في كل مرة وحسب السؤال، ما يعني أن لكل موظف جانباً أو أكثر يجهله بشكل واضح في عمل البلدية.

أما في بلدية بيت جالا فقد أفاد المبحوثون باختلافات غير واضحة في الجودة بين مناطق التوسع الحضري والمناطق التابعة للمدينة من حيث جودة الخدمات، ويعود ذلك إلى طبيعة أماكن التوسع

الحضري، وقيود الاحتلال ومعيقاته، واختلاف مستويات الكثافة السكانية ما بين أماكن التوسع الحضري والمدينة.

وكذلك أكد المبحوثون في بلدية بيت ساحور ان مستوى الخدمات متقارب ومتساوي في المناطق المدنية وفي مناطق التوسع الحضري، على الرغم من ذكر أحدهم ان هنالك اهمال لبعض المناطق ولا تصل إليها الخدمات بالطريقة المناسبة. وأفاد مبحوث آخر ان الفرق لا يقع في الجودة، لان الجودة تعتمد على مستوى عمل الموظف، والموظف في كل مرة من الممكن ان يختلف مستوى أدائه عن مرات سابقة، وبالتالي يقع الفرق في الكم، أي ان كمية الخدمات ومستويات الكمية وسرعة توفرها في المدينة أسرع من توفرها في أماكن التوسع الحضري نظرا للكثافة السكانية والتجارية في تلك المناطق.

**نتيجة السؤال الثامن: هل توجد مشاريع تتعلق بالمياه والنفايات الصلبة قادمة إلى مناطق توسعية حضرية؟ نرجو التوضيح.**

في بلدية بيت لحم أجمع الموظفون على عدم وجود مشاريع حالية تتعلق بالمياه والنفايات الصلبة في المناطق التوسعية، ويعود ذلك إلى غياب المشاريع الممولة والمخططات التي تدعم هذا الجانب. والامر نفسه في بلدية بيت جالا، إلا أن هناك شكوى وتذمر من قبل الموظفين بأن البلدية ترفع المخططات والمشاريع إلى الجهات المختصة ولا تتال ما هو مطلوب من وزارة الحكم المحلي او غيرها من الدوائر والمؤسسات المختصة.

ويعزو موظفو بلدية بيت ساحور الخطط في خدمات المياه والنفايات الصلبة إلى سلطة المياه والمجاري ومجلس الخدمات المشترك، اما البلدية فهي تضع في أولوياتها تطوير المناطق ذات التوسع الحضري، لكن ضمن الإمكانيات المتوفرة ولا يمكن الزيادة على ذلك.

## الفصل الخامس

### الاستنتاجات والتوصيات

### الاستنتاجات والتوصيات:

ويتضمن هذا الفصل عرضاً لأبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، إضافة إلى أهم المقترحات والإجراءات التي يقدمها الباحث بناء على ما توصل إليه.

#### 1.5 استنتاجات الدراسة:

بعد الاطلاع على النتائج ومناقشتها، يمكن للباحث تحديد الاستنتاجات في النقاط الآتية:

#### 1.1.5 نتائج تقييم الخدمات البلدية ودرجة الرضا في مجالي المياه والنفايات الصلبة:

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة كانت متوسطة، وبذلك فقد كان هنالك مجموعة من الخدمات المرضي عنها، وأخرى غير مرضي عنها، وجاءت على النحو الآتي:

- كان الرضا عن خدمات المياه حول توفر قارئ عدادات المياه باستمرار في المواعيد المناسبة، وكذلك أن المياه الواردة إلى البيوت مناسبة للشرب، وأن قارئ عدادات المياه يقدم قراءات صحيحة منطقية، أما غير المرضي عنه، فهو أنه لا تلتزم سلطة المياه ببرنامج التوزيع المعلن عنه.

- أما في خدمات النفايات الصلبة فكان الرضا عن أنه تطلب البلدية مبلغاً سنوياً مناسباً للخدمات التي تقدمها للمنطقة، وأنه يتم جمع النفايات من الحاويات يومياً، أما الجوانب غير المرضي عنها فهي أنه تقوم البلدية بتنظيف الشوارع من الأتربة بالعربات المخصصة لذلك

كل صباح، وانعدام درجة المخالفات البلدية للمواطنين الذين يلغون نفايات غير صلبة في الحاويات.

ويتفق ذلك مع ما ورد في كل من دراسة (عطوي، وبن سعيد والحمود، 2016) ودراسة العالول (2011)، و مصلح (2009).

ويتناغم هذا مع ما ذهب إليه (نور الدين، 2007) من أن المؤسسة تواجه عدة تحديات نتيجة التغيرات والتطورات خاصة في ظل العولمة واقتصاد السوق الشيء الذي زاد من حدة المنافسة بين المؤسسات عمومية كانت أو خاصة ، وما تفرضه هذه المنافسة من إتباع الأساليب الجديدة لزيادة الأداء والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى تقديم سلعة أو خدمة قادرة على الصمود أمام البدائل المنافسة خاصة وأن العميل أصبح أكثر وعياً في الحصول على سلعة أو خدمة متميزة. وفي ظل هذه التحديات ليس هناك أمام المؤسسة إلا إتباع الأساليب الحديثة في الإدارة لمواجهة الظروف التي أصبحت أكثر تعقيداً وغموضاً ، ويتمثل ذلك في الاعتماد على الإدارة عن طريق الجودة حتى يمكنها استخدام الموارد بشكل أمثل وتحقيق ميزة تنافسية على المستوى المحلي والعالمية.

وبذلك تظهر هذه الدراسة أن نسبة الرضا عن الخدمات التي تقدمها البلديات الرئيسية في محافظة بيت لحم (بلدية بيت لحم، وبلدية بيت جالا، وبلدية بيت ساحور) قليلة عن جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مجالي المياه والنفايات الصلبة، وقد كانت نسبة الرضا عن الجودة في أماكن التوسع الحضري التابعة لبلدية بيت لحم أعلى من البلديتين الأخرين على الرغم من أن المجلس الذي يقدم هذه الخدمات مشترك بينها جميعاً.

ويتفق ذلك مع دراسة (هلسة وعبد القادر، 2015)، ومع دراسة مؤسسة الرؤيا الفلسطينية (2014)، إلا أنها اختلفت معها في نسبة الرضا عن الخدمات في بلديتي بيت ساحور وبيت جالا،

ويعود السبب في ذلك إلى أن هذه الدراسات ركزت على فالرضا عن التعامل مع الموظفين أكثر من الرضا عن الخدمة نفسها، وهذا ما جاءت هذه الدراسة لتغطيه.

كما اتفقت النتائج مع دراسة الهيئة الاستشارية الفلسطينية لتطوير المؤسسات غير الحكومية PCS (2013) في مجال النفايات، لكنها اختلفت في مجال المياه حيث أبرزت دراسة PCS الرضا عن تقديم الخدمات الخاصة بالمياه. واتفقت كذلك درجة الرضا في الدراسة الحالية مع درجة التقييم في دراسة (عبيد وآخرون، 2013).

### 2.1.5 نتائج الفروقات بين أفراد عينة الدراسة:

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. ويتقارب ذلك مع نتائج دراسة (عبيد وآخرون، 2013)

### 3.1.5 على مستوى الأداء الداخلي للبلديات:

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 فهناك 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. وقد تطابق ذلك مع طرح (حبش وآخرون، 2013) في دراستهم، بأننا أمام مستوى من التزايد المتضاعف في أعداد البلديات التي قامت السلطة الوطنية باستحداثها، فقد تضاعف عدد القيادات الإدارية من المواطنين المحليين الذين تصدوا للقيام بتحمل المسؤوليات المختلفة والمترتبة على المواقع الإدارية التي تسلموها كأعضاء في هذه المجالس البلدية المنتخبة، وأصبح يترتب عليهم القيام بتلبية كافة الاحتياجات المحلية التي يحتاج إليها المواطنون المحليون، سواء كانت هذه الاحتياجات: مشاريع خدمية، أو تنمية، أو تأسيس البنى التحتية وغيرها من الاحتياجات السكانية العامة، والتي تشمل مختلف مناحي الحياة اليومية للمواطنين.

وبينت 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. ويتفق جزء من ذلك مع ما ورد في دراسة سمرقندي (2006).

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، ويتفق ذلك مع النتائج في دراسة النادي (2007).

والجدير بالذكر أن الباحث قد لاحظ تضارباً في بعض التفاصيل بين المبحوثين في إجاباتهم، وذلك على اختلاف مناصبهم ومسمياتهم الوظيفية، ما احتاج إلى المزيد من التفصيل والتحليل.

## 2.5 توصيات الدراسة:

وبناء على ما ورد في الاستنتاجات، يمكن للباحث أن يقدم التوصيات والاقتراحات الآتية:

### 1.2.5 توصيات تتعلق بآلية عمل البلديات منفردة:

أولاً: أن تلتزم البلديات ببرنامج توزيع المياه المعلن عنه في الصحف والمواقع الرسمية ومتابعة ذلك من خلال أفراد مختصين.

ثانياً: اتباع طرق ملائمة للسكان من حيث الضجة والأزعاج في تنظيف الشوارع وبالأخص عربات التكنيس الصباحي.

ثالثاً: الحزم في تطبيق قوانين النظافة والصحة في أماكن التوسع الحضري ومخالفة المعتدين على الجمهور بسلوكيات غير ملائمة للصحة العامة.

رابعاً: أن تعمل بلديتا بيت جالا وبيت ساحور بشكل أفضل على توفير خدمات المياه والنفايات الصلبة في أماكن التوسع الحضري وتحسين جودة الأداء هناك.

خامساً: أن 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.

سادساً: أن يتم توفير المشاريع وإنجازها بشكل سريع وملائم لاحتياجات السكان، والبعد عن التعطيل وعرقلة العمل لمدة طويلة.

### 2.2.5 توصيات تتعلق بالبلديات الثلاث مجتمعة:

أولاً: إعداد المزيد من الدراسات حول مستوى الخدمات المقدمة في أماكن التوسع الحضري في مختلف البلدية في الوطن الكبير فلسطين، وليس في محافظة بيت لحم وحدها.

ثانياً: أخذ التوصيات المقترحة والمقدمة في هذه الدراسة بعين الاعتبار من أجل الاستفادة مما ورد فيها وتحقيق أهميتها العلمية.

ثالثاً: إعداد ورش العمل التدريبية للموظفين في مجلس الخدمات المشترك ومختلف المجالس والاقسام ذات العلاقة بالعمل في أماكن التوسع الحضري من أجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة عن طريق الموارد البشرية.

رابعاً: تشكيل لجنة رقابة من البلديات الثلاث تعمل على تحسين مستوى الخدمات الحالية وتقتصر طرقاً للتعامل مع المشكلات وتسعى إلى التواصل مع خبراء في مختلف مجالات الخدمات.

خامساً: فتح قنوات التواصل مع سكان أماكن التوسع الحضري، من خلال تشكيل مجالس ولجان منهم للتعبير عن مشكلاتهم وحلها مع البلدية وفق الإجراءات والطرق المعمول بها في المعتاد.

سادساً: تحسين مستويات المعلومات الأساسية لموظفي البلدية حول عمل أقسام البلدية المختلفة كي لا تقع التضاربات في إجابات مسؤولي الأقسام على اختلاف أماكن عملهم في البلدية، أو اختصاصهم، لأن عدم اتفاق الموظفين في الإدلاء بالمعلومات نفسها للباحثين أو المهتمين بمختلف خدمات البلدية يعطي انطباعاً سلبياً عن العاملين فيها، ومدى ضعف الترابط والتواصل بين الأقسام المختلفة في البلدية، وعدم اطلاعهم على أهم المستجدات.

## قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. إدريس، ثابت عبد الرحمن (2006). كفاءة وجود الخدمات اللوجستية - مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم. الدار الجامعية: الاسكندرية
2. باية، بوزغاية (2016). توسع المجال الحضري ومشروعات التنمية المستدامة: مدينة بسكرة أنموذجاً. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر
3. بركات، عبد الله (2009). دور المجالس القروية المنتخبة في محافظة جنين في التنمية لاجتماعية والاقتصادية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين
4. الجرباوي، علي (1992). دور البلديات في فلسطين - الدولة. مجلة الدراسات الفلسطينية، المجلد 3، العدد 9، ص 36-88
5. خليل، علي لطفي (2005). اتجاهات التطور العمراني في ضواحي غرب نابلس والعلاقات المكانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس
6. سلمان، محمد إبراهيم (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVPERF. مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، ص 1-50
7. سمرقندي، نهلة صدر الدين (2006). محددات الانفاق على الخدمات البلدية في المملكة العربية السعودية - دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

8. شعشاعة، حاتم غازي (2004). قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين

المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة

الإسلامية، غزة

9. الشمري، مسلم كاظم حميد (2006). التحليل المكاني للتوسع والامتداد الحضري للمراكز

الحضرية الرئيسية في محافظة ديالى. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق

10. العالول، إياد فتحي (2011). قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة

نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأزهر، غزة

11. عبيد، شاهر محمد أحمد وربايعة، سائد، وحبش، جمال (2013). تقييم أفراد المجتمع

المحلي لأداء أعضاء المجالس البلدية في بلديات محافظة جنين في الدورة الانتخابية التي

جرت عام 2005. مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر، العدد 2، ص 249-283،

حزيران

12. عطاوي، إلهام، وبن سعيد، محمد، والحمود، تركي (2016). قياس جودة الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية - دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك

الاجنبية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد

2، العدد 5، حزيران 2016، ص 206-241

13. العقيلي، زيادة (2004). رئيس البلدية بين الانتخابات والتعيين. المنظمة العربية للتنمية

الإدارية، القاهرة.

14. العلق، بشير (2001). قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال

على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية: حالة المختبرات الطبية ومراكز

الأشعة في الأردن. المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،  
القاهرة

15. فوزي، مصطفى (2005). الفاعلون المحليون والتخطيط الحضري : حالة مدينة  
ورزازات. الجزائر

16. ماضي، صبري محمد عوض (2011). اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع  
غزة لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة  
الإسلامية، غزة

17. مصلح، عطية (2009). قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في  
المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية. جامعة القدس المفتوحة، قلقيلية

18. الملتقى الفكري العربي (2005). التقرير النهائي لمشروع قياس أداء الهيئات المحلية  
الفلسطينية 2004 - 2005. رام الله

19. مؤسسة الرؤيا الفلسطينية (2014). مدى رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها لهم  
بلدية الدوحة. فلسطين

20. النادي، أسماء ياسر (2007). قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء  
من وجهة نظر المستفيدين - دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل  
البيت، الأردن

21. نجاه، مليحي (2006). مشكلات النمو الحضري لمدينة عين مليلة حي رفايزي  
وقواجلية نموذا. رسالة ماجستير غير منشورة، جامع منتوري قسنطينة، الجزائر

22. نور الدين، بو عنان (2007). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء - دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر

23. هلسة، محمد احمد. وعبد القادر، حسين (2015). قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز الجمهور في البلديات الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 35 (1)، شباط، ص 223 - 257

24. الهيئة الاستشارية الفلسطينية (2013). تقييم جودة الخدمات في بلدية سعير من وجهة نظر المواطنين للعام 2013. فلسطين - جنين

25. وزارة الحكم المحلي (2006). ورشة عمل الهيئات المحلية. رام الله

26. يوسف، محمد علي (2003). تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات البلدية: دراسة تطبيقية على أمانة محافظة جدة والبلديات الفرعية التابعة. رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان

ثانيا: المراجع الأجنبية:

27. Ellisinikka, Aaltonon, (1999) . **Client – oriented quality assessment within municipal social services**. The international journal of social welfare, Vol. 8 issue2.

28. Firdaus Abdullah(2006). **Measuring service quality in higher education: HEdPERF vs SERVPERF**. Marketing Intelligence & Planning ,Vol. 24 .No. 1, 2006 , pp. 31-47

29. [http:// www. dralabdali. com/ happy- customer](http://www.dralabdali.com/happy-customer).(Al Weshah study, 2010)

30. Padhy, P. K & Rath, A. (2010) . **Patient Satisfaction and Marketing Effectiveness in Selected Large Hospitals in India.** Berhampur University, Vishwa Vishwani Institute of Systems & Management.
31. Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1988) . **Servqual: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality.** Journal of retailing 64 (1) spring.
32. Ramaswanmy, R. (1996) . **Design and management of Service Processes: keeping Customers for life.** Reading, ma: Addison-wgeley Publishing co.
33. Sharifah, Latifa & al, (2000) . **On service improvement capacity index: Case study on the public quality management.** Vol. 11, issue 4- 6.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

34. <http://www.bethlehem-city.org/%D8%B9%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AF%D9%8A%D9%86%D8%A9>
35. [http://bethlehemgov.ps/?page\\_id=2582](http://bethlehemgov.ps/?page_id=2582)
36. [http://bethlehemgov.ps/?page\\_id=2582](http://bethlehemgov.ps/?page_id=2582)
37. الموقع الرسمي لبلدية بيت لحم <http://www.bethlehem-city.org/>
38. الموقع الرسمي لبلدية بيت جالا <http://www.beitjala-city.org/index.php/ar/beit-jala-city-ar/welcome-to-beit-jala>

## الملاحق:

### ملحق رقم (1): استبيان الدراسة – الأداة الكمية

السادة المواطنين، تحية وبعد:

هذه دراسة تهدف إلى قياس أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة، وعليه فقد تم اختيارك للإجابة عن أسئلة المقابلة، مع العلم أن المعلومات الواردة في المقابلة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ولا تحتوي أية معلومات خاصة أو شخصية.

### القسم الأول: البيانات الأولية:

1. عدد سنوات التواجد في منطقة التوسع:

أقل من 5 سنوات       6-10 سنوات       أكثر من 10 سنوات

2. البلدية التابع لها

بيت لحم       بيت جالا       بيت ساحور

3. نوع العقار

قطعة أرض       بيت مستقل       شقة في إسكان

4. مستوى الدخل الشهري

أقل من 2500 شيكل       2501-5000 شيكل       أكثر من 5000 شيكل

القسم الثاني: الرجاء وضع إشارة X في المكان المناسب لإجابتك:

المحور الأول: الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه

الفقرة	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً
تصل إلينا المياه في أوقات مناسبة ومتفاوتة بشكل مناسب.				
تعلن سلطة المياه عن برنامج للتوزيع.				
تلتزم سلطة المياه ببرنامج التوزيع المعلن عنه.				
تجري البلدية صيانة مستمرة لخطوط المياه في المنطقة.				
المياه الواردة إلى البيوت مناسبة للشرب.				
تأخذ إجراءات البلدية والدائرة لتمديد ساعات المياه وقتاً قصيراً نسبياً.				
يهتم القائمون على صيانة خطوط المياه في المنطقة بالخلل بشكل سريع ومباشر.				
توفر البلدية قنوات واضحة للتواصل معها بخصوص مشكلات تمديد المياه.				
تشجع البلدية المواطنين على الاهتمام بتمديدات المياه الأساسية للمنازل.				
يتوفر قارئ عدادات المياه باستمرار في المواعيد المناسب.				
يقدم قارئ عدادات المياه قراءات صحيحة منطقية.				
نواجه مشكلات مع فواتير المياه القادمة إلينا.				

ضع دائرة حول تقييمك لجودة خدمات المياه من البلدية:

ممتاز. جيد جداً. جيد. مقبول. متوسط. غير مقبول.

المحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة

الفقرة	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً
يتم جمع النفايات من الحاويات يومياً.				
يتوفر عمال النظافة في المنطقة بشكل يومي.				
يتم تكثيف جهود جمع النفايات في فترات الأعياد والمناسبات مثل المدينة.				
تقوم البلدية بمخالفة الأفراد الذين يلقون النفايات بشكل غير مناسب.				
تخالف البلدية المواطنين الذين يلقون نفايات غير صلبة في الحاويات.				
تطلب البلدية مبلغاً سنوياً مناسباً للخدمات التي تقدمها للمنطقة.				
تحسنت الخدمات البلدية في مجال النفايات الصلبة مقارنة بالسنوات الماضية.				
تقوم البلدية بتنظيف الشوارع من الأتربة بالعربات المخصصة لذلك كل صباح.				
تستجيب البلدية للشكاوى المقدمة بخصوص النفايات بشكل سريع.				

ضع دائرة حول تقييمك لجودة خدمات النفايات الصلبة من البلدية:

ممتاز. جيد جداً. جيد. مقبول. متوسط. غير مقبول.

ملحق رقم (2): مقابلة الدراسة:

السيد/ة المحترمون، تحية وبعد:

هذه دراسة تهدف إلى قياس أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة، وعليه فقد تم اختيارك للإجابة عن أسئلة المقابلة، مع العلم أن المعلومات الواردة في المقابلة تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ولا تحتوي أية معلومات خاصة أو شخصية.

القسم الأول: البيانات الأولية:

البلدية التي تعمل بها:

المسمى الوظيفي / طبيعة العمل:

عدد سنوات الخدمة في البلدية:

القسم الثاني: أسئلة المقابلة:

1. هل يتم التخطيط في البلدية لاستيعاب توسع السكان في مناطق جانبية على أطراف المدينة؟

وكيف يتم ذلك؟

2. ما هو مستوى اهتمام المجلس البلدي بتوفير المشاريع والخدمات للسكان في المناطق

السكنية الجانبية على أطراف المدينة؟

3. ما هي الصعوبات التي تواجهها البلدية في توفير خدمات المياه والنفايات الصلبة في

المناطق التوسعية الجديدة؟

4. كيف تقيّم مستوى تعاون السكان في المناطق التوسعية الحضرية مع طواقم البلدية

وإجراءاتها ومستلزماتها المادية؟

5. هل يتم وضع التوسع الحضري بالاعتبار في التخطيط الاستراتيجي؟ وما هي الآليات المتبعة في ذلك؟

6. هل يتم توزيع المياه للمناطق التوسعية بناء على برنامج واضح وعادل مع باقي مناطق المدينة؟ وما هي الآلية لذلك؟

7. هل يتم جمع النفايات الصلبة من المناطق التوسعية في المواعيد المحددة؟ وما هي الصعوبات التي تواجه ذلك؟

8. هل تتناسب جودة الخدمات التي تقدمها البلدية للمناطق التوسعية الحضرية مع جودة الخدمات المقدمة في مراكز المدينة؟ وفي حال كانت الإجابة لا، لماذا؟ نرجو التوضيح.

9. هل توجد مشاريع تتعلق بالمياه والنفايات الصلبة قادمة إلى مناطق توسعية حضرية؟ نرجو التوضيح.

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
50	خصائص عينة الدراسة للأداة النوعية	.1
51	خصائص العينة الديمغرافية	.2
53	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة	.3
54	نتائج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة	.4
58	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة	.5
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال خدمات المياه مرتبة حسب الأهمية	.6
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجال النفايات الصلبة مرتبة حسب الأهمية	.7
63	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق 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	.8
64	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة 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	.9
65	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق 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	.10

66	نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعدية 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	.11
67	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة 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	.12
67	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير نوع العقار	.13
68	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير نوع العقار	.14
69	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري	.15
70	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة أثر التوسع الحضري على جودة الخدمات المقدمة من المجالس البلدية في محافظة بيت لحم في مجالي خدمات المياه والنفايات الصلبة تعزى لمتغير مستوى الدخل الشهري	.16

## فهرس المحتويات:

أ	إقرار .....
ب	الشكر والتقدير .....
ج	الملخص: .....
هـ	Abstract: .....
2	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....
2	1.1 مقدمة: .....
4	2.1 مشكلة الدراسة: .....
5	3.1 أسئلة الدراسة: .....
6	4.1 أهداف الدراسة: .....
6	5.1 فرضيات الدراسة: .....
7	6.1 أهمية الدراسة: .....
8	7.1 حدود الدراسة: .....
8	8.1 مصطلحات الدراسة: .....
13	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة: .....
13	1.2 الإطار النظري: .....
13	1.1.2 المبحث الأول: جودة الخدمة: .....
20	2.1.2 المبحث الثاني: التوسع الحضري: .....
31	2.2 الدراسات السابقة: .....
31	2.1.2 الدراسات المتعلقة بالخدمات المقدمة في البلديات: .....
37	2.2.2 الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات: .....

43.....	3.2.2 دراسات سابقة حول التوسع الحضري:
46.....	4.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة:
49.....	<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها</b>
49.....	1.3 منهج الدراسة:
49.....	2.3 مجتمع الدراسة وعينتها:
50.....	3.3 عينة الدراسة للأداة النوعية:
52.....	4.3 أداة الدراسة:
53.....	5.3 صدق أداة الدراسة:
54.....	6.3 ثبات أداة الدراسة:
54.....	7.3 متغيرات الدراسة:
55.....	8.3 المعالجة الإحصائية:
56.....	9.3 إجراءات الدراسة:
58.....	<b>الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها:</b>
58.....	1.4 نتائج تحليل الأسئلة الكمية ومناقشتها:
58.....	1.1.4 سؤال الدراسة الأول:
59.....	2.1.4 سؤال الدراسة الثاني:
63.....	2.4 نتائج فحص الفرضيات ومناقشتها:
70.....	3.4 نتائج تحليل المقابلات ومناقشتها:
79.....	<b>الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات:</b>
79.....	1.5 استنتاجات الدراسة:
79.....	1.1.5 نتائج تقييم الخدمات البلدية ودرجة الرضا في مجالي المياه والنفايات الصلبة:
81.....	2.1.5 نتائج الفروقات بين أفراد عينة الدراسة:

81.....	3.1.5 على مستوى الأداء الداخلي للبلديات:
84.....	2.5 توصيات الدراسة:
84.....	1.2.5 توصيات تتعلق بألية عمل البلديات منفردة:
84.....	2.2.5 توصيات تتعلق بالبلديات الثلاث مجتمعة:
86.....	قائمة المراجع
91.....	الملاحق:
91.....	ملحق رقم (1): استبيان الدراسة - الأداة الكمية
94.....	ملحق رقم (2): مقابلة الدراسة:
96.....	فهرس الجداول: