



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا

من منظور جودة الخدمات المقدمة

فارس خالد فارس داود

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1444هـ/2022م

تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات
المقدمة

إعداد :

فارس خالد فارس داود

بكالوريوس علوم الارض والبيئة من جامعة القدس/ فلسطين

المشرف: د.جواد شقير

قدمت هذه الدراسة لاستكمال درجة الماجستير في (بناء المؤسسات وتنمية
الموارد البشرية) برنامج التنمية المستدامة/ جامعة القدس

1444هـ/2022م

الإهداء

إلى جنّتي في الدنيا.. نبع الحنان.. أمي الحبيبة الغالية

إلى سندي وتاج رأسي.. القلب الكبير.. أبي الغالي

إلى من ساندني وآزرنني في مشقة الحياة.. رفيقة دربي

زوجتي الغالية (أم خالد)

إلى أبنائي أحبابي.. قرّة عيني..

أدعو الله أن يحفظهم ويحقّق لهم السعادة في الدنيا والآخرة

إلى إخواني وأخواتي.. نور دربي... حفظهم الله

إلى روح الدكتور عامر كنعان

إلى الأنساب والأصهار والأصدقاء والزملاء، إليكم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع، داعياً

المولى - سبحانه وتعالى - أن يُكلِّله بالنجاح والقبول

أهدي إليهم جميعاً ثمرة هذا الجهد المتواضع

إقرار

أقر أنا معد هذه الرسالة أنها قدمت إلى جامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة ابحاثي الخاصة باستثناء ما تم الاشارة اليه حيثما ورد، وان هذه الدراسة او أي جزء منها لم يقدم لنيل اية درجة عليا لاية جامعة او معهد اخر.

التوقيع :

الاسم : فارس خالد فارس داود

التاريخ : 2022/8/30

شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا، وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، والصلاة والسلام على معلم البشرية الحبيب المصطفى محمد - صلى الله عليه وسلم -، وعلى آله وصحبه ومن سار على هديه إلى يوم الدين، وبعد:

انطلاقاً من قول النبي المصطفى - صلى الله عليه وسلم -: {مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ لَا يَشْكُرُ اللَّهَ} رواه الترمذي، فأتوجه بالشكر والتقدير إلى جامعة القدس بجميع أساتذتها، وموظفيها وعلى رأسهم أستاذي الفاضل الدكتور/ جواد شقير، والمشرف على هذه الرسالة، والذي كان نعم الأخ والمعلم والموجه والمرشد طيلة فترة دراستي، لما قدمه لي من توجيه وإرشاد في إعداد هذه الدراسة جزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بعظيم الشكر والتقدير للدكتور الفاضل/مهند قريع مناقشاً داخلياً، كما وأتقدم بعظيم الشكر والتقدير للدكتور الفاضل/ايمن ابوظاهر مناقشاً خارجياً؛ لتفضلهم وقبولهم مناقشة هذه الدراسة، مما سيزيد هذه الدراسة كمالاً، وبهاءً، ودقة من خلال ملاحظاتهم البناءة، فجزاهم الله عني خير الجزاء. كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الذين قاموا بتدريسي جميع المساقات في رحلة الماجستير، وإلى زملائي في بلدية يطا لما بذلوه من جهد لتسهيل مهمتي في هذه الدراسة. كما يطيب لي أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى جميع أحابي، وإخواني وأصدقائي في الدراسة. وقبل الختام..

والله ولي التوفيق

فارس داود

مصطلحات الدراسة

<p>أية نفايات غير النفايات الخطرة، أو القمامة الناشئة من مختلف النشاطات المنزلية والتجارية والزراعية والصناعية والعمرائية والرواسب الناتجة عن محطات معالجة المياه العادمة.(قانون البيئة رقم 7 لعام 1999)</p>	<p>النفايات الصلبة</p>
<p>النفايات غير الخطرة الناتجة عن نشاطات المنزل اليومية وملحقاته من حدائق واشجار، وتشمل النفايات العضوية والورق والكرتون والبلاستيك والزجاج.(قرار مجلس الوزراء 3 لعام 2019).</p>	<p>النفايات المنزلية</p>
<p>التميز والقيمة والمطابقة للمواصفات وتلبية توقعات الزبائن أو تجاوزها. (الحلبي،2017).</p>	<p>الجودة</p>
<p>عملية تتألف من سلسلة من العناصر أو الأنشطة غير الملموسة والتي تحدث تفاعلات بين العميل والخدمة والموظفين، والتي تعمل على تقديم حلول لمتطلبات ومشاكل العملاء وتحقيق احتياجاتهم (Kazi، 2011).</p>	<p>الخدمة</p>
<p>مستوى متعادل للصفات التي تتميز بها الخدمة على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء فهي مجموعة الصفات التي تحدد إمكانية إشباع حاجات العملاء من خلال جودة الخدمة المقدمة وتكون من مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة(عليان،2009).</p>	<p>جودة الخدمة</p>
<p>الاحترام المتبادل والشفافية والألفة بين البلدية والمواطن ومدى شعور متلقي الخدمة بالترحيب والاهتمام من قبل الموظفين في المرفق الخدماتي بمشكلات المواطنين والعمل على علاجها، والتعامل معه بقدر من الاحترام والتقدير وإشعاره بأهميته الإنسانية وانه محط احترام وتقدير، وتفهم حاجات المراجعين وملائمة ساعات العمل مع أوقاتهم (الضمور، 2008).</p>	<p>التعاطف</p>
<p>قدرة الأداء الفني لمقدم الخدمة وامتلاك الموظفين المعرفة للإجابة عن تساؤلات الزبائن، والسلوك المهذب للموظفين في التعامل مع العملاء، ومدى فناعة وثقة متلقي الخدمة بكفاءة وفاعلية وأمان الخدمة المقدمة وأمان وسلامة مرفق تقديم الخدمات (عريضة، 2005).</p>	<p>الأمان</p>

<p>مدى قدرة البلدية على تقديم خدمة جمع النفايات بصورة فورية وممتقنة وفقا لما يتطلع إليه المواطن وهي تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون وإشعاره بأهميته والحرص على إرضائه وقت تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابة بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، وانجاز الخدمة بشكل دقيق (الوادي، 2011).</p>	<p>الاستجابة</p>
<p>كافة الجوانب المادية ذات الاهتمام المباشر مع المواطنين والتي تسهل تقديم الخدمة وهي تتعلق بجودة المرافق ومدى توفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصلات الانتظار، والمكاتب، والزي الرسمي، والأجهزة والمعدات والتصميم والتنظيم الداخلي للمباني، وتوفير خدمات الترفيه في المرافق بحيث يشعر الزبون براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة، (Shaikh and Rabbani، 2005).</p>	<p>الملموسية</p>
<p>مدى وفاء البلدية بوعودها للمواطنين بخصوص مستوى جودة خدمة جمع النفايات الصلبة وهي قدرة مقدم الخدمة على الأداء في انجاز ما تم تحديده مسبقا وبشكل دقيق وفي الوقت المناسب، وقدرته على الوفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات (الأمام، 2003).</p>	<p>الاعتمادية</p>
<p>هي صورة ذهنية إيجابية، وانطباعات يحملها فرد عن فرد آخر أو عن جماعة أو عن مؤسسة أو حكومة، سواء كانت هذه الصورة الذهنية صحيحة أم خاطئة. (معجم التعريفات، الجرجاني).</p>	<p>الثقة</p>

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم إدارة بلدية يطا للنفائيات الصلبة من منظور الأداء المؤسسي وجودة الخدمة. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع السكان في نفوذ بلدية يطا والبالغ عددهم (71019) نسمة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الأساسية لجمع البيانات عبارة عن الاستبانة، حيث تم توزيعها إلكترونياً على عينة مقدارها (400) مفردة من مفردات المجتمع تم اختيارها باستخدام العينة العشوائية البسيطة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الدرجة الكلية لاستبانة تقييم إدارة بلدية يطا للنفائيات الصلبة من منظور الأداء المؤسسي وجودة الخدمة؛ حصل على (63.6%) أي بدرجة موافقة متوسطة، والدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمة جاءت بوزن نسبي (65%) بدرجة موافقة متوسطة، ومستوى نظام جمع النفائيات الصلبة جاء بوزن نسبي (61%) وبدرجة موافقة متوسطة.

كما بينت الدراسة أنه توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد الاعتمادية- بُعد الاستجابة- بُعد الملموسية - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفائيات الصلبة في بلدية يطا، كما أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفائيات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي والعمر والمهنة.

كما أظهرت بأنه توجد فروق بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفائيات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح من مؤهلهم العلمي "بكالوريوس"، ولمتغير الدخل الشهري لصالح من دخلهم الشهري "أكثر من 3000 شيكل"، ولمتغير مكان السكن لصالح من مكان السكن لهم "وسط مدينة يطا".

ومن أهم ما أوصت الدراسة أن تولى إدارة البلدية موضوع النفائيات الصلبة اهتماماً أكبر في نظام التشغيل والمراقبة، كما يجب أن تتولى إدارة الحكم المحلي مراقبة النظام بشكل عام، والعمل على إدخال نظام الجمع من منزل إلى منزل من خلال زيادة الأيدي العاملة والآليات، وكذلك زيادة التوعية لدى المستفيدين حيث أن ذلك ضروري في كل الأحوال، ضرورة أن تعمل إدارة البلدية على تحسين وتطوير خدماتها للوصول إلى توقعات السكان، مما يضمن استمرار تعاملهم وبالتالي تعزيز موقعها التنافسي عن طريق تقديم خدمات تتميز بمستوى جودة عالية.

The Evaluation of Solid Waste Collection System from the Perspective of Quality of Services Provided : Yatta Municipality as a Case study

Prepared by : Fares Kaled Fares Dawod

Supervised by : Dr. Jawad Shoquir

Abstract

The purpose of the study is to get to know on the evaluation of municipality of yatta for solid waste from the point of view of institutional performance and the quality of service and the folk of study has formed of all the population under the authority of yatta municipality who are about (71019) people.

To investigate the objectives of the study .they has been used the descriptive analytical method and the main tool of the study to collect the data was the questionnaire ,it was distributed electronically on a sample about to (400) person it was selected by using a random specimen.

One of the most important finding of the study that is the total degree for the estimation of the management of yatta municipality for the simple solid waste from the point of view of the institutional performance and the goodness of services has got a (63%)which is equal a medial degree, and the total degree for the variable of service quality has got a (65 %) that is equal a medial degree, and the level of collection of solid waste system has got a (61%) that is equal a medial degree .

The study has showed that there is a relation between the parameters of services quality (the reliability parameter , the response parameter , the tangibility parameter, the trust parameter , and the empathy diminutions) and the system of collecting of solid waste at yatta municipality .

Also it had been showed that there is no differences that has a statistical significance between the answers of the people (the research sample) about the evaluation of the solid waste system .

It was also showed that at yatta municipality from the perspective of services quality that has been provided is attributed to the gender ,the age and the occupation there is a differences between the answers of the people of the questionnaire about the evaluation ,

the system of collection of a solid waste in yatta municipality from the perspective of the services quality that was attributed to whome are have a bachelor's degree , and for whome are have an income "more than 3000 shekels", and for a variable of the living place for whome are alive at the middle of the city .

The most important thing recommended by the study is that the municipal administration pay more attention to the operation monitoring system and the local government administration had to take over the system in common , and it should be add the gathering system from home to other by using the labor and machinery , and they had to increase the awareness of the beneficiaries as it as absolutely , and the necessity to improve and develop of the services of the municipality to get the population projections that is ensures their dealing continue ,subsequently enhancing it is competitive position by providing a high quality services.

1.1 المقدمة:

تعتبر الدراسات البيئية من أهم الدراسات حول العالم ، لما تتعرض له البيئة من أخطار ، وما كان له من انعكاسات على الحياة اليومية ، وقد دفعت تلك التغيرات البيئية العالم إلى عقد العديد من المؤتمرات من أجل المحافظة على البيئة ، لأن العواقب لن تكون أي من الدول في مأمن منها.

ومن الملاحظ أن التغيرات البيئية ظهرت وترافقت مع التقدم العلمي والصناعي والتكنولوجي، والذي ترافق مع زيادة كبيرة ومطرده في أعداد السكان، والذي ساهم بدوره في الضغط على الموارد الطبيعية والتي كان الإنسان القديم في توازن معها، حيث أدت تلك الزيادة السكانية إلى إزالة مساحات واسعة من الغطاء النباتي لتوفير المسكن وإحلال الزراعة العصرية مكان الغابات والتي استخدمت فيها المبيدات والأسمدة الكيميائية بصورة كبيرة، مما نتج عنها العديد من المخلفات الصلبة والسائلة، الأمر الذي انعكس سلباً على المياه السطحية والجوفية والتربة و الصحة العامة.

احتل قطاع النفايات الصلبة أهمية كبيرة على كافة المستويات، لما له من آثار اقتصادية واجتماعية وصحية وبيئية، حيث أصدرت فلسطين إستراتيجيتها الأولى لإدارة النفايات الصلبة في العام 2010، وكانت رؤيتها "إدارة متكاملة ومستدامة للنفايات الصلبة في تحقيق المنافع الاقتصادية والاجتماعية للشعب الفلسطيني"، حيث شكلت المرجعية والإطار الاستراتيجي لكافة القرارات والبرامج والأنشطة والخطط الاستثمارية متوسطة الأمد لتطوير قطاع النفايات الصلبة، كما شكلت خطة طريق لهذا القطاع للسنوات الخمس 2010-2014 وقد تم تحديث الاستراتيجية الوطنية لإدارة النفايات الصلبة في فلسطين في الاعوام 2017-2022.

كما ويشهد العالم ثورة علمية ونهضة تكنولوجية حضارية واسعة تتسم بالإيقاع السريع، إذ تمثل العمليات الخاصة بجودة الخدمات العنصر الحاسم في كفاءة وفاعلية المنظمات على اختلاف

أحجامها وأنشطتها وأهدافها وطبيعة عملها، التي تتطلب أن تكون هذه الجودة على مستوى عال، كونها أصبحت سمة من سمات فكر وممارسة هذه المنظمات.

1.2 مشكلة الدراسة:

تقسم مكبات النفايات في الضفة الغربية إلى قسمين مختلفين عن بعضهما البعض في كثير من الجوانب وهما:

1. مكبات صحية:

هي عبارة مساحة معينة من الأرض تتم دراستها دراسة كاملة ضمن مجموعة معايير منها الوضع الجيولوجي والهيدرولوجي واستخدامات الأرض في المنطقة والتجمعات السكانية وغيرها، ويتم أخذ الشروط الصحية والبيئية بعين الاعتبار، وبالتالي يتم تجهيزها بما تحتاجه من أجهزة ومعدات وتصميمات بحيث يمكن التخلص من النفايات فيها دون الحاق الضرر بالبيئة والانسان. يوجد في الضفة الغربية نحو 156 مكباً لجميع أنواع النفايات، بين: صناعية، وبلدية، وصلبة، وأخرى نفايات خطرة؛ منها ما هو مستعمل حتى اللحظة، ومنها ما تم تركه وعدم استعماله بعد تأسيس مكب إقليمي للمحافظة مثل محافظة جنين (مكب زهرة الفنجان)، وغالبيتها ما زالت مستعملة، وتلقى فيها النفايات بشكل عشوائي في العراء، وهناك مكبات يجري العمل عليها لحل مشكلة المكبات العشوائية، وذلك حسب الاستراتيجية الوطنية لإدارة النفايات الصلبة في فلسطين 2017-2022.

2. مكبات عشوائية:

هي عبارة عن أماكن وقع عليها الاختيار لإلقاء النفايات الصلبة والتخلص منها دون مراعاة للأسس والشروط الصحية والبيئية؛ وبشكل عشوائي ومخالف للقانون؛ ويقوم أحيانا باختياره المجلس البلدي بالاتفاق بين أعضائه، ما قد يعطيه الصفة القانونية، وفي بعض الأحيان يكون الناس قد اعتادوا على إلقاء نفاياتهم في هذا المكان، فهذا المكان يصبح مكروهة صحية وبيئية يلحق الأذى بالتجمعات السكانية القريبة منه.

تعاني مدن الضفة الغربية عامة ومدينة يطا خاصة من مشكلة مكبات النفايات العشوائية وما يرافقها من آثار بيئية خطيرة. وتجدر الإشارة إلى أن هذه النفايات تجمع وتنقل ويتم إلقاؤها في مكبات عشوائية منتشرة في جميع أنحاء الضفة الغربية، ويتم في أغلب الأحيان حرقها للتقليل من حجمها ويتم هذا

الحرق في العراء وبشكل عشوائي حيث تحرق الطبقة السطحية منها وما يتبقى يظل ملاذا للحشرات الضارة والحيوانات في المنطقة، مما يشكل مكرهة صحية في مناطق هذه المكبات.

كما وتشير الأدبيات السابقة إلى أهمية جودة خدمة جمع النفايات والتي تعتبر من أهم العوامل التي تحدد نجاح البلديات إلى حد كبير، سيما وأن هذه البلديات تعمل في بيئة تتسم بالتعقيد الشديد، وتكاد تخلو الدراسات التي تربط بين جودة الخدمات وتقييم نظام جمع النفايات الصلبة وتوضيح العلاقة بينهما.

الأمر الذي دفع الباحث إلى تركيز اهتمامه وتوجهاته نحو مفهوم جودة الخدمات وعلاقته بتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا، وعليه فإن مشكلة الدراسة تدور حول السؤال الرئيس التالي: "ما مدى تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة؟"

1.3 أسئلة الدراسة:

يتفرع من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من بلدية يطا من وجهة نظر المواطنين؟
2. ما مدى تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا من وجهة نظر المواطنين؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد اعتمادية الخدمة- بُعد الاستجابة- بُعد ملموسية الخدمة - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المهنة، الدخل الشهري، مكان السكن)؟

1.4 فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد اعتمادية الخدمة- بُعد الاستجابة- بُعد ملموسية الخدمة - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المهنة، الدخل الشهري، مكان السكن)؟

1.5 مبررات الدراسة:

تكمن مبررات الدراسة في العناصر التالية:

1. تراكم النفايات الصلبة في الشوارع وأمام المحال التجارية الأمر الذي له مخاطر صحية وبيئية كبيرة.
2. عملية جمع ونقل النفايات إلى المكبات النهائية هي العمليات الوحيدة التي تتم للنفايات الصلبة في المدينة وما يتبع ذلك من تكلفة مادية عالية.
3. عدم وجود معالجة للنفايات الصلبة في المكب أو قبل وصوله إلى المكب.
4. اضطرار الجهات المسؤولة إلى تفريغ الشاحنات في مكبات عشوائية لعدة أيام نتيجة ممارسات الاحتلال في إغلاق الطرق.
5. ظهور العديد من المشاريع الفردية التي تحاول تحويل بعض النفايات الصلبة إلى سلع جديدة.

1.6 أهمية الدراسة:

تسلط الدراسة الضوء على أهمية وجود إدارة سليمة لضبط التعامل مع الكميات المتزايدة من النفايات الصلبة في مدينة يطا لإدارتها بالشكل المستدام، وبالتالي يمكن الإشارة إلى أن أهمية البحث تنقسم إلى قسمين هما:

1. الأهمية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية للدراسة فيما يلي:

- أهمية كبيرة على مستوى العالم للتصدي للاحتياجات البيئية العاجلة التي تتطلب دراسات بيئية مستمرة.

- إضافة معرفة جديدة للشارع الفلسطيني لم يتم تناولها في أبحاث سابقة عن النفايات الصلبة ومستوى جودة الخدمات وخاصة في مدينة يطا فتحليل الواقع وأساليب التطوير تساعد في معرفة العقبات للعمل على وضع خطط للتغلب عليها والحد منها في المستقبل.

2. الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية للدراسة فيما يلي:

تقديم مقترحات وتوصيات وذلك من خلال تجميع واقتضاب استراتيجيات ومعايير ومعلومات حول النفايات الصلبة في مدينة يطا ومستوى جودة الخدمات المقدمة بتجميعها في إطار نظري تفيد الباحثين وتفيد الجهات ذات العلاقة لصنع القرارات المناسبة وتطوير خطة وآلية متكاملة لإدارة النفايات الصلبة لتحسين الوضع البيئي الحالي وتحسين مستوى جودة الخدمات.

1.7 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء بشكل عام على الواقع الحالي للنفايات الصلبة في مدينة يطا بما يشمل إدارة هذه النفايات وتشخيص واقعها ومعرفة دور الجهات الإدارية المسؤولة، فيتمثل الهدف الرئيسي في تقييم واقع النفايات الصلبة وإدارتها في مدينة يطا وذلك من خلال: دراسة واقع النفايات الصلبة في مدينة يطا (الكميات والأنواع والمكونات والمصادر وتكلفة وجدوى المواد المستردة) وينبثق عن ذلك الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة من بلدية يطا من وجهة نظر المواطنين.
2. تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا من وجهة نظر المواطنين.
3. معرفة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد اعتمادية الخدمة- بُعد الاستجابة- بُعد ملموسية الخدمة - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا.
4. التعرف على الرؤية والحلول التي تطمح لها الجهات ذات العلاقة.

1.8 حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: تغطي الدراسة الفترة الزمنية في النصف الأول من العام 2022 م.
- الحدود المكانية: مدينة يطا - الخليل - فلسطين.
- الحدود الموضوعية: تتمثل في التعرف على واقع إدارة النفايات الصلبة في مدينة يطا.
- الحدود البشرية: سكان مدينة يطا المستفيدون من خدمة جمع النفايات الصلبة.

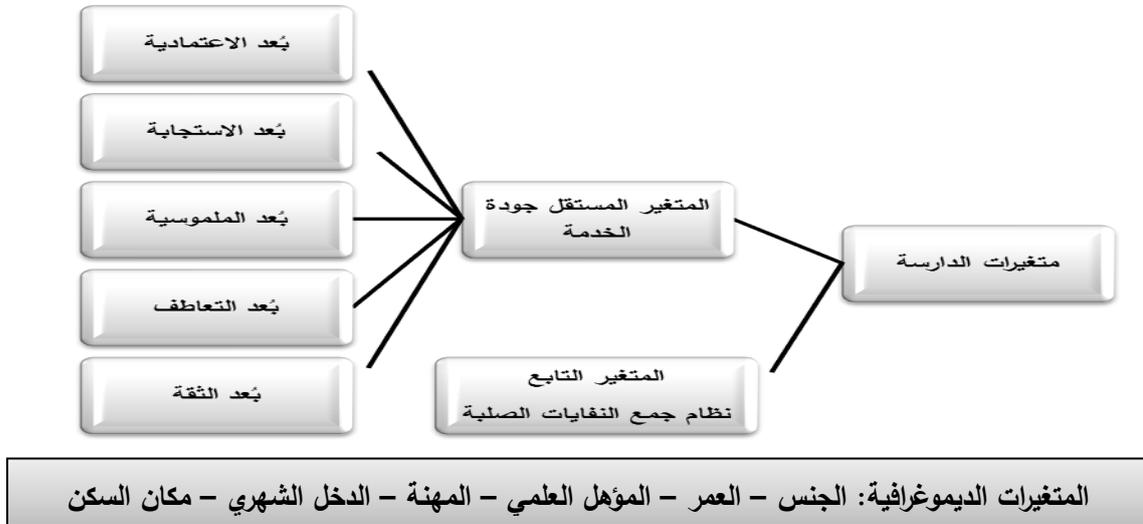
1.9 مصادر جمع المعلومات والبيانات:

اعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات وهما:

- **المصادر الأولية:** تم ذلك من خلال إتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد استبانة ميدانية، وقياس الظاهرة كما هي على أرض الواقع، من خلال استجابات المبحوثين من المواطنين متلقي الخدمات في مدينة يطا.
- **المصادر الثانوية:** تم ذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والإنترنت والتقارير السنوية الصادرة عن البلدية، والأدبيات السابقة ذات العلاقة بمشكلة الدراسة، والاطلاع والملاحظة.

1.10 متغيرات الدراسة:

تشمل الدراسة على المتغيرات الديموغرافية والمتغير المستقل والمتغير التابع وهي كالتالي:



الشكل (1.1): نموذج الدراسة

من إعداد الباحث معتمداً على الدراسات السابقة

أولاً: المتغيرات الديموغرافية:

- المتغيرات الديموغرافية التي اعتمدت عليها الدراسة تتمثل في: (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - المهنة - الدخل الشهري - مكان السكن).

ثانياً: المتغير المستقل

في هذه الدراسة تعتبر جودة الخدمة المتغير المستقل والذي له أبعاد والمتمثلة في (بُعد الاعتمادية - بُعد الاستجابة - بُعد الملموسية - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) تم التعرف عليها من خلال دراسة الأدبيات والدراسات السابقة.

ثالثاً: المتغير التابع

في هذه الدراسة يعتبر نظام جمع النفايات الصلبة المتغير التابع والذي تهدف هذه الدراسة للتعرف على تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة من خلال الاستبانة التي تم بناؤها بناءً على دراسات سابقة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 النفايات الصلبة

2.1.1 مقدمة

تُعد النفايات الصلبة بمختلف أنواعها واحدة من مسببات التلوث البيئي البارزة على مستوى العالم، حيث أن إتباع الأساليب الخاطئة في كيفية التخلص منها يساهم بشكل ملموس في تلويث عناصر البيئة المختلفة من تربة وماء وهواء كما تعمل على تشويه المنظر (المشهد) الجمالي للمحيط الذي يعيش فيه الأفراد ويؤثر على الصحة والسلامة العامة وذلك من خلال التسبب بانتشار الأمراض والأوبئة. ففي الآونة الأخيرة ومع الازدياد السكاني الكبير وما تبعه من ممارسات وأنشطة بشرية مختلفة، ازدادت كمية المخلفات الناجمة عن تلك الأنشطة البشرية والصناعية، وصاحب ذلك سوء التعامل معها مما جعل منها من أهم أسباب التلوث البيئي الذي تعاني منه معظم الدول في العالم (العابد، 2007)، وهذا أدى إلى ضرورة البحث عن أفضل الطرق للتخلص الآمن بيئياً.

وبناءً على دراسات منظمة الصحة العالمية فإن إنتاج المخلفات الصلبة للشخص الواحد في دول العالم تتراوح بين 0.4 كغم/شخص في اليوم إلى 2.5 كغم/شخص في اليوم للدول الغنية. وعلى الرغم من أن مساحة الوطن العربي تقدر بأكثر من 13 مليون كيلومتراً مربعاً، ويعدد سكان يبلغ 333،753،430 مليون نسمة، إلا أن ما يتم إنتاجه من المخلفات الصلبة يقدر بأكثر من 90 مليون طن سنوياً. (العابد، 2007).

تعتبر النفايات بصفة عامة والنفايات الصلبة بصفة خاصة من أوجه التلوث، فالتلوث البيئي لا يمكن أن يحدث دون أن تكون هناك مادة ملوثة، فالمواد الملوثة هي عبارة عن تلك المخلفات التي تم طرحها مثل القمامة والنفايات الصلبة والسائلة وغيرها من المخلفات، لذلك سيتم التعرض إلى تعريف النفايات والنفايات الصلبة وتصنيفاتها المختلفة.

2.1.2 مفهوم النفايات والنفايات الصلبة

- مفهوم النفايات

بداية تشير أن النفايات بشكل عام هي "كل البقايا الناتجة عن عمليات الإنتاج والتحويل أو الاستعمال، وبصفة عام كل مادة أو منتج، وكل منقول يقوم المالك أو الحائز بالتخلص منه أو بقصد التخلص منه أو يلزم بالتخلص منه أو بإزالته" (العابد، 2007).

أما إجرائياً فيعرفها الباحث بأنها: "كل مادة أو منتج غير تام أو معيب أو فقد ضرورة وأهمية استعماله لعدم صلاحيته، أو لمواصفاته أو لتركيبته أو لتأكل أجزائه أو لتقدمه".

- مفهوم النفايات الصلبة

لقد طرح الإنسان العديد من الملوثات التي عملت على تهديد بيئته ونظامه الحياتي ومن هذه الملوثات النفايات الصلبة والتي يمكن توضيحها بالآتي:

تُعرف النفايات الصلبة على أنها " أية نفايات غير النفايات الخطرة، أو القمامة الناشئة من مختلف النشاطات المنزلية والتجارية والزراعية والصناعية والعمرائية والرواسب الناتجة عن محطات معالجة المياه العادمة ". (قانون البيئة رقم 7 لعام 1999)

2.1.3 أنواع النفايات الصلبة:

ينتج العالم كميات كبيرة جدا من النفايات الصلبة ذات الأشكال والأنواع المتعددة من أهمها:

أ- النفايات الصلبة المنزلية:

هي النفايات الناتجة عن مخلفات المنازل والمطاعم والفنادق وغيرها، وهذه النفايات عبارة عن مواد مثل بقايا الخضار والفواكه والبلاستيك وغيرها، ويجب التخلص منها وعدم تراكمها لأن ذلك يؤدي إلى تجمع الحشرات ويؤدي إلى الأمراض والروائح الكريهة (غرايبة وفرحان، 1996). وقد وضحت بعض الدراسات أن النفايات المنزلية الصلبة تتأثر كما ونوعاً بمستوى الدخل ومعدل الاستهلاك والذي يختلف من أسرة إلى أخرى ومن منطقة إلى أخرى (Chen، 2010).

ب- النفايات الصلبة الزراعية

يقصد بالنفايات الزراعية تلك الناتجة عن كافة الأنشطة الزراعية والحيوانية ونفايات المسالخ وغيرها إضافة إلى مخلفات الحيوانات وجيفها والأعلاف، حيث تعتبر الزراعة المروية أكثر إنتاجاً للنفايات من الزراعة البعلية بسبب استخدام البلاستيك فيها (درجال، 2014).

ت- النفايات الصلبة الصناعية

من الجدير ذكره أن الصناعة في بلادنا ما زالت في بداياتها مقارنة مع الدول الصناعية الأخرى، وعلى الرغم من ذلك إلا أن الصناعة تنتج نفايات خطيرة على صحة الإنسان مثل الصناعات الكيماوية ودباغة الجلود. ومن أسباب انتشار مثل هذه النفايات التطور السريع للصناعة وقلة الوعي لخطر هذه النفايات على الإنسان، إضافة إلى عدم وجود التشريعات والقوانين التي تحمل أصحاب الصناعات كلفة دفع جمع ونقل ومعالجة مثل هذه الأنواع من النفايات الصلبة.

ث- النفايات الصلبة الطبية

وهي النفايات الناتجة عن مخلفات الأنشطة والعمليات الطبية المختلفة أو رمادها المحتفظه بخواص المواد الخطرة، والتي ليس لها استخدامات تالية داخل المؤسسة او خارجها. (نظام رقم 10/عام 2012)

ج- نفايات الهدم والبناء

وهي نفايات تنتج عن عمليات الهدم والبناء بحيث لا تحتوي على مواد تضر بالبيئة وعناصرها وهي عبارة عن نفايات خاملة لا تشكل خطر مباشر على صحة الإنسان وسلامته (غرابية وفرحان، 1996).

2.1.4 مشاكل تراكم النفايات الصلبة

يتسبب التراكم غير المنظم وغير المراقب للنفايات الصلبة في العديد من المخاطر منها (العابد، 2007: ص4):

1. مخاطر على الإنسان أو أي كائن حي نتيجة تلوث عناصر البيئة وأنظمتها الايكولوجية ووصولها إلى الكائنات الحية.
2. إحداث تغييرات في الأنظمة البيئية نتيجة تفاعلها مع أحد مكونات البيئة سواء كان هذا التفاعل مرئي أو غير مرئي، أو يحدث بسرعة أو ببطء شديد، وسواء أنتج مركبات ذات رائحة أو عديمة الرائحة تؤدي إلى إحداث تغييرات في الأنظمة البيئية.
3. عدم القدرة على التخلص من بعضها لأنها تبقى مدة طويلة في البيئة.

4. مخاطر آنية وأخرى تكون على الأجيال القادمة، أي قد يكون ضرر النفايات ليس عند إنتاجها، ولكن من الممكن أن يحدث الضرر عند نقلها أو تخزينها أو عند التخلص منها، وقد يحدث الضرر بعد فترة طويلة.

5. من تعريف النفايات أنها مواد عديمة النفع بالنسبة لمنتجها في وقت ومكان معين، فإن الصرف على نقلها أو تخزينها أو التخلص منها يقابل بعدم القبول، وبالتالي تنشأ مشكلة تمويل عملية التخلص منها.

2.1.5 العوامل المؤثرة في حجم وإدارة النفايات الصلبة:

تتعدد العوامل المؤثرة في حجم وإدارة النفايات الصلبة، حيث تنقسم تلك العوامل إلى قسمين رئيسيين هما العوامل الطبيعية والعوامل البشرية، وتتباين تلك العوامل في تأثيرها على حجم النفايات الصلبة، إذ تعتبر العوامل البشرية أكثر تأثيراً من العوامل الطبيعية، ويرجع ذلك إلى أن النفايات الصلبة هي نتاج الأنشطة البشرية بالدرجة الأولى وما العوامل الطبيعية إلا تابع ومكمل لها (أبو العجين، 2011).

أولاً: العوامل البشرية المؤثرة في حجم وإدارة النفايات الصلبة

تتعدد العوامل البشرية المؤثرة في النفايات الصلبة من حيث الكم والنوع، وتنقسم إلى العديد من الفروع والعناصر، مثل الزيادة والنمو السكاني والتوزيع الجغرافي للسكان ومستوى الدخل و تخطيط المدن والظروف السياسية السائدة، ويمكن توضيح أثر العوامل البشرية على النحو التالي:

1- حجم السكان وتطورهم

تعتبر الزيادة السكانية من أهم العوامل المؤثرة في زيادة النفايات الصلبة حيث تتناسب تناسباً طردياً معها، وهي ظاهرة تتساوى فيها جميع دول العالم بلا استثناء، حيث أن الزيادة السكانية عادة ما يرافقها العديد من أشكال التغيرات في الأنشطة العمرانية والاقتصادية والاستهلاك والإنتاج، وفي النهاية تزداد النفايات الصلبة المتولدة وتحتاج إلى إدارة فعالة للتخلص منها، والتعامل معها بصورة علمية وسليمة. وقد بلغ وزن النفايات الصلبة التي تم جمعها من مدينة يطا خلال عام 2021 الماضي حوالي 19725 طن، بواقع حوالي 1644 طن شهرياً و 55 طن يومياً، أي بمعدل 0.77 كجم للفرد الواحد يومياً (بلدية يطا، 2021). وعند مقارنة أعداد السكان داخل حدود بلدية يطا مع حجم النفايات الصلبة التي وصلت إلى مكب النفايات في مدينة يطا يتبين ما يلي من الجدول (2.1):

جدول (2.1) العلاقة بين أعداد السكان داخل حدود بلدية يطا ووزن النفايات الصلبة السنوية

السنة	عدد السكان	الكمية / طن	معدل الفرد/ سنة
2017	64012	15942	249 كجم
2018	65728	19128	291 كجم
2019	67468	20591	301 كجم
2020	69232	20144	290 كجم
2021	71019	19725	277 كجم

المصدر: (بلدية يطا، 2021)

ومن خلال الجدول (2.1) نلاحظ ما يلي:

❖ تزداد كمية النفايات الصلبة التي يتم جمعها من المكان سنوياً تبعاً لزيادة أعداد السكان، حيث زادت كمية النفايات الصلبة في مدينة يطا من 15942 طن عام 2017م لتصل إلى حوالي 19128 طن في العام 2018م، وقد زادت أعداد السكان في نفس الفترة بحوالي 1716 نسمة.

❖ في الاعوام 2020+2021 ترجع مستويات كمية النفايات التي يتم جمعها الى مستواها الطبيعي مع وجود عدم انتظام في الكميات وذلك بسبب انتشار وباء كورونا والاعلاقات التي حدثت في تلك الفترة.

❖ نلاحظ ازدياد كمية النفايات التي تم جمعها في العام 2019م نتيجة الإضراب داخل البلدية الذي أدى إلى تعطيل جميع الخدمات المقدمة للمواطنين ومن ضمنها خدمة جمع النفايات الصلبة حيث استمر الإضراب لمدة 6 شهور مما أدى إلى تراكم كبير للنفايات، الأمر الذي استدعى بلدية يطا إلى الاستعانة بمجالس البلديات المجاورة لجمع النفايات المتراكمة والذي أدى إلى ازدياد كميات النفايات وكذلك الارتفاع في تكلفة جمع النفايات الصلبة في المدينة.

2- مستوى الدخل

تتأثر النفايات الصلبة كما ونوعاً بمستوى الدخل ومعدل الاستهلاك والذي يختلف من أسرة لأخرى ، ولذلك تختلف النفايات من منزل لآخر للفرد (CHEN)، (2010)، ويختلف أثر مستوى الدخل من مكان لآخر حسب طبيعة المكان ، إذ يختلف أثر مستوى الدخل في المدينة عن القرية.

3- العوامل السلوكية للسكان

تتأثر النفايات الصلبة من حيث الكم والنوع بالعوامل السلوكية للسكان، والتي على الرغم من كثرتها إلا أنها تختلف من أسرة لأخرى، فمنها هو متعلق بسلوك الأسرة في نقل النفايات الصلبة المنزلية ومنها ما هو مرتبط بوقت إخراج النفايات من المنزل، فمن الأسر من تخرج النفايات في الصباح الباكر ومنها عند الظهر ومنها عند المساء ، ومنها ما هو مرتبط بالوسيلة المستخدمة في نقل النفايات المنزلية مثل الأكياس البلاستيكية الناعمة أو (إناء بلاستيك) (الدلو) والكيس الكبير المصنوع من البلاستيك (كيس الطحين الكبير)، وكيفية تعامل السكان مع النفايات المنزلية الخطرة مثل الحقن وبقايا الأدوية (النفايات الطبية) المنتهية الصلاحية وغيرها، ومن خلال الدراسة الميدانية فقد تبين أن هناك فروق بين المدينة والقرية والمخيم في أثر تلك المتغيرات على إدارة النفايات الصلبة ، ويمكن توضيحها على النحو الآتي:

أولاً: الشخص المسئول عن نقل النفايات الصلبة

يعتبر نقل النفايات الصلبة المنزلية إلى خارج المنزل أو الحاوية من أهم العوامل المؤثرة في إدارة النفايات ، حيث يختلف السكان في تعاملهم مع النفايات الصلبة عند إخراجها، ففي بعض المناطق نجد أن الشخص المسئول عن نقل النفايات هو الأب وفي البعض الآخر الأم أو الابن الأكبر أو الابن الأصغر.

ويؤثر الشخص المسئول عن نقل النفايات الصلبة من خلال إقائها في الحاوية أو رميها بجانبها أو عند أقرب مكان خال ، وهو يساهم في تراكمها في الشوارع ويعقد من عملية جمعها، ويؤثر ذلك على عملية التخلص منها.

ثانياً: فرز النفايات الصلبة وتخفيضها من المصدر

تتأثر عملية إدارة النفايات الصلبة بتخفيض النفايات من المصدر وفرزها على الأقل إلى العديد من المكونات والعناصر، حيث أن غالبية السكان تتعامل مع النفايات الصلبة ككتلة واحدة وتكمن أهمية تلك الخطوة كونها أهم مرحلة لتقليل حجم النفايات الصلبة المنزلية. وتؤثر هذه الخطوة على اختلاط النفايات المنزلية العضوية مع بعضها البعض ويعطيها فرصة للتخمر، مما ينتج عنها العديد من المشكلات مثل الروائح الكريهة وانتشار القوارض والتي تنتقل الأمراض للسكان وبشكل مباشر للعاملين في النفايات مثل أمراض العيون والجلد وأمراض الجهاز التنفسي (منظمة الصحة العالمية، 1988)،

ولذلك فإن عملية فرز النفايات الصلبة تقلل من حجمها وتوفر إمكانية إعادة تدوير العديد منها مرة ثانية وحيث وفر ذلك العديد من فرص العمل للسكان.

ثالثاً: نقل النفايات الصلبة

ترتبط عملية إدارة النفايات الصلبة بشكل مباشر بطريقة إخراج النفايات الصلبة من المنازل وبالوسيلة التي ينقل بها المواطن النفايات الصلبة من المنزل إلى الحاوية أو تركها أمام المنزل. وتؤثر تلك العملية على إدارة النفايات الصلبة من خلال أن استخدام الأكياس البلاستيكية في نقل النفايات الصلبة يساعد في تناثرها بشكل كبير على الأرض ، حيث أنها سهلة التمزق وتناثر النفايات الصلبة منها ويصعب جمعها خاصة تلك النفايات الصلبة التي تنتظر أمام المنازل طوال الليل ، وتعبث بها الحيوانات مثل القطط والجرذان.

4- تصميم الطرق في المدينة

يعتبر تخطيط المدن من أهم العوامل المؤثرة في زيادة النفايات الصلبة أو قلتها أو حتى في آلية نقلها من مناطق تولدها إلى مناطق معالجتها. وتعتبر المناطق العشوائية والغير مخططة من أهم العوامل المؤثرة في التخلص من النفايات الصلبة المنزلية(سالم، 2004). ولأن الهدف من إدارة النفايات الصلبة إزالة النفايات المتعفنة من الشوارع ومن أمام المنازل للوقاية من الأمراض (غرابية وفرحان، 2008)، حيث يؤثر نوع الطرق من حيث كونها معبدة أو غير معبدة و امتدادها ونوعها واتجاهاتها و حركة السيارات على جمع النفايات الصلبة، إذ تقلل الأزقة من حركة سيارات الجمع (الصالح، 1433هـ)، واختيار أقصر الطرق للجمع والترحيل لتوفير الوقت والجهد.

5- العوامل الاجتماعية

تعتبر العوامل الاجتماعية من العوامل الهامة في زيادة النفايات الصلبة المنزلية، إذ ينتج عن الكثير من العادات والتقاليد والمناسبات يكون لها آثار بيئية ومخلفات صلبة وسائلة تشكل مشكلة بيئية. وتتعدد العوامل الاجتماعية بين المناسبات السنوية كالأعياد وشهر رمضان وأيام الجمعة والأسواق المحلية والأفراح والمناسبات الاجتماعية الأخرى. ومن هذه العوامل الاجتماعية زيادة النفايات يوم الجمعة بشكل خاص في جميع مناطق مدينة بيطا.

ثانياً: العوامل الطبيعية المؤثرة في حجم وإدارة النفايات الصلبة

تعتبر العوامل الطبيعية أقل تأثيراً في النفايات الصلبة من العوامل البشرية ويرجع ذلك إلى أن النفايات الصلبة هي نتاج بشري بالدرجة الأولى، ويتمثل أثر العوامل الطبيعية في العديد من العناصر الأساسية مثل طبوغرافية المكان و المناخ ويمكن توضيحها على النحو التالي:

1- طبوغرافية المكان

تقع مدينة يطا إلى الجنوب من مدينة الخليل وتعتبر ثاني أكبر مدن محافظة الخليل من حيث عدد السكان والمساحة، ويتراوح ارتفاع المدينة عن مستوى سطح البحر من (760-850) متراً، وتبلغ مساحتها حوالي 31.5 كم مربع والمساحة الكلية لمنطقة يطا هي حوالي 270 كم مربع. تحتل مدينة يطا موقعاً هاماً في جنوب محافظة الخليل والضفة الغربية، وتشمل إقليمياً واسعاً يمتد من أراضي الظاهرية غرباً ودورا في الشمال الغربي والخليل شمالاً حتى منخفض البحر الميت شرقاً والخط الأخضر على مشارف منطقة النقب جنوباً. فهي تشكل منطقة انتقالية بين جبال الخليل المرتفعة شمالاً ومنطقة النقب المنبسطة جنوباً. كما ويحيط بالمدينة مجموعة من التجمعات السكانية التي ترتبط بها ارتباطاً وثيقاً في كافة نواحي الحياة وتعتمد عليها في الخدمات الرئيسية. (بلدية يطا، 2021).

2- المناخ

تمتاز مدينة يطا بمناخ معتدل ومتوسط الحرارة، بحيث يكون الجو حاراً وجافاً في فصل الصيف، وبارداً ممطراً خلال فصل الشتاء، يبدأ الربيع فيها في نهاية شهر آذار، ويعد شهر آب وتموز من أكثر شهور السنة ارتفاعاً للحرارة فيها، بحيث تبلغ القصوى حوالي ثمان وعشرون درجة مئوية، أما شهر كانون الثاني فهو الأكثر برودة، بحيث تنخفض فيه درجة الحرارة إلى درجة ثلاثة مئوية، وتشهد الفترة ما بين شهر تشرين الأول وشهر أبريل، أكثر تساقط للأمطار بحيث تبلغ نسبة التساقط فيها سنوياً حوالي خمسمائة وتسعة وثمانون مليمترًا، وتكون أعلى نسبة تساقط فيها حوالي مائة وسبعون مليمترًا. كما ويوجد في منتصف المدينة هضبة يبلغ ارتفاعها حوالي ثمانمائة وعشرون متراً فوق مستوى سطح البحر، ويكون المناخ فيها دافئاً ولطيفاً، ويمكننا القول هنا بأن معدل درجات الحرارة الصغرى فيها يقدر بسبع درجات، بينما تصل القصوى إلى ثلاثون درجة مئوية. ويصل درجة الرطوبة في بعض الأحيان إلى احدى وستون درجة مئوية.

2.1.6 عمليات إدارة النفايات الصلبة

يقصد بعمليات إدارة النفايات الصلبة أي المراحل التي تمر بها النفايات من وقت جمعها إلى معالجتها، فمفهوم الإدارة مفهوم واسع يحتوي على العديد من المراحل والعمليات التي يتم من خلالها جمع النفايات ونقلها وترحيلها من أجل التخلص الآمن من النفايات و الانتفاع من عناصرها، وهذا يتضمن عمليات المعالجة من خلال إجراءات تعمل على التخلص الآمن منها من خلال تخفيض كميتها والانتفاع من بعض مكوناتها.

تبدأ برامج حل مشكلات النفايات الصلبة بأنواعها من خلال تغيير النظرة التقليدية للنفايات الصلبة وطرق التعامل معها حيث أنها ليست مادة واحدة فقط بل هي خليط من عدة مكونات من المواد المختلفة التي ينتج عن تجمعها مواد غير مفيدة وسامة وصعبة التخلص منها. تتلخص النظرة غير التقليدية لمشكلة النفايات الصلبة في أنه كلما كانت عملية ضبط النفايات إلى موقع التخلص النهائي سريعة وصحيحة فإن عملية وصولها إلى البيئة وتأثيرها على المحيط تقل مع إمكانية إعادة الاستفادة منها كبيرة، فإحدى الطرق الرئيسية لحل مشكلات النفايات الصلبة تتلخص في فصل عناصر ومكونات النفايات الصلبة عن بعضها بطرق مختلفة وملائمة للظروف الاقتصادية والبيئية.

وإن الانتقال من عملية إدارة النفايات الصلبة عن طريق التخلص الآمن من تلك النفايات مهمة لكن السعي إلى المعالجة الجذرية هو أكثر أهمية عن طريق محاولة تغيير أنماط الإنتاج والاستهلاك غير المستدامة وتطبيق متكامل لمفهوم إدارة دورة الحياة للمخلفات والذي بدوره يقدم فرصاً فريدة للتوافق ما بين التنمية وحماية البيئة. فيجب أن يستند إطار الإجراء المطلوب إلى تسلسل هرمي للأهداف يركز على المجالات البرمجية الأربعة المتعلقة بالنفايات والتي تتمثل في الخطوات التالية (اللبيدي، 2015) (UNEP، 2005):

أولاً: تقليص حجم النفايات من مصادرها الأولية (Reduce):

وذلك من خلال ترشيد الاستهلاك المستنفذ للمواد الأولية، والعمل على زيادة العمر الاستثماري للسلعة المنتجة، وكذلك القيام بتخفيض كمية المواد المستخدمة في تغليف وتعليب السلع الاستهلاكية الذي يستدعي وعياً بيئياً من كل من المستثمر والمنتج.

ثانياً: الاستفادة من النفايات الصلبة (Recycle):

باعتبارها مصدراً ثانياً للمواد الأولية، بحيث يمكن الاستفادة من عناصر النفايات الصلبة القابلة لإعادة التصنيع، حيث هناك العديد من العناصر القابلة لإعادة التصنيع، كأمثال الزجاج الذي يجري طحنه

وإعادة صهره لإتاحة إمكانية الاستفادة منه واستخدامه من جديد، كذلك العبوات الفولاذية والمعدنية والورق والنفايات البلاستيكية بأنواعها السبعة، هذا الأسلوب يؤدي إلى تقليل حجم المخلفات ولكنه يستدعي وعياً بيئياً لدى عامة الناس في كيفية التخلص من مخلفاتهم، والقيام بعملية فرز بسيطة لكل المخلفات البلاستيكية والورقية والزجاجية والمعدنية قبل التخلص منها.

ثالثاً: إعادة التدوير (إعادة الاستخدام) (Reuse):

والمقصود بإعادة الاستخدام هو إعادة استعمال المخلفات لإنتاج منتجات أقل جودة من المنتج الأصلي.

رابعاً: الاسترجاع الحراري (Thermal Recovery):

والذي يستعمل في العديد من الدول للتخلص الآمن من المخلفات الصلبة والمخلفات الخطرة ومخلفات المستشفيات، وذلك عن طريق حرق هذه المخلفات تحت ظروف تشغيل معينة مثل درجة الحرارة ومدة الاحتراق، وذلك للتحكم في الانبعاث ومدى مطابقتها لقوانين البيئة بحيث يتم تحويل المواد الصلبة إلى طاقة حرارية يمكن استغلالها في العمليات الصناعية وتوليد البخار والطاقة الكهربائية. إن المجالات الأربعة السابقة مترابطة ومتناغمة، بالتالي يجب أن تكون متكاملة من أجل توفير إطار شامل ومناسب بيئياً لإدارة النفايات المنزلية الصلبة. لكن سيختلف التطبيق لكل من المجالات الأربعة وفقاً للظروف الاجتماعية والاقتصادية والمادية والمحلية ومعدلات توليد وتكوين النفايات، على أن تشارك جميع قطاعات المجتمع في المجالات السابقة وذلك لأن أنظمة إدارة النفايات تجمع بين تيارات النفايات وجمع النفايات، وطرق علاجها والتخلص منها بهدف تحقيق الفوائد البيئية والاقتصادية وتحسين القبول المجتمعي لها (Bortoleto, 2007).

إن المفهوم الحديث للإدارة المتكاملة للنفايات الصلبة معقد جداً بحيث لا يشمل فقط الجوانب البيئية للتسلسل الهرمي أو الجوانب التقنية والطرق المتبعة، إنما يشمل أيضاً الجوانب الاقتصادية والمؤسسية والسياسية والثقافية والاجتماعية، لكن حماية البيئة والجدوى الاقتصادية من النظام تعتبر الأولويات الأولى في نظام إدارة المخلفات الصلبة مقارنة بجوانب أخرى، فقد يتطلب تنفيذ المفهوم الحديث ترتيبات مؤسسية فعالة مع قواعد وأدوات تنظيمية وإدارية ومعايير مالية تدعمها الخبرة التقنية واللوجستية والصحية العالية. وهذا لتشغيل النظام والاستفادة منه بشكل كامل، فالهدف الأساسي من الإدارة المتكاملة للنفايات الصلبة هو إدارة نفايات المجتمع بطريقة لا تؤثر على الصحة العامة والاهتمامات البيئية وتحقيق رغبة المجتمع في إعادة استخدام وإعادة تدوير هذه النفايات.

2.1.7 المعالجة الصحية والبيئية للنفايات الصلبة

يمكننا تلخيص بعض الخيارات الشائعة للتخلص من النفايات ومعالجتها بما يلي (مخلاتي،

2014):

☒ عملية الترميد (incineration)

وهي طريقة لحرق النفايات الصلبة لتقليل حجمها إلى أقل قدر ممكن (يبقى بعد الحرق 8 إلى 15% من الحجم الأصلي) والتخلص من جراثيم الأمراض والاستفادة من الطاقة الحرارية الكامنة في النفايات في توليد الطاقة الكهربائية أو التدفئة المركزية للمدن. وينتج عن هذه العملية ملوثات هوائية، كما أن تكلفتها مرتفعة.

☒ الفرز الميكانيكي (sorting)

وهي عملية فرز مواد التدوير (الورق، الزجاج، الكرتون، المواد البلاستيكية والمعادن) بطريقة ميكانيكية وبطريقة يدوية من أجل تسويق هذه المواد واستخدامها مرة أخرى كمادة أولية.

☒ التسميد للمواد العضوية (composting)

وهي عملية تحليل المخلفات العضوية هوائياً تحت ظروف مثالية، بحيث يتم الحصول على مواد عضوية محسنة للتربة خفيفة الوزن داكنة اللون. ومن خلال هذه العملية يتم الاستفادة من المواد العضوية في النفايات والحد من كمية النفايات في إدارة النفايات الصلبة.

☒ الطمر الصحي للنفايات (sanitary land filling)

وتعد هذه الطريقة مكتملة لجميع طرق معالجة النفايات الصلبة وهي عبارة عن حفرة تعتمد سعتها على طبيعة المنطقة وكمية النفايات المتوقعة ويراعي في ذلك العديد من الشروط مثل إجراء دراسة تقييم اثر بيئي كشرط مهم لانشاء مكبات النفايات من خلال البعد عن مصادر المياه الجوفية والسطحية والتجمعات السكانية واتجاه الرياح السائد، وغير ذلك. ويتم عزل قطاعات المطمر الصحي بطبقة عازلة لحماية المياه الجوفية من العصارة و المياه الراشحة، كما تجهز القاعدة بشبكة لصرف العصارة وشبكة لجمع غاز الميثان الناتج عن تحلل المواد العضوية الموجودة في النفايات بعد ذلك توزع النفايات على قاعدة المطمر وترص بنوع خاص من المداخل.

يعد الطمر الصحي الأسلوب الأقل تكلفة للتخلص من النفايات ومن ثم يأتي الدبال (السماذ العضوي) ذات التقنية المنخفضة، أما الترميد أو الحرق فيعد الأكثر كلفة.

وتبلغ نسب التخلص من النفايات الصلبة في الدول النامية: الحرق العشوائي للنفايات 48% جمع النفايات وإعادة استخدامها (من قبل النباشين) 30% - المكبات المفتوحة 6% - الطمر 5% - التحويل إلى محسنات التربة (دبال) 4% - طرق أخرى 5%. (الحسن، 2011).

وعادة ما تستخدم الدول الطريقة المناسبة لها حسب الإمكانيات المادية والثقافية وطبيعة الصناعة، علمًا بأن الحرق العشوائي هو الغالب لدى كثير من الدول الفقيرة.

وتعتبر عملية التخلص من النفايات الصلبة من خلال الطمر الصحي من أفضل الطرق الحديثة، حيث يتم التحكم في مكان المكب واختياره وفق العديد من الشروط والضوابط سواء المتعلقة بالمياه أو التربة أو الرياح أو التجمعات السكنية (الحسن، 2011).

وهنا تجدر الإشارة بأنه قد كان التخلص من النفايات في مدينة يطا يتم في مكب عشوائي في منطقة (الديرات) وهي منطقة خارج حدود البلدية ضمن الأراضي المصنفة C، وكان يتم التخلص منها عن طريق الطمر، وفي نهاية عام 2015م تم إيقاف استخدام هذا المكب من قبل سلطات الاحتلال إلى منطقة تجميع ومن ثم ترحيل النفايات إلى مكب المينيا الموجود في جنوب بيت لحم (بلدية يطا، 2021).

2.1.8 واقع النفايات الصلبة في فلسطين: (سلطة جودة البيئة، 2021)

- استراتيجيات وطنية لإدارة النفايات الصلبة في فلسطين:

احتل قطاع النفايات الصلبة أهمية كبيرة على كافة المستويات، لما له من آثار اقتصادية واجتماعية وصحية وبيئية؛ حيث أصدرت فلسطين إستراتيجيتها الأولى لإدارة النفايات الصلبة في العام 2010، وكانت رؤيتها "إدارة متكاملة ومستدامة للنفايات الصلبة في تحقيق المنافع الاقتصادية والاجتماعية للشعب الفلسطيني"، حيث شكلت المرجعية والإطار الاستراتيجي لكافة القرارات والبرامج والأنشطة والخطط الاستثمارية متوسطة الأمد لتطوير قطاع النفايات الصلبة. كما شكلت خطة طريق لهذا القطاع للسنوات الخمس 2010-2014 وقد تم تحديث الإستراتيجية الوطنية لإدارة النفايات الصلبة في فلسطين للاعوام 2017-2022.

- رقابة وتفتيش ومعايير مفتوحة ونفايات مهربة

تعاني فلسطين من النفايات المهربة من "إسرائيل"، والتي تأخذ منحى خطيرًا متعاضدًا؛ لعدم قدرة حكومة دولة فلسطين على السيطرة على المعابر داخل أراضي الضفة الغربية؛ حيث تقوم طواقم سلطة

جودة البيئة بعملية الرقابة والتفتيش، وضبط الشحنات المهربة، بالتعاون مع العديد من الشركاء الوطنيين كجهاز الضابطة الجمركية والأمن الوطني، وتبعاً لاتفاقية بازل التي وقعت عليها فلسطين في العام 2014، وأصبحت طرفاً فيها، فإن سلطة جودة البيئة تقوم بعملية الضبط القانونية بواسطة مفتشيها اللذين يحملون صفة "الضبط العدلي"، وإرجاع هذه الشحنات إلى الطرف الآخر وتقديم بلاغ ضد دولة الاحتلال التي تخرق الاتفاقية فهي أيضاً طرف موقع عليها.

- انتشار المكبات العشوائية ونقص في المكبات الصحية

ووفقاً للهدف الاستراتيجي الثالث الذي ينص في سياسته الخامسة على الحاجة في الضفة الغربية إلى أربع مكبات صحية للتخلص الآمن من النفايات الصلبة، تم إقامة اثنتين منهما: الأول مكب زهرة الفنجان والذي تم تشغيله في العام 2007، والثاني مكب "المينيا" في بلدة تقوع في محافظة بيت لحم، والذي تم العمل على تشغيله في العام 2014، وهناك حاجة إلى مكب ثالث في محافظة رام الله والمقترح إقامته في بلدة رمون. ويضاف إليها المكب الرابع في محافظة القدس، والذي سوف يحدد وفق دراسات وخطط مفصلة. أما في قطاع غزة فهناك حاجة ملحة إلى إقامة مكب صحي وآمن وذلك لتجنب المخاطر المترتبة على انتهاء العمر التشغيلي للمكبات الحالية مع عدم توفر البدائل المناسبة، والشكل (2.1) يبين مدى الضرر الذي يسببه انتشار المكبات العشوائية. (سلطة جودة البيئة، 2021)



شكل (2.1): انتشار المكبات العشوائية

- كميات النفايات الصلبة المنتجة

تقدر كميات النفايات الصلبة المنتجة في فلسطين بحوالي 2551 طناً يومياً، بواقع 1835 طناً يومياً في الضفة الغربية و716 طناً يومياً في قطاع غزة، وذلك وفقاً لمسح البيئة المنزلية (2015) في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني والذي تظهر نتائجه أن معدل إنتاج الأسرة الفلسطينية من النفايات الصلبة 2.9 كغم؛ حيث بلغ متوسط الأسرة في الضفة الغربية حوالي 3.2 كغم، أما في قطاع غزة فبلغ حوالي 2.4 كغم. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019).

- تدوير محدود وإهدار ثروات

النفايات الصلبة في العديد من الدول هي ثروة من المواد الخام، التي يتم إعادة استغلالها ولا تذهب هدرًا. إلا أن الأمر مختلف في فلسطين؛ حيث يتم هدر حوالي 20 ألف طن من النفايات الصلبة من المنشآت الاقتصادية شهرياً، باستثناء إعادة تدوير بسيطة للورق والبلاستيك (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019).

- جمع النفايات الصلبة

نسبة الأسر التي تتلقى خدمة جمع النفايات الصلبة من الهيئات المحلية حوالي 78.8% من الأسر الفلسطينية (77.5% في الضفة الغربية، و81.3% في قطاع غزة)؛ فيما يتلقى ما نسبته 9.4% من الأسر الفلسطينية خدمات الجمع عن طريق وكالة الغوث وحوالي 0.3% من الأسر تجمع نفاياتها عن طريق متعهد خاص. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019).

2.2 جودة الخدمات

2.2.1 مقدمة

يعد قطاع الخدمات ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني للدول، كما أنه يلعب دوراً كبيراً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ تعددت الاستثمارات في هذا القطاع وحققت فوائد ومزايا عديدة للمجتمع، كونها تشكل عنصراً مهماً من عناصر النشاط الاقتصادي، وتسهم بشكل فاعل في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة، والمنتج الخدمي مزيج من المنتجات المتكاملة تضيف بعداً جديداً من التعقيد في قياس جودتها، كونها خدمات تتعلق بالإيواء والطعام والشراب والخدمات المقدمة من البلديات وغيرها من الخدمات.

2.2.2 مفهوم الخدمة

لقد عرف كلا من Kotler and Armstrong (2011) الخدمة بأنها "أي فعل أو أداء أو نشاط أو انجاز أو منفعة يقدم من قبل طرف إلى طرف آخر، وهي ليست ملموسة ولا ينتج عنها أي تملك لشيء وأن إنتاجها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة مادية، ويمكن للمصنعين أو الموزعين أو الوكلاء أن يضيفوا قيمة لمنتجاتهم وذلك يمكنهم من تمييز أنفسهم عن غيرهم".

كما وأشار (الضمور و حلوز، 2012) إلى أن الخدمات بالأصل أنشطة أو فعاليات غير ملموسة وسريعة الزوال نسبياً، وهي تمثل نشاطاً أو أداء حدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم، لكن عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل ملكية.

أما Lovelock (2004) فقد عرف الخدمة على أنها عبارة عن عمل أو أداء أو نشاط يقدم من خلال شخص إلى آخر، وهذه العملية قد ترتبط بمنتج مادي، والأداء هنا يتصف بعدم الملموسية، بالإضافة أنه لا ينتج عنه حيازة أو امتلاك لهذه الخدمة.

ويرى الباحث أن الخدمة هي عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعد غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكيتها كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.

ويلاحظ من خلال استعراض التعاريف السابقة وجود اتفاق تام بينهما، إذ تشترك في أن الخدمة نشاط غير ملموس يقدم لمنفعة الآخرين لإشباع حاجاتهم ورغباتهم، ولا ينتج عن الخدمة نقل ملكية، وأن إنتاجها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة مادية، فمفهوم الخدمة يقوم على مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي للخدمة الفندقية تتغلب فيه العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة والمدركة من قبل العملاء لتلبية حاجاتهم ويتجسد هذا المضمون في بعدين أساسيين هما:

1. **البعد المنفعي:** الذي يرتبط بالعمل ويمثل المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من جراء التعامل مع مقدمي الخدمة.

2. **البعد السماتي:** الذي يرتبط بالخدمة من حيث خصائصها وسماتها التي يجب أن ترقى إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته.

2.2.3 خصائص الخدمة

توصف الخدمة بأنها مجموعة من الأنشطة، تقدم من طرف لآخر وهي غير ملموسة، ولا ينتج عنها تملك لشيء وإن تقديمها يرتبط بشخص مقدمها، ولتجنب الخلط بين السلع والخدمات، لابد لنا أن ندرك بأن الخدمة ليست شيئاً مادياً ولا يمكن تملكها، فالخدمة التي تقدم من مقدمي الخدمات هي خدمات غير ملموسة.

تتصف الخدمة بمجموعة من الخصائص التي تضي عليها طابعاً خاصاً، وتتمثل هذه الخصائص بما يلي: (Zeithaml & et.al, 2005)

1. إن الخدمة يغلب فيها عنصر اللاملموسية بمعنى أن الخدمة غير ملموسة، لا ترى ولا تلمس وهي تكمن في ادراكات العملاء وتوقعاتهم حول المنافع التي يمكن أن يحصلوا عليها من خلال التعامل مع مقدمي الخدمات، إذ يكون لهذه المنافع دلالات عند تقييم العملاء لجودة الخدمة، أما العناصر الملموسة في الخدمة فتتمثل بالجوانب المادية المتوفرة في مكان تقديم كالأجهزة والمعدات والتصميم الداخلي والخارجي ومواقف السيارات وغيرها من التسهيلات الموجودة في البيئة المادية.
2. تتصف الخدمة بالتلازمية في الإنتاج والتوزيع أي عدم إمكانية فصل إنتاج الخدمة عن مقدمها أثناء استهلاكها من قبل العملاء، بمعنى أن هناك ارتباطاً وتزامناً في إنتاج وتقديم الخدمة وبين الشخص الذي يقدمها، وأنه من الصعب فصل الخدمة عن شخصية مقدمها، فضلاً عن أن هذه الخدمة تباع ومن ثم يتم انتاجها واستهلاكها، بعكس السلع المادية التي تنتج ثم تباع وتستهلك.
3. إن الخدمة تتصف بعدم التجانس في مخرجاتها بالرغم من أن جوهر الخدمة يوحي بوجود نوع من النمطية في الأداء قد تؤدي إلى عدم وجود تنافس بين مقدمي الخدمات، الأمر الذي يتطلب ضرورة وضع معايير لمستوى مخرجات العملية الخدمية، وإيجاد مجالات أخرى للتنافس كجودة من أجل الحكم عليها من قبل العملاء، الذين يستخدمون معايير خاصة بهم لتقييم نوعية هذه الخدمة، كما أن اختلاف تقديم الخدمة يحكمه اختلاف السلوك البشري الذي يشكل جزءاً لا يتجزأ من تقديم الخدمة.
4. تتصف الخدمة بعدم قابلية التخزين فهي ذات طبيعة هلامية وفنائية وتنتج عند الطلب فلا يمكن تخزينها للمستقبل بهدف الاستخدام اللاحق أو البيع، إذ أن ازدياد درجة اللاملموسية فيها يخفض من فرص تخزينها ويزيد من درجة الفنائية.

5. هناك من يضيف خصائص أخرى كعدم انتقال الملكية، إذ لا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء والصناعة اللامركزية، واشتراك المستفيد من الخدمة في تسويق وإنتاج الخدمة، إضافة إلى معدل ضعف الإنتاجية.

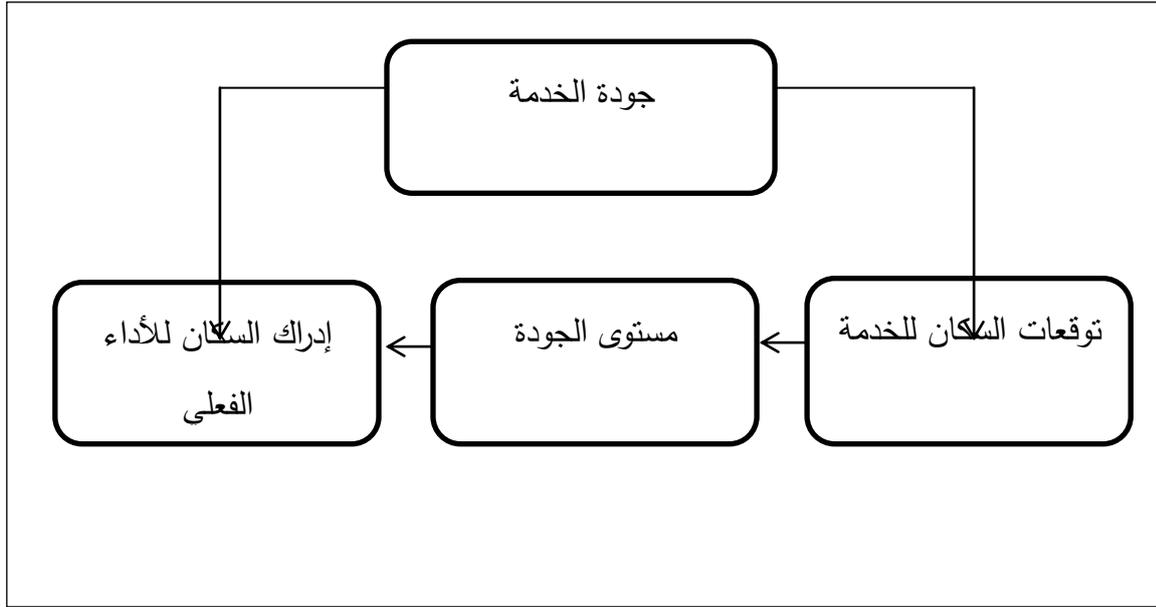
2.2.4 مفهوم جودة الخدمة

تتصف الخدمات بدرجة من النمطية، فالخدمة لا تختلف من حيث طبيعتها التي تتضمن تقديمها، وهذه النمطية تجعل من الصعب التمييز بين هذه الخدمات وتقلل من المنافسة في مجال تقديم الخدمات، ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة كمجال يمكن أن يرسم في تحقيق نوع من التمييز النسبي بين مخرجات العملية الخدمية، وفيما يبحث عنه العميل من قيم يستند عليها في تحديد مفهوم جودة الخدمة الخاص به، ووفق تصوراته ومعاييرها الخاصة به أثناء الحكم على جودة الخدمة.

وعرفت جودة الخدمة على أنها: "مستوى متعادل للصفات التي تتميز بها الخدمة على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء فهي مجموعة الصفات التي تحدد إمكانية إشباع حاجات العملاء من خلال جودة الخدمة المقدمة وتكون من مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة" (عليان، 2009).

كما وعرفها عبد القادر (2016) بأنها: "هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة على تلبية حاجات معينة، وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والأخطاء بما يطابق توقعات الزبون، إذ أن مفتاح النجاح لأي مؤسسة مهما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط التي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما ويرتبط بهما من إرضاء للعملاء".

من خلال ما سبق ذكره من تعاريف مختلفة لجودة الخدمة يرى الباحث بأنه يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها: "النتيجة التي تعبر عن مدى ملائمة خدمة جمع النفايات التي تقدمها البلدية مع ما يتوقعه سكان المدينة وما ينتظروه من مستوى لخدمات البلدية فهي تمثل معيارا لقياس مدى تطابق نوع الخدمة مع ما يرتضيه السكان بما يحقق الرضا لديهم"، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل (2.2) التوضيحي التالي لمفهوم جودة الخدمة.



المصدر: (المحايوي، 2006)

الشكل (2.2): مفهوم جودة الخدمة

ومن خلال الشكل السابق يمكن التوصل إلى المعادلة التالية:

جودة الخدمة = إدراك السكان للأداء الفعلي - توقعات السكان لمستوى الخدمة

وفي ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة وهي:

- **الخدمة العادية:** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك السكان لأداء الخدمة مع التوقعات المسبقة عنها.

- **الخدمة الرديئة:** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.

- **الخدمة المتميزة:** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات السكان بالنسبة لها.

2.2.5 أهمية جودة الخدمة

تلعب الجودة دوراً مهماً في تصميم منتج الخدمة، حيث إنها ذات أهمية لكل من: مقدمي الخدمات والزبائن، فيمكن إبراز أهمية جودة الخدمة فيما يلي (حمود، 2010):

- الجودة تؤثر في حجم الطلب على الخدمة، وبناء على ذلك يصنع الطلب عليها.
- جودة الخدمة تعد وسيلة تصنع المكانة التنافسية للمؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى المنافسة لها في السوق.

- جودة الخدمة أحد أهم عناصر تحقيق الريح للمؤسسة، فهي تسعى لتخفيض تكلفة الخدمة.
- تعد جودة الخدمة مصدراً مهماً من مصادر المحافظة على العملاء الحاليين للمؤسسة بالإضافة إلى جذب عملاء جدد.

2.2.6 خطوات تحسين الجودة

أشار الطائي وقيادة (2008) إلى أن تحسين الجودة يجري من خلال الخطوات العشرة التالية:

- (1) خلق وعي بالحاجة لتحسين الجودة ووجود فرص التحسين.
- (2) وضع أهداف للتحسين المستمر.
- (3) بناء التنظيم لتحقيق الأهداف عن طريق تشكيل مجلس للجودة، وتعيين فريق العمل، والمدراء.
- (4) تدريب الجميع.
- (5) تنفيذ المشاريع لحل المشاكل.
- (6) رقابة التنفيذ وتقديم التقارير عن تقديم العمل.
- (7) تشخيص التمييز.
- (8) إبلاغ النتائج ونشرها .
- (9) مسك سجلات لإثبات النجاح المتحقق.
- (10) دمج التحسينات السنوية في الأنظمة والعمليات الاعتيادية للشركة.

وأضاف جودة (2014) مجموعة من الخطوات لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات وهي:

- 1- جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالمستفيدين: إنَّ جذب انتباه المستفيدين، يتم من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة، مثل: الاستعداد النفسي والذهني لملاقاة المستفيد.
- 2- خلق الرغبة لدى المستفيد وتحديد حاجاتهم: إن خلق الرغبة، وتحديد احتياجات المستفيد تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة.
- 3- إقناع المستفيد ومعالجة الاعتراضات لديه: يتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى المستفيد عند تقديم الخدمات وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبديها المستفيد عند الشراء.
- 4- التأكد من استمرار المستفيدين بالتعامل مع المنظمة: تأتي من خلال بعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل صماناً لولاء المستفيدين للمنظمة، ومنها: الاهتمام بشكاوى المستفيدين وملاحظاتهم، تقديم هذه الخدمة بكفاءة يسهم استمرار المستفيدين مع المنظمة.

2.2.7 أبعاد جودة الخدمة



شكل (2.3): أبعاد جودة الخدمة

تعد جودة الخدمة مفهوماً مركباً ينطوي على مجموعة من الأبعاد التي تشكل محتواه المفاهيمي، والموضحه في الشكل السابق (2.2)، إذ يقصد بها المعايير المستخدمة من قبل العملاء للحكم على جودة الخدمة أو التي تشكل ادراكاتهم لها، إذ قدم باراسورامان وبيري وزيثامل عام 1985 مقياساً لجودة الخدمة مكون من خمسة أبعاد أطلق عليها نموذج جودة الخدمة لقياس الفجوة بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وبين الأداء الفعلي لمقدمي الخدمة.

ونموذج جودة الخدمة هو عبارة عن استمارة مؤلفة من 22 بنداً صممت من أجل فهم أفضل لتوقعات ومفاهيم العملاء لجودة الخدمة، وهو ينطبق على نطاق واسع من الصناعات الخدمية إذ يمكن تعديله بسهولة ليضع بالاعتبار متطلبات المؤسسة، ويشير (Zeithaml & et.al، 2006، 116) إلى أن هذه الأبعاد تشمل:

1. **بُعد ملموسية الخدمة:** وهو يمثل الأشياء المادية الملموسة في بيئة العمل مثل الأجهزة التقنية الحديثة والمرافق والتسهيلات المادية التي تتناسب مع نوع الخدمة المقدمة، فضلاً عن وجود موظفين ذوي هندام حسن.

2. **بُعد اعتمادية الخدمة (الضمانات):** وهي الضمانات المقدمة والمقدرة على الالتزام بالمواعيد المحددة للقيام بالأعمال وإمكانية الاعتماد على مقدم الخدمة والاحتفاظ بسجلات دقيقة لأعماله.

3. **بُعد الاستجابة:** وهي إخبار العملاء بالوقت الصحيح لتأدية الخدمة والحصول على خدمة فورية والرغبة لدى الموظفين لأداء الخدمة واهتمام الموظفين بتلبية طلبات العملاء.

4. **بُعد الأمان (المصداقية):** وهو مدى وجود موظفين يوثق بهم والشعور بالأمانة في التعامل مع العملاء، كما يعني وجود موظفين يتحلون بالأدب والأخلاق الحميدة، إضافة إلى الدعم الذي يتلقاه الموظفون من إدارتهم وانعكاس ذلك على تقديم خدمة أفضل.

5. **بُعد التعاطف (الرعاية والاهتمام):** ويقوم هذا البعد على الرعاية وحسن التعامل ومدى الاهتمام بعميل دون الآخر ومدى معرفة الموظفين بحاجات العملاء ومصلحة العميل.

2.2.8 قياس جودة الخدمة:

يعد مفهوم جودة الخدمة مفهوماً مركباً وصعب قياسه من خلال وسائل بسيطة أو عادية، لذلك فقد تعددت وتواصلت الأبحاث والدراسات التي تستهدف قياس توقعات وإدراكات العملاء لجودة الخدمة، لعل أبرزها التي قام بها Parasurman و Berry و Zeithaml إذ كانت دعوتهم قوية لحاجة المؤسسات الخدمية لمعرفة عملائها، من خلال أبحاث تركز على توقعات ومفاهيم هؤلاء العملاء لجودة الخدمة، وبأنها قابلة للقياس بالرغم من غياب عنصر الملموسية، التي تجعل من قياسها غاية بالصعوبة مقارنة مع السلع المادية (Lovelock)، (2003).

إن العملاء هم الذين يحكمون على الجودة، وذلك من خلال تقرير ما يتوقعونه من خدمة (الخدمة التي تدور في عقل وذهن العميل وحسب معاييرها الخاصة به)، وبناء على ذلك فقد حاول هؤلاء الثلاثة في عام 1985 تطوير أداة لقياس مفاهيم العملاء لجودة الخدمة المسمى (السيرفكوال SERVQUAL - اختصار لكلمتي الخدمة Service والجودة Quality)، تم تصميمه من قبل Zeithaml وزملائه عام 1985م)، وهو عبارة عن نموذج استبيان تم تصميمه لقياس الفرق بين توقعات العملاء عن الخدمة والخدمة المقدمة لهم فعلاً، كما يتعلق بتوقعات العميل للخدمة وإدراك العميل الفعلي، ويقوم على حساب الفرق بين التوقعات والإدراكات، وهذا مناسب لقياس الظواهر النظرية، إذ توقعات العميل يمكن قياسها بعد أداء الخدمة، حول الخدمة نفسها ولكن كيف يتم القياس قبل أداء الخدمة؟ هذا ما دار حوله نقاش طويل قيل على ضوئه أنه قد لا توجد توقعات مسبقة لدى العميل حول الخدمة. (مصطفى، 2010).

لقد حدد Zeithaml (2006) ثلاثة مستويات من التوقعات تقارن بها الجودة وكما يلي:

1. **المستوى المرغوب للخدمة:** وهو المستوى الذي يعكس رغبة ما يريده العملاء من الخدمة.

2. المستوى الكافي للخدمة: وهو المستوى الذي لا يمانع العملاء في قبوله ويرضون بما يقدم لهم.
3. المستوى المتوقع للخدمة: وهو ما يعتقدون أنه على الأرجح أن يتم فعلياً (اعتقاد العملاء بما ينبغي أن توفره الخدمة الجيدة).

يمكن اعتبار جودة الخدمة هي أحد المقاييس لمعرفة مستوى الأداء للمؤسسات الخدمية، فهي تسهم في فهم تأثيرها على رضا العملاء، من أجل الوصول لأفضل الطرق لتحسينها من أجل الحصول على ولاء العملاء، وبالتالي فإن إدراك العملاء لجودة الخدمة يعتمد على الاختلاف بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من قبل العملاء (الأداء الفعلي للخدمة)، وبناء على ما تقدم فإن جودة الخدمة تقاس على النحو التالي: (Kotler & Armstrong)، (2011)

1. إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من جودة الخدمة المدركة فإن الرضا عنها سوف يكون قليلاً وغير مقبول من العملاء.
2. إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية للجودة المدركة فإن جودة الخدمة سوف تنال رضا العملاء.
3. إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أقل من جودة الخدمة المدركة فإنها ستنال درجة عالية من رضا العملاء.

2.3 نبذة عن مدينة يطا، (وزارة الحكم المحلي، 2019)

2.3.1 التسمية

يعود بناء يطا إلى العرب الكنعانيين الذين استقروا في فلسطين منذ فجر تاريخها وسميت "يوطة" بمعنى "منبسط" و"منحنٍ". وجذر المدينة هو عبارة عن أبنية قديمة وكهوف وأكواخ وأبار مياه تغطي ما مساحته 90 دونماً من التل الذي يتوسط المدينة اليوم في جهته الجنوبية الشرقية. قيل أن يطا هي البلدة التي سكنها النبي زكريا وفيها ولد له ولده "يحيى"، والتي زارتها مريم العذراء أم المسيح عند زيارتها لقريبتها "أليصابات" أم يحيى عليهم جميعاً السلام، وفي العهد الروماني ذكرت باسم "يتايم" letaem .

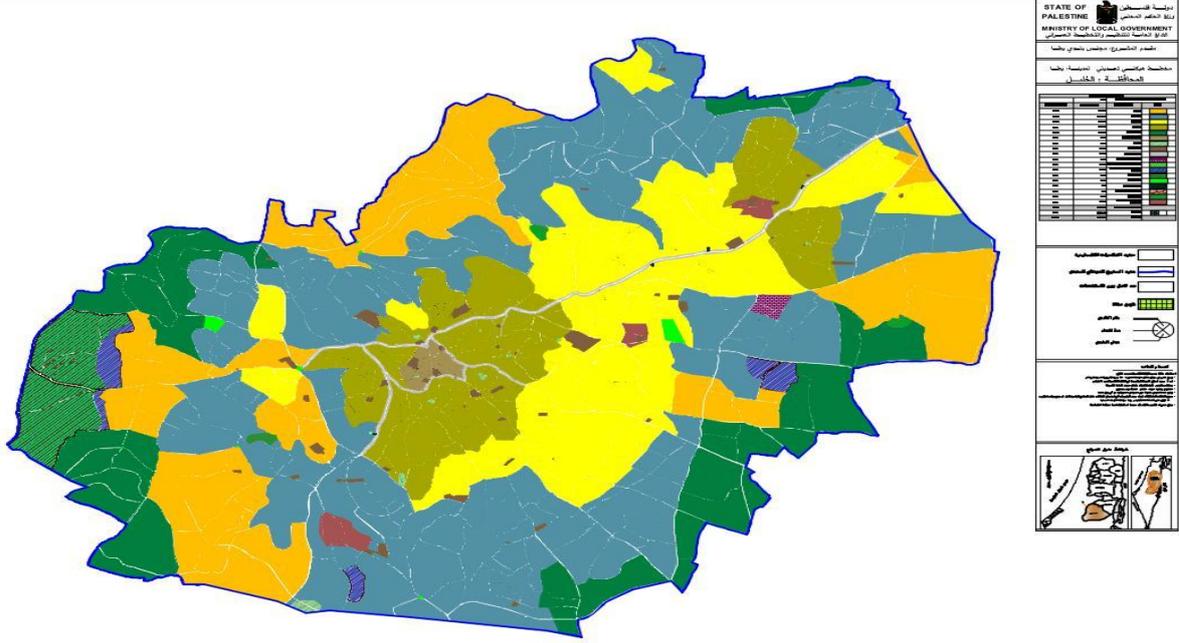
أما القرية فقد أسست خلال الفترة العثمانية، وتمتد على مساحة أوسع من تلك التي كان يضمها الموقع القديم. واشتملت الأبنية القديمة وكهوف دفن الموتى على تحصينات وعناصر معمارية مختلفة كالأعمدة الاندماجية والتيجان وعتبات وقواعد أبواب والأفاريز الزخرفية وغيرها من مظاهر العمارة القديمة.

2.3.2 الموقع

تعد مدينة يطا ثاني أكبر مدن محافظة الخليل من حيث عدد السكان والمساحة، إذ تشكّل حوالي 25% من المساحة الكلية للمحافظة، وهي تقع إلى الجنوب من مدينة الخليل، على بعد 12 كم منها. يحدها من الشرق قرية زيف وقرية خلة المية، ومن الشمال قرية الحيلة وتجمع واد السادة وقرية الريحية ومخيم الفوار، ومن الغرب قرية بيت عمرا، ومن الجنوب الغربي بلدة السموع ومن الجنوب الشرقي قرية خلة صالح. وأقيم على أراضيها العديد من المستعمرات منها مستعمرة (كرمئيل) في عام 1981، ومستعمرة (ماعون) عام 1983 ومستعمرة (بيت يائير) عام 1977 ومستعمرة سوسية والعديد من البؤر الاستيطانية مثل أم العرايس وغيرها، ويتراوح ارتفاع المدينة عن مستوى سطح البحر من (760-850) متراً، وتبلغ مساحتها حوالي 31.5 كم مربع والمساحة الكلية لمنطقة يطا هي حوالي 270 كم مربع.

تقع يطا على بعد 12 كم جنوب مدينة الخليل وعلى نهاية جبال فلسطين جنوباً وشمال النقب: على خط إحداثي محلي 94.82 درجة شمالاً و 158.72 درجة شرقاً. وتحتل موقعاً هاماً في جنوب محافظة الخليل والضفة الغربية، وتشمل إقليمياً واسعاً يمتد من أراضي الظاهرية غرباً ودورا في الشمال الغربي والخليل شمالاً حتى منخفض البحر الميت شرقاً والخط الأخضر على مشارف منطقة النقب

جنوباً . فهي تشكل منطقة انتقالية بين جبال الخليل المرتفعة شمالاً ومنطقة النقب المنبسطة جنوباً. كما ويحيط بالمدينة مجموعة من التجمعات السكانية التي ترتبط بها ارتباطاً وثيقاً في كافة نواحي الحياة وتعتمد عليها في الخدمات الرئيسية.



شكل (2.4): موقع مدينة يطا

2.3.3 السكان

استناداً لنتائج التعداد العام للسكان عام 2017 الذي ينفذه الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

فإن البيانات المتعلقة بمدينة يطا وقراها كما يلي:

- معدل التزايد السنوي: 4.3% (معدل الضفة الغربية)
- عدد سكان مدينة يطا: 65، 444 نسمة.
- عدد سكان الريف والقرى والمسافر ومضارب البدو: 299،31 نسمة
- مجموع عدد سكان منطقة يطا: 96، 743 نسمة.

علماً بأن منطقة يطا الإدارية أو ما يعرف بمحافظة يطا (مستقبلاً) تشمل بالإضافة لمدينة يطا كل من: بلدة الكرمل وبلدة خلة المية وقرية بيت عمرة وقرية توانة والمسافر، التي تعتمد عليها في الخدمات الصحية والاجتماعية والنقل والمرور. والجدول (2.2) في الملحقات يبين تقدير وتوزيع السكان في قرى وريف وخرب يطا استناداً لنتائج الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عام 2017.

2.3.4 البيئة والنظافة العامة

تصنف الخدمات الصحية في بلدية يطا حسب هيكل الموازنة تحت (4) بنود هي: خدمة جمع النفايات الصلبة، وخدمة الحرف والصناعات، وإدارة اللافتات والإعلانات، وخدمة ترخيص المهن، علماً بأن رسوم الأخيرة تجبى من قبل وزارة المالية، وأن نظام اللافتات والإعلانات لم يتم تفعيله بعد.

الخدمة الأساسية في هذا المجال التي تقدمها البلدية للمواطنين هي إدارة جمع النفايات الصلبة والتخلص منها على اختلاف أنواعها: منزلية كانت أو صناعية أو طبية أو زراعية أو تجارية، والاهتمام بنظافة ساحات وأحياء وشوارع المدينة (كناسة الشوارع).

كما تقوم البلدية بمراقبة حثيثة للأغذية والسلع في الأسواق والمحال التجارية من حيث الأسعار والجودة والصلاحية، وتقوم بالتخلص من السلع المخالفة للشروط ومعاينة المخالفين حسب الأصول بالتعاون مع الشرطة ووزارة الاقتصاد الوطني.

وأهم البيانات في هذا المجال ما يلي:

- أ- نطاق الخدمة يشمل مساحة تزيد عن (30 كم²) بعد توسيع حدود البلدية.
- ب- يتم جمع ونقل ما يزيد عن (65) طناً يومياً من المدينة إلى المكبات الصحية.
- ت- عدد حاويات النفايات الصلبة: 600 حاوية سعة 1.10 م³، 40 حاوية سعة 4 م³.
- ث- آليات جمع النفايات الصلبة : (4) سيارات شحن مع مكابس، (2) تراكتور مع عربة ، سيارة شحن كباش.

ج- عدد المكلفين بدفع رسوم النفايات المنزلية : (10،000) مشتركاً، وعدد مشتركى الحرف والصناعات : (2450) مشتركاً.

ح- المصاريف التشغيلية لهذه الخدمة بمعدل (140) شيكل لكل طن أو قرابة (7000) شيكل يومياً.

خ- رسوم خدمة جمع النفايات المنزلية : 180 شيكل سنوياً لكل مشترك في ضريبة النفايات المنزلية.

2.3.5 بلدية يطا

تأسست بلدية يطا عام 1971، وتعمل على تقديم الخدمات التنموية والأساسية للمواطنين في يطا وضواحيها. ويقوم بإدارة بلدية يطا منذ تأسيسها مجلس بلدي تعاقب على إدارته عدة لجان آخرها المجلس المنتخب في الثالث عشر من أيار لعام 2017 والمؤلف من 13 عضواً و 200 موظفاً وعاملاً، والخدمات المقدمة هي كافة الخدمات المنصوص عليها في القانون باستثناء خدمات الصرف الصحي.

2.4 الدراسات السابقة

2.4.1 مقدمة:

عند الحديث عن ظاهرة التلوث والتوزيع العشوائي للنفايات لا نستطيع التحدث عن ظاهرة واحدة بمسمى واحد لأنها مشكلة كبيرة تضم في محتواها الكثير من الجوانب التي يتوجب علينا البحث بها، فهذه الظاهرة نتجت عن أخطاء في جوانب عديدة مختلفة منها بيئية ومنها اجتماعية وسياسية وثقافية. تم التطرق الى هذه الجوانب في العديد من الدراسات والبحوث حول موضوع التلوث البيئي المتعلق بالنفايات المنزلية الصلبة التي كانت المحور الأساسي لهذه الدراسة من حيث أنواعها وأثارها وأماكن حدوثها وأسباب تكرارها وطرق الحد منها ومعالجتها. وكذلك تم التطرق إلى دراسات تناولت موضوع جودة الخدمات المقدمة في العديد من المجالات.

تحدثت بعض الدراسات عن البيئة وملوثاتها وبعضها ناقش موضوع إدارة الملوثات ومنها ادارة النفايات الصلبة وطرق معالجتها، في حين ناقشت دراسات أخرى أسس تدوير النفايات وطرق معالجتها والاستفادة منها، وهناك بعض الدراسات التي تحدثت عن السلوكيات الخاطئة التي تؤدي إلى التلوث وكيفية مواجهتها، ودراسات أخرى تحدثت عن مخاطر هذه الملوثات على العديد من الجوانب، في حين أن دراسات عملت على اختيار مناطق تحتوي على ملوثات لرصد ظاهرة التلوث والحديث التفصيلي عن هذه الظاهرة.

2.4.2 الدراسات التي تناولت النفايات الصلبة:

دراسة (المصري، 2019) بعنوان: "واقع النفايات الصلبة المنزلية وإدارتها في قرى شمال غرب محافظة رام الله"

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع النفايات الصلبة وإدارتها والتوزيع العشوائي لها في منطقة قرى شمال غرب رام الله (شقبا، قبياء، شبيتين)، بالإضافة إلى إظهار الآثار البيئية السلبية الناجمة عن اتباع الطرق الخاطئة في إدارة النفايات الصلبة المنزلية وطرق التخلص منها من قبل السكان والجهات المختصة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام عدة مناهج وأدوات للإجابة عن أسئلة وفرضيات الدراسة منها: المنهج التحليلي الكيفي والكمي. كما واعتمدت الدراسة على العمل الميداني من خلال المشاهدة

والملاحظة، والاستبانة والمقابلات، والتي شملت رؤساء المجالس القروية وعمال النظافة في منطقة الدراسة.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنها لا يوجد نظام إدارة متبع من قبل السكان أو الجهات المختصة لموضوع إدارة النفايات الصلبة المنزلية، كما أن هناك نقص في المعدات والميزانيات المطلوبة، مثل نقص عدد الحاويات في مناطق مختلفة والتي تدفع السكان إلى إتباع الطرق غير الصحيحة في التخلص من النفايات، وهناك نقص في وعي السكان والعمال بشأن تلك الآثار السلبية الناجمة عن اتباع الطرق الخاطئة.

- دراسة (شبراوي، 2018) بعنوان: "واقع إدارة النفايات الإلكترونية في فلسطين ومدى مطابقتها للشروط الإدارية المتكاملة والمستدامة/ محافظة الخليل"

أجريت هذه الدراسة في الفترة ما بين أيلول 2017 وآذار 2018، بهدف دراسة واقع النفايات الإلكترونية في منطقة خط جنوب الخليل (الكميات والأنواع والمصادر والأثر البيئي وتكلفة وجدوى المواد المستردة ومعرفة القطاع الرسمي وغير الرسمي المعني بسوق النفايات الإلكترونية)، ولتحديد أهدافها تم استخدام المنهج النوعي والكمي واستخدام الاستبيانات والمقابلات المنهجية كأدوات بحثية. أظهرت نتائج الدراسة حجم سوق النفايات الإلكترونية وتحديد الكميات بحيث تم تقدير 95 طن لكل ورشة شهرياً، وتحديد نسب تقريبية لأنواع فكانت نسبة الماتورات هي الأعلى في الثلاث مناطق، أيضاً تم تقييم الممارسات الرسمية وغير الرسمية وتم تحديد الوصول للبنية التحتية وتحديد أدوات المعالجة، أيضاً تم توضيح دورة حياة النفايات الإلكترونية في منطقة الدراسة من مرحلة الجمع لمرحلة التصدير، وتم تحليل الفائدة من المعالجة برسم سلسلة اقتصادية وتحديدها، وتم التطرق لدور الجهات الإدارية وتحديده من الناحية التنفيذية والرقابية والرؤية التي تطمح لها هذه الجهات.

وأوصت الدراسة بأهمية خلق تنظيم متكامل لقطاع النفايات الإلكترونية في المنطقة في جميع مراحل إدارتها وخلق الإطار القانوني الأنسب، وأهمية تكثيف الجهود لإضفاء طابع رسمية على القطاع باعتباره مصدر دخل أساسي للغالبية من السكان فيجب خلق حدود واضحة لدخول هذه المخلفات للضفة الغربية إلى جانب الحد من النفايات الخطرة المستوردة، ولإعداد الإطار المؤسسي المتكامل يجب توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح وفي إطار سليم منظم يطبق العقوبات القانونية وينفذها

تنفيذاً صارماً، وأهمية التشبيك بين البلديات للقضاء على ظاهرة الحرق الزاحفة من منطقة لأخرى، بالإشارة لأهمية المشاركة الاجتماعية من أجل الصحة والسلامة.

- دراسة (شتيه، 2012) بعنوان: "تقييم واقع مكبات النفايات في الضفة الغربية وتخطيطها بواسطة نظم المعلومات الجغرافية (GIS)"

وهدفت الدراسة إلى استخدام نظم المعلومات الجغرافية كتقنية مساعدة في تقييم واقع مكبات النفايات في الضفة الغربية، ومن ثم تخطيطها واختيار أفضل المواقع الصالحة لإقامة مكبات نفايات صحية بناء على مجموعة من الشروط والمعايير، اعتماداً على معايير اتفاقية بازل الخاصة باختيار وتصميم وتشغيل مكبات النفايات، إضافة إلى العديد من الأبحاث والدراسات حول الموضوع؛ للوصول إلى صياغة معايير تخطيط مكبات النفايات بما يتوافق مع ظروف منطقة الدراسة وإمكانيات الباحث. وباستخدام البيانات المتوفرة عن منطقة الدراسة، واعتماداً على تقنية نظم المعلومات الجغرافية، تم اشتقاق المعايير المطلوبة، ومن ثم تحويلها إلى خرائط تمثل أهم المعايير الاقتصادية والاجتماعية، والمعايير الجيولوجية والجيومورفولوجية، والمعايير البيئية والمعايير المناخية، والتي تمت معالجتها باستخدام وظائف التحليل المكاني والإحصائي، لتصبح قاعدة معلومات رقمية أتاحت بناء نموذج كارتوجرافي لتحديد أكثر المواقع ملاءمة في منطقة الدراسة لإقامة مكبات النفايات الصحية. وتوصلت الدراسة إلى أن المكبات الحالية هي مكبات عشوائية وغير ملائمة ولا تراعي الشروط الصحية والبيئية؛ لان اختيار مواقعها تم بشكل عشوائي وغير علمي ودون إتباع المعايير المطلوبة. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور نظم المعلومات الجغرافية في مجال الإدارة السليمة للنفايات، والتخطيط البيئي. وكذلك حثت المسؤولين على ضرورة إغلاق مكبات النفايات العشوائية وإعادة تأهيلها، واتباع الأسس الصحية والبيئية في تخطيط مكبات النفايات.

دراسة (أبو العجين، 2011) بعنوان: "تقييم إدارة النفايات الصلبة في محافظة دير البلح"

تمثلت مشكلة الدراسة في أن محافظة دير البلح تتكون من مدينة واحدة وأربعة مخيمات وثلاثة قرى، وهي متباينة في أعداد السكان والظروف الاقتصادية، كما يتم إدارة النفايات فيها من قبل ثلاثة جهات وهي البلديات ومجالس إدارة النفايات الصلبة ووكالة الغوث، ولكل جهة أسلوب خاص بها.

وقد هدفت الدراسة إلى تقييم إدارة النفايات الصلبة والتعرف على العوامل المؤثرة في النفايات الصلبة من حيث الكم والنوع ، إلى جانب التباين الزمني والمكاني لها في المحافظة ، إلى جانب التعرف على طبيعة النفايات ومكوناتها مقارنة مع محافظات قطاع غزة ، إلى جانب دراسة التوزيع الجغرافي للحاويات والتحليل المكاني لها للتعرف على مدى كفاءتها.

وقد اعتمدت الدراسة على العديد من مناهج البحث العلمي منها المنهج التاريخي والوصفي لتحليل البيانات ورسم SPSS ، ARC MAP ، والتحليلي والمقارن ، إلى جانب استخدام برامج الخرائط ، بالإضافة إلى الاعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.

وتبين أن هناك عجزاً كبيراً في أعداد الحاويات ، وأنة يتم تعويض ذلك من خلال الحاوية الدوارة ، وأن هناك تباين في معدل الحاويات للسكان ، إذ يصل المعدل حوالي 110 فرد/ حاوية في مدينة دير البلح و 316 فرد/ حاوية في النصيرات ومخيمها ، في حين يصل المعدل إلى حوالي 117 فرد /حاوية في البريج ومخيمها، كما بينت الدراسة أن مواقع الحاويات في كثير من المناطق يخضع لتوافق السكان أكثر من حاجة المنطقة.

كما قدمت الرسالة العديد من التوصيات للبلديات بضرورة التركيز على أسلوب الجمع بالحاوية الدوارة ، وتشجيع السكان على فصل النفايات مقابل عائد مالي أو خدمة خاصة ، تفعيل الرقابة على المحال التجارية لمنع تراكم النفايات وتأثيرها في الهواء ، كما قدمت توصيات للسكان بضرورة منع الأطفال من نقل النفايات الصلبة وتحمل الأب أو الأم مسؤولية نقلها إلى الخارج لمنع تراكمها حول الحاويات.

دراسة (بارود، 2009) بعنوان: "إدارة النفايات الصلبة في محافظة الشمال" دراسة في جغرافية البيئة

وقد تناول الباحث النفايات الصلبة في محافظة الشمال والتركيز على التباين في النفايات الصلبة بين أجزاء المحافظة ، وتبين حوالي 70 % منها عضوية ، وأنها تتشابه مع محافظات غزة في العديد من خصائص النفايات الصلبة وإن اختلفت في البعض الآخر كما كشفت الدراسة عن الضعف في عمليات الجمع والترحيل، إذ أنها لا تخدم ولا تغطي إلى 40 % فقد من المحافظة، وأن توزيع الحاويات غير متوازن ولا تتوزع بصورة علمية ومناسبة.

كما تناول البحث تكلفة النقل والجمع، واستخدم الباحث نظام GIS لتحديد مواقع الحاويات ومناطق توزيعها ومطابقتها مع التوزيع السكاني ومن خلال الدراسة توصل الباحث إلى العديد من النتائج منها

أن توزيع الحاويات لا يغطي بطريقة علمية إلا جزء بسيط من المنطقة، وأن تكلفة إدارة النفايات الصلبة في محافظة الشمال مرتفعة جداً، توجه لعمليتي الجمع والنقل، حيث لا يوجد أي نوع من المعالجة.

- دراسة (عباسي و وهبة، 2006) بعنوان: " إدارة النفايات الطبية الصلبة في مشافي جامعة دمشق "

وقد تناولت الدراسة النفايات الطبية الصلبة في مشافي جامعة دمشق ، وتناولت الدراسة طبيعة النفايات من حيث مصدرها ودرجة خطورتها ، كما ناقشت الدراسة طرق نقل النفايات الطبية الخطرة وطرق التخلص منها ، إذ أنه لا توجد عمليات فصل للنفايات سواء حسب النوع أو الخطورة أو مصدرها كما تبين أن النفايات الكلية الناتجة عن مشافي الجامعة تصل إلى حوالي 3000 كجم/يوم ، وأن معدل النفايات اليومية لكل مريض يصل إلى حوالي 1.33كجم /سرير /يوم ، بينما يصل معدل إنتاج النفايات الخطرة إلى حوالي 0.33 كجم/ سرير / يوم.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ومنها أنه لا يوجد فصل للنفايات الطبية الصلبة في مشافي جامعة دمشق سواء من حيث المصدر أو درجة الخطورة ، كما أن نقل النفايات الطبية الصلبة يتم يدوياً أو من خلال عربة تدفع يدوياً وتحمل في مغلف من البلاستيك الشفاف ويعرض حياة العاملين للخطر الشديد كما أن الشاحنات التي تنقل النفايات الطبية غير مؤهلة لنقل النفايات الخطرة.

- دراسة (Goldberg etl.، 1995) بعنوان:

"Incidence of cancer Among living near a municipal solid waste land fill sites"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب الإصابة بالسرطان بين الذين يعيشون بالقرب من مواقع مطامر نفايات البلدية الصلبة، توصلت الدراسة إلى أن إصابة سكان المناطق المجاورة لمكبات النفايات وأماكن دفن النفايات بالأمراض الخطيرة كالسرطان والتهاب العيون والرئة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نسبة عالية من سكان تلك المناطق لديهم القابلية للإصابة بتلك الأمراض إن لم تتخذ إجراءات لوقف تلوث أماكن سكنهم بنواتج عمليات الحرق المكشوفة.

- دراسة (Parker، 1994) بعنوان:

" Dealing with drumhead of death professional Engineering"

والتي توصلت إلى أن عدم اتخاذ الاحتياطات اللازمة للتخلص من النفايات سيؤدي إلى مشاكل بيئية خطيرة، بالإضافة إلى تهديد سكان المناطق المجاورة بالتسمم والإصابة بالأمراض الخطيرة وقد أطلق الباحثون على هذه المكبات اسم مكبات الموت.

- دراسة (الطراونة و مبيضين، 1994) بعنوان: "النفايات الصلبة وأساليب معالجتها وطرق الاستفادة منها في لواء المزار الجنوبي"

ناقشت الدراسة النفايات الصلبة في لواء المزار الجنوبي في الأردن ، وتبين أن كمية النفايات حوالي 26684م³ خلال السنة وتكلفة نقلها حوالي 70828.2 دينار خلال السنة، وتبين من الدراسة أن هناك نوعيات من النفايات يمكن الاستفادة منها مثل الورق والمعادن والزجاج والبلاستيك وأنها ذات قيمة اقتصادية.

وقد اعتمدت الدراسة على توزيع الاستبيانات على السكان والمجالس المحلية لجمع المعلومات، حيث توضح من خلال الدراسة أن نسبة المواد العضوية 50.8% والمواد الأخرى 49.13% ، كما تبين أنه يمكن توظيف سلوك السكان في التعامل مع النفايات الصلبة من خلال نقلها في براميل بلاستيكية ، كما تبين أن جمع النفايات يتم يوميا من أمام المنازل مباشرة، وهو ما يقلل من خطر النفايات الصلبة، ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة أن تكلفة نقل النفايات الصلبة في المنطقة مرتفعة بشكل كبير وهو ما يؤثر على عمر العربات، وكفاءة عمليات التخلص من النفايات الصلبة.

2.4.3 الدراسات التي تناولت جودة الخدمات

- دراسة (عمرو، 2021) بعنوان: "اتجاهات المواطنين نحو الخدمات المقدمة في بلدية الخليل: المشاكل وسبل التطوير"

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات المواطنين نحو الخدمات المقدمة في بلدية الخليل: المشاكل وسبل التطوير، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت الباحثة ببناء استبانة وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (288) مواطناً ومواطنة من (متلقي الخدمة) الذين يزورون مركز خدمات الجمهور في بلدية الخليل، اختيروا بالطريقة العشوائية الفصليّة، كما استخدمت الباحثة

الاسلوب النوعي وذلك بعمل سنة مقابلات منفصلة مع إدارة البلدية من رئيس البلدية و أعضاء المجلس البلدي وبعض مدراء الدوائر، ومن أهم ما أظهرت النتائج أن اتجاهات المواطنين نحو الخدمات المقدمة في مركز خدمات الجمهور في بلدية الخليل مرتفعة، كما تبين بأن أعلى الدرجات كانت درجة المكون المعرفي وهي مرتفعة، عليها درجة المكون السوكي وهي مرتفعة، وأحد درجة المكون العاطفي وهي متوسطة.

ومن أهم توصيات الدراسة تفعيل الوسائل الكافية التي من شأنها سماع مشاكل المواطن وتحليلها ومعالجتها من خلال طرق سهلة وفعالة، والعمل بشكل فعلي على تحديث بيانات المواطنين بصورة مستمرة حيث أن مشكلة البيانات هي أحد المشاكل الرئيسية المسببة للاستياء المواطنين وذلك من خلال التشبيك وربط البيانات مع دائرة ضريبة الاملاك ووزارة الداخلية وغرفة التجارة والصناعة.

- دراسة أبو عكر (2016) بعنوان: "دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة، مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة " الغرفة التجارية الصناعية بغزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموس والصورة الأهلية في تحسين جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين من خدمات الغرفة التجارية بغزة، وكذلك التعرف على ما إذا كان هناك فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة تبعا للمتغيرات الديمغرافية.

تم اجراء الدراسة وفق المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على جمع البيانات من المصادر الولية في استبانة صممت خصيصا لتلائم حالة الدراسة، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (177) عضو مستعد من حساب الغرفة التجارية الصناعية بمدينة غزة ومسدد لرسوم العضوية عام 2015.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع عبر الملموس مع جودة العلاقة مع الأعضاء، وبينت النتائج أن مؤشرات جودة العلاقة مع الاعضاء مندلية فالثقة بالغرف التجاري بلغت معدل (72.55%)، سيما مؤشر جودة العلاقة في محور الرضا بلغ (64.52%).

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات منها ضرورة تحسين الصورة الذهنية للغرفة للحفاظ على مكان اقتصادي بين اتحادات الأعمال، وزيارة المنافع غير الملموسة المقدمة للأعضاء الحاليين

لتحفيزهم على استمرارية العضوية، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة في الغرفة لتكون قادرة على استقطاب الأعضاء السابقين والجدد.

2.4.4 علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

بسبب حداثة الدراسة وعدم وجود دراسات كافية تخص الموضوع فإن الدراسات السابقة المذكورة قد وظفها الباحث بالبحث ابتداءً من تحديد المشكلة إلى التوصيات، بحيث تطرقت بعض الدراسات السابقة إلى خطورة وآثار التخلص العشوائي للنفايات ومكوناتها الخطرة على البيئة، ومنها ما تطرق إلى أنواع النفايات وطرق التخلص منها فمنها من تناول النفايات ككل ومنها من تناول نوع واحد من النفايات كالنفايات الطبية بحيث وصفت أنواع ومكونات النفايات وطرق إدارتها، ومنها ما تناول جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات أو البلديات.

2.4.5 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

أكدت الدراسات السابقة على هدف الدراسة الحالية من حيث أهمية إجراء المزيد من هذه الدراسات للحد من المخاطر البيئية الناتجة عن التخلص العشوائي من النفايات وتطرقت اغلب تلك الدراسات إلى واقع إدارة النفايات الصلبة في فلسطين، لكن الدراسة الحالية ركزت على منطقة محددة كحالة دراسية وهي مدينة يطا للحديث عن موضوع النفايات الصلبة وجودة الخدمات المقدمة بشكل مفصل في تلك المنطقة من قبل بلدية يطا.

رغم تعدد الدراسات بإدارة النفايات الصلبة إلا أن أي منها لم يتطرق إلى تقييم نظام جمع النفايات الصلبة من النواحي الثلاثة معا (البيئية، الاقتصادية، الاجتماعية) وأهمية دور البلديات تجاه إدارة النفايات الصلبة في المجتمع وتطوير أنظمة جمع النفايات الصلبة في البلديات بما يتناسب مع مستقبل إدارة النفايات الصلبة، فتنوعت أهداف الدراسات السابقة حول إدارة النفايات الصلبة لكن هدف الدراسة الحالي يختلف (باعتقاد الدراسة الحالية اهتمام خاص ببلدية يطا وخلق قاعدة بيانات مناسبة تسلط الضوء على المشكلة الحالية وتوجه أصحاب العلاقة من البلدية نحو الاهتمام بتنظيم نظام جمع النفايات الصلبة وإدارتها بالشكل المناسب والمستدام).

منهجية الدراسة واجراءاتها

3.1 مقدمة:

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في الجانب الميداني من هذه الدراسة من حيث منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، تطبيق أداة الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة، والتوصل إلى النتائج النهائية للدراسة، وذلك على النحو التالي:

3.2 منهج الدراسة

المنهج الذي من خلاله يمكن وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقات بين مكوناتها، والآراء التي تُطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها. اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع وأهداف الدراسة، والذي يقصد به: "المنهج الذي يعتمد على وصف مشكلة أو ظاهرة ما بغرض التعرف على حقيقتها على أرض الواقع، ووصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً بوصفها، وتوضيح خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى".

3.3 طرق جمع البيانات

اعتمد الباحث على نوعين من البيانات:

أ. البيانات الأولية

وذلك بالبحث في الجانب الميداني من خلال توزيع الاستبانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي (Statistical Package for Social Science) واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ب. البيانات الثانوية

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بدراسة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة وأية مراجع يرى الباحث أنها ستسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي.

3.4 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة بجميع السكان في نفوذ بلدية يطا، والبالغ عددهم (71019) نسمة بحسب ما أفادت به بلدية يطا، وتجدر الإشارة إلى أن الباحث يعمل كموظف في بلدية يطا.

3.5 عينة الدراسة

وهي عينة الدراسة التي تم تطبيق الدراسة عليها، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية وتستخدم لزيادة احتمال تمثيل خصائص المجتمع في العينة، حيث تم توزيع الاستبانة على السكان من خلال إنشاء استبيان إلكتروني عبر نماذج جوجل فورم، حيث تم حساب حجم العينة الفعلية من خلال قانون روبيرت ماسون التالي:

$$400 \approx 397.7 = \frac{71019}{\left[0.05^2 \times 71019\right] + 1} = \frac{\text{حجم المجتمع}}{1 + [\alpha^2 \times \text{حجم المجتمع}]}$$

حيث أن α هي مستوى الدلالة والذي يساوي 0.05

هذا وقد بلغت العينة الكلية (400) من السكان في نفوذ بلدية يطا، وقد تم اختيارهم بالطريقة

العشوائية.

3.6 أداة الدراسة

الاستبانة هي أكثر الوسائل للحصول على البيانات شيوعاً، والاستبانة هي: مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض لاستنباط معلومات معينة تتعلق بموضوع أو مشكلة محددة، وترسل للمبحوثين الذين اختارهم الباحث للاستجابة عليها وإعادتها للباحث، وتم استخدامها لقياس "تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة"، لمناسبتها لموضوع الدراسة، حيث قام الباحث ببناء الاستبانة، وتم تقسيم الاستبانة إلى محورين الأول يقيس مستوى جودة الخدمات المقدمة من بلدية يطا نحو جمع النفايات الصلبة، بينما المحور الثاني يقيس مستوى نظام جمع النفايات الصلبة.

أولاً: المحور الأول "جودة الخدمة"

ومن الإطار النظري استخلص الباحث أبعاد جودة الخدمة، ولهذا تبني الباحث تلك الأبعاد للدراسة وهي على النحو التالي:

- البعد الأول: الاعتمادية.
- البعد الثاني: الاستجابة.
- البعد الثالث: الملموسية.
- البعد الرابع: الثقة.
- البعد الخامس: التعاطف.

ثانياً: المحور الثاني: مستوى نظام جمع النفايات الصلبة

ومن الإطار النظري استخلص الباحث فقرات نظام جمع النفايات الصلبة، ولهذا تبني الباحث تلك الفقرات والموضحة في الملحق (1).

3.7 خطوات بناء الاستبانة:

1. صياغة وبناء الفقرات المنتمية لكل مجال، من خلال الاستعانة ببعض فقرات الدراسات التي ذكرت في الإطار النظري.
2. تمّ تصميم المحور الأول (جودة الخدمة) وقد تكون من (30) فقرة موزعة على (5) أبعاد، حيث كان نصيب كل بُعد (6) فقرات، كما هو موضح في ملحق (1).
3. تمّ تصميم المحور الثاني (نظام جمع النفايات الصلبة) وقد تكون من (14) فقرة، كما هو موضح في ملحق (1).
4. تم عرض فقرات الاستبانة على المشرفين لأخذ آراءهم واقتراحاتهم.
5. تمّ تعديل الأداة بناءً على توجيهات المشرفين.
6. عرض الاستبانة على (10) من المحكّمين وتم الاستجابة من قبل (5) منهم، كما هو موضح في ملحق (2).
7. تمّ إعطاء كل فقرة وزن مدرج وفق سلم ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وأعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب.

3.8 الصدق والثبات للاستبانة:

وللتحقق من صدق وثبات الاستبانة اتبع الباحث ما يلي:

أولاً: **صدق الاستبانة:** أي التأكد من أن الاستبانة سوف تقوم بقياس ما أعدت لقياسه، ويعرف صدق الاستبانة في البحوث العلمية أنه: "الدرجات والاستدلالات التي نحصل عليها من المقياس في أداة الاستبانة، من حيث معناها وملاءمتها وأهميتها، وصحة التفسيرات المقترحة لها"، كما يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقام الباحث بتقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق الأداة وتمّ التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

(أ) الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

"يعكس مدى انسجام فقرات الاستبانة مع موضوع البحث ومفاهيمه وفقاً للتعريف الاجرائي المقترح من طرف الباحث، حيث يقوم به مجموعة من المحكمين"، وتم تعريفه: "هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة".

وقام الباحث بعرض الاستبانة بصورتها الأولية ملحق رقم (1) على مجموعة من المحكمين؛ (10) من أصحاب الاختصاص، ولم يتم الاستجابة إلا من قبل (5) محكمين، وبعد استعادة الاستبانات قام الباحث بتفريغ مجموعة الملاحظات التي أبداه المحكمون، وفي ضوءها قام الباحث بإعادة صياغة بعض الفقرات التي لم يتم الإجماع على ملاءمتها للدراسة، حيث وصلت أداة الدراسة إلى صورتها النهائية كما في الملحق (1).

جدول رقم (3.1): توزيع فقرات الاستبانة في صورتها النهائية

عدد الفقرات	أبعاد ومتغيرات الدراسة
6	البعد الأول: الاعتمادية
6	البعد الثاني: الاستجابة
6	البعد الثالث: الملموسية
6	البعد الرابع: الثقة
6	البعد الخامس: التعاطف
30	مجموع فقرات متغير (جودة الخدمة)
14	فقرات متغير (نظام جمع النفايات الصلبة)
44	فقرات الاستبانة ككل

وتتم الاستجابة على الاستبانة وفقاً لتدرج خماسي على طريقة ليكرت (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتصحح على التوالي بالدرجات: (1-2-3-4-5) وجميع الفقرات إيجابية التصحيح، ويتم احتساب درجة المفحوص على الاستبانة بجمع درجاته على كل بُعد وجمع درجاته على جميع الأبعاد لحساب الدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمة، وكذلك يتم جمع درجات المفحوص على فقرات متغير نظام جمع النفايات الصلبة لحساب الدرجة الكلية لمتغير نظام جمع النفايات الصلبة وتعبير الدرجة المنخفضة عن ضعف تقدير عينة دراسة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات المقدمة؛ فيما تعبر الدرجة المرتفعة عن قوة تقديرهم لدور جودة الخدمات المقدمة من بلدية يطّا نحو نظام جمع النفايات الصلبة.

ب) صدق الاتساق الداخلي:

يتم فيه إيجاد قوة الارتباط بين درجات فقرات الأداة ودرجات أبعادها التي تنتمي لها، وبين درجات فقرات الأداة كل على حدة ودرجة الاختبار الكلي، وبين درجات أبعاد المقياس ودرجة الاختبار الكلي. تمّ حساب الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها (400) مفردة، وذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد، مع بيان مستوى الدلالة أسفل الجدول:

جدول (3.2): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الأول (الاعتمادية) مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرات	معامل الارتباط R	قيمة Sig
1	تلتزم البلدية بتقديم خدمة جمع النفايات الصلبة في المواعيد المحددة.	**0.740	.000
2	الخدمة التي تقدمها البلدية تلبي حاجات وتوقعات المواطنين.	**0.809	.000
3	هناك سهولة في تعامل الموظفين مع المواطنين.	**0.666	.000
4	يتمتع موظفو البلدية (بالكفاءة والخبرة) المطلوبة لتقديم خدمة جمع النفايات.	**0.799	.000
5	يتمتع موظفو البلدية بالصلاحيات لحل المشكلات في جمع النفايات.	**0.776	.000
6	يتفهم موظفو البلدية احتياجات السكان لخدمة جمع النفايات.	**0.748	.000

جدول (3.3): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الثاني (الاستجابة) مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرات	معامل الارتباط R	قيمة Sig
1	تتم الاستجابة الفورية من قبل البلدية لحاجات المواطنين.	**0.819	.000
2	تقوم البلدية بالاستجابة الفورية عن استفسارات وشكاوى المواطنين.	**0.874	.000
3	تقوم البلدية بالإبلاغ عن مواعيد تقديم الخدمة بدقة للمواطنين.	**0.807	.000
4	الموظفون في البلدية لديهم الاستعداد الدائم للتعامل مع المواطنين.	**0.794	.000
5	يقوم موظفو البلدية بتقديم المساعدة للمواطنين دائماً.	**0.768	.000
6	تتسم إجراءات عمل البلدية بالبساطة لضمان السرعة في تقديم الخدمة.	**0.822	.000

جدول (3.4): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الثالث (الملموسية) مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرات	معامل الارتباط R	قيمة Sig
1	أعداد موظفي جمع النفايات الصلبة كافية لتقديم الخدمة.	**0.717	.000
2	عدد الحاويات في الحي الذي تسكن فيه تتناسب مع عدد السكان في الحي.	**0.803	.000
3	معدات جمع النفايات الصلبة وآلياتها مناسبة لتقديم الخدمة.	**0.774	.000
4	توفر البلدية لوحات إرشادية لتسهيل عملية جمع النفايات.	**0.826	.000
5	تقدم البلدية إرشادات عامة وتوعية للمواطنين تتعلق بخدمة جمع النفايات الصلبة.	**0.768	.000
6	تصميم حاويات جمع النفايات مناسب للمواطنين.	**0.676	.000

جدول (3.5): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الرابع (الثقة) مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرات	معامل الارتباط R	قيمة Sig
1	أثق بقدرة البلدية على جمع النفايات الصلبة بشكل جيد دون انقطاع.	**0.730	.000
2	أثق بقدرة الموظفين على تقديم الخدمة المناسبة لي.	**0.789	.000
3	أثق بقدرة الموظفين على تقديم الخدمة لي دون تأخر.	**0.869	.000
4	أثق بالإجراءات الإدارية المتعلقة بخدمة جمع النفايات المعمول بها في بلدية يطا.	**0.873	.000
5	أثق بالأنظمة والقوانين الضامنة لحصولي على خدمة جمع النفايات.	**0.852	.000
6	أثق بنزاهة تعامل الموظفين مع المواطنين وحياديتهم.	**0.783	.000

جدول (3.6): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الخامس (التعاطف) مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرات	معامل الارتباط R	قيمة Sig
1	يبيدي الموظفون اهتمام بعملهم في تقديم خدمة جمع النفايات.	**0.749	.000
2	يعمل الموظفون على احترام العادات والتقاليد التي تخص المواطنين.	**0.701	.000
3	يضع الموظفون مصلحة المواطن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا.	**0.864	.000
4	يُعامل المواطن معاملة خاصة باعتباره عنصرا أساسيا لتقديم الخدمات.	**0.862	.000
5	يوضح الموظفون المشاكل الخاصة بخدمة جمع النفايات بطريقة واضحة.	**0.769	.000
6	يأخذ الموظفون بعين الاعتبار وضع النساء وحالات كبار السن أثناء تقديم الخدمة	**0.819	.000

❖ فقرات المتغير التابع (نظام جمع النفايات الصلبة)

جدول (3.7): معامل ارتباط درجات فقرات المتغير (نظام جمع النفايات الصلبة) مع الدرجة الكلية للمحور

م	الفقرات	معامل الارتباط R	قيمة Sig
1	تتوفر أجهزة ومعدات تقنية حديثة في البلدية لجمع النفايات.	**0.595	.000
2	توزع الحاويات بشكل مناسب وملائم في المدينة.	**0.787	.000
3	يتناسب المظهر العام للحاويات وآليات جمع النفايات مع نوع الخدمة المقدمة.	**0.780	.000
4	هناك صيانة دورية للحاويات المنتشرة في المدينة.	**0.775	.003
5	هناك مسئول يتفقد الحاويات ويبلغ عن أي خلل فيها.	**0.805	.000
6	يتم جمع النفايات الصلبة من قبل العاملين بالشكل المطلوب.	**0.741	.000
7	تتم عملية جمع وتفريغ الحاويات في منطقتك بشكل منتظم يومياً.	**0.709	.000
8	عملية التخلص من النفايات الصلبة تتم بطريقة صحيحة وصحية.	**0.828	.000
9	يوجد خط سير محدد لسيارة جمع النفايات أثناء عملية الجمع.	**0.645	.000
10	تعمل سيطرة الاحتلال على الطرق الداخلية بين المدن على عرقلة سير عمل جمع النفايات مما يزيد من تراكمها في المدينة.	**0.521	.000
11	البلدية جادة في التعامل مع النفايات الصلبة.	**0.779	.000
12	يتم الالتزام بشروط الأمن والسلامة من قبل العاملين أثناء عملية جمع النفايات وتفريغ الحاويات.	**0.735	.000
13	تعتبر الرسوم التي تفرضها البلدية على النفايات المنزلية مناسبة.	**0.546	.000
14	تعتبر الرسوم التي تفرضها البلدية على نفايات المحال التجارية مناسبة.	**0.633	.000

يتضح من الجداول السابقة أن جميع معاملات الارتباطات لدرجات فقرات كل بُعد من أبعاد متغير جودة الخدمة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وكذلك درجات فقرات متغير نظام جمع النفايات الصلبة مع الدرجة الكلية للمتغير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وبذلك يتضح أن فقرات الاستبانة تتسم بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، أي أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

ثانياً: الصدق البنائي:

"هو أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة".

ولحساب الصدق البنائي، قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين درجة كل بُعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للمحور، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول(3.8): معامل ارتباط درجات أبعاد متغير "جودة الخدمة" مع الدرجة الكلية للمتغير

الأبعاد	معامل الارتباط ®	قيمة Sig
البعد الأول: الاعتمادية	**0.822	.000
البعد الثاني: الاستجابة	**0.903	.000
البعد الثالث: الملموسية	**0.806	.000
البعد الرابع: الثقة	**0.900	.000
البعد الخامس: التعاطف	**0.884	.000

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات درجات ارتباطات أبعاد متغير جودة الخدمة والدرجة الكلية له دالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبذلك يتضح أن أبعاد متغير جودة الخدمة تتسم بدرجة عالية من الصدق البنائي، أي أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

ثالثاً: ثبات الاستبانة:

يشير الثبات إلى: "استقرار الاستبيان وعدم تناقضه مع نفسه؛ أي يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة"، وقد قام الباحث بحساب ثبات الاستبانة بالطريقتين التاليتين:

أ- طريقة التجزئة النصفية:

تقسم الاستبانة عادة إلى بنود فردية وأخرى بنود زوجية ويحسب معامل الارتباط بين درجات النصفين، مع ملاحظة أن الارتباط المحسوب هو بين نصفي الاستبانة، وهذه القيمة لا تنطبق مباشرة على الاستبانة بأكملها، وهو أداء القياس الفعلية، وعليه يتعين علينا تعديل هذا المعامل الناتج أو تصحيحه حتى نحصل على معامل ثبات للاختبار ككل وهناك عدة معادلات تستخدم لتصحيح معامل ثبات نصفي الاستبانة.

تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام قانون التجزئة النصفية، وذلك من خلال إيجاد معامل الارتباط لبيرسون بين مجموع درجات الفقرات الفردية ومجموع درجات الفقرات الزوجية؛ حيث تم حساب معامل الارتباط بين النصفين بمعادلة بيرسون:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

حيث إن:

r = معامل الارتباط بين المتغيرين X, Y	N = العينة
\sum = مجموع	X = درجات المتغير الأول (الفقرات الفردية)
$\sum Y$ = درجات المتغير الثاني (الفقرات الزوجية)	$\sum X$ = مجموع درجات المتغير X
$\sum X^2$ = مجموع مربعات درجات المتغير الأول	$\sum Y$ = مجموع درجات المتغير Y
$\sum XY$ = مجموع حاصل ضرب درجات المتغير X * المتغير Y	$\sum Y^2$ = مجموع مربعات درجات المتغير الثاني
$(\sum X)^2$ = مربع مجموع درجات المتغير الأول	$(\sum Y)^2$ = مربع مجموع درجات المتغير الثاني

وقد تم تعديل طول الأداة باستخدام معادلة سييرمان براون للمجالات زوجية عدد الفقرات (النصفين متساويين)، ومعادلة جتمان للمجالات فردية عدد الفقرات، والجدول التالي يبين قيم الثبات (الارتباطات) قبل وبعد التعديل:

جدول (3.9): معامل الثبات للاستبانة وفقاً لطريقة التجزئة النصفية

المجالات	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل ®	معامل الثبات
البعد الأول: الاعتمادية	6	0.698	0.822
البعد الثاني: الاستجابة	6	0.680	0.807
البعد الثالث: الملموسية	6	0.594	0.745
البعد الرابع: الثقة	6	0.712	0.829
البعد الخامس: التعاطف	6	0.746	0.848
الدرجة الكلية للمتغير المستقل (جودة الخدمة)	30	0.837	0.911
الدرجة الكلية للمتغير التابع (نظام جمع النفايات الصلبة)	14	0.761	0.860
الدرجة الكلية للاستبانة	44	0.908	0.951

* تم استخدام معادلة جتمان

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات جميعها مرتفعة، وكانت قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للدرجة الكلية لمتغير (جودة الخدمة) (0.911) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للدرجة الكلية لمتغير (نظام جمع النفايات الصلبة) (0.860) وهي قيمة مرتفعة، كما أن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للدرجة الكلية للاستبانة (0.951) وهي قيمة مرتفعة أيضاً، وذلك يدل على الوثوق بهذه الاستبانة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات المقدمة.

ب) طريقة كرونباخ ألفا:

يعتبر الأكثر استخداماً إذا ما قورن بالتجزئة النصفية نظراً لأن طريقة كرونباخ تعتمد على التجزئة أكثر من جزء وبشكل متكرر وقياس الارتباطات بين تلك الأجزاء بدلاً من قياس الارتباط بين نصفين فقط، وبشكل عام فإن الحكم على الثبات يعتمد على مقدار معامل الارتباط الناتج من التحليل الاحصائي، وكثر من الباحثين يعتبرون أن معامل الارتباط الذي يتجاوز (0.8) كفيلاً بالميل حيال ثبات الأداة المستخدمة، تم حساب معامل كرونباخ ألفا لأبعادها المكونة لأبعادها وللدرجة الكلية لكل بُعد، والجدول التالي توضح ذلك:

جدول رقم (3.10): قيم معاملات الثبات لأبعاد الاستبانة بطريقة كرونباخ ألفا

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
البعد الأول: الاعتمادية	6	0.850
البعد الثاني: الاستجابة	6	0.898
البعد الثالث: الملموسية	6	0.853
البعد الرابع: الثقة	6	0.900
البعد الخامس: التعاطف	6	0.883
الدرجة الكلية للمتغير المستقل (جودة الخدمة)	30	0.960
الدرجة الكلية للمتغير التابع (نظام جمع النفايات الصلبة)	14	0.919
الدرجة الكلية للاستبانة	44	0.970

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم ألفا مرتفعة، وكانت قيمة معامل كرونباخ ألفا للدرجة الكلية لمتغير (جودة الخدمة) (0.960) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت قيمة معامل الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية لمتغير (نظام جمع النفايات الصلبة) (0.919) وهي قيمة مرتفعة، كما أن معامل الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للاستبانة (0.970) وهي قيمة مرتفعة أيضاً،

والتي تطمئن الباحث للوثوق بالاستبانة ونتائجها، مما سبق يتضح أن أبعاد ومتغيرات الدراسة تتسم بدرجة عالية من الصدق والثبات، مما يؤهلها للتطبيق وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (1).

3.9 إجراءات الدراسة:

أ- بعد اطلاع الباحث على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، قام ببناء أداة الدراسة (استبانة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات المقدمة).

ب- قام الباحث بعرض أداة الدراسة على (10) من المحكمين ذوي الاختصاص؛ للتأكد من صلاحية فقراتها ومدى انتمائها لمجالاتها، وسلامتها من حيث الصياغة اللغوية، ولم يتم الاستجابة إلا من قبل (5) محكمين.

ت- قام الباحث بتطبيق الاستبانات على عينة الدراسة الفعلية.

ث- تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائياً من خلال برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) والحصول على نتائج الدراسة وتفسيرها.

3.10 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد تمت معالجة البيانات باستخدام الحاسوب حسب برنامج SPSS (برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية) بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وذلك بالطرق الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية بهدف إيجاد استجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة ومجالاتها ودرجتها الكلية.

- معامل الارتباط بيرسون: استخدم للكشف عن صدق الاتساق الداخلي للأداة، كما استخدم لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

- معادلة كرونباخ الفا لإيجاد ثبات الأداة.

- معامل ارتباط بيرسون وكل من معادلة سبيرمان براون وجتمان، لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

- اختبار "ت" T-test للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينتين مستقلتين حسب المتغيرات: (الجنس).

- تحليل التباين الأحادي، للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات درجات مجموعات أفراد عينة الدراسة حسب متغير: (العمر - المؤهل العلمي - المهنة - الدخل الشهري - مكان السكن).

- اختبار شيفيه، لمعرفة اتجاه الفروق إن وُجِدَت.

الفصل الرابع

عرض نتائج ومناقشتها

4.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل لأهم النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها حول مشكلة الدراسة والتي تهدف للتعرف على تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة لذلك يضم هذا الفصل نتائج الإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها، وتفسير هذه النتائج بما يتناسب وظاهرة الدراسة ومتغيراتها.

4.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات

بعد جمع الاستبانات، قام الباحث بإدخال البيانات بهدف تحليل النتائج باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وفيما يلي وصف عينة الدراسة:

جدول (4.1) : توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	320	80.0%
أنثى	80	20.0%
المجموع	400	100.0%

يتضح لنا من الجدول السابق أن (80%) من أفراد العينة من الذكور، بينما (20%) من الإناث، ويعزو الباحث ذلك بسبب أن غالبية ملفات النفايات المنزلية يتم تسجيلها باسماء الذكور وليس الاناث في مدينة يطا وذلك يرجع إلى طبيعة تكوين الأسر في المدينة.

جدول(4.2) : توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة%
أقل من 20 سنة	10	2.5%
من 20 - أقل من 30 سنة	93	23.3%
من 30 - أقل من 40 سنة	158	39.5%
40 سنة فأكثر	139	34.8%
المجموع	400	100.0%

يتضح لنا من الجدول السابق أن (2.5%) أعمارهم "أقل من 20 سنة"، في حين من كانت أعمارهم "من 20 - أقل من 30 سنة" فقد بلغت نسبتهم (23.3%)، ومن كانت أعمارهم "من 30- أقل من 40 سنة" فقد بلغت نسبتهم (39.5%)، وأخيراً من كانت أعمارهم "40 سنة فأكثر" فقد بلغت نسبتهم (34.8%) من إجمالي عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان ادخال بيانات المستفيدين من خدمة جمع النفايات في المدينة يستهدف فئة الشباب الذين تتراوح اعمارهم من "20 - 30" سنة.

جدول (4.3): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
ثانوية عامة فأقل	102	25.5%
دبلوم	39	9.8%
بكالوريوس	204	51.0%
ماجستير فأعلى	55	13.8%
المجموع	400	100.0%

يتضح لنا من الجدول السابق أن (25.5%) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي "ثانوية عامة فأقل"، بينما (9.8%) المؤهل العلمي لهم "دبلوم"، وأما من كان مؤهلهم العلمي "بكالوريوس" فقد بلغت نسبتهم (51%)، وأخيراً من كان المؤهل العلمي لهم "ماجستير فأعلى" فقد بلغت نسبتهم (13.8%) من إجمالي عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك بسبب تحسن المستوى التعليمي في مدينة بيطا وازدياد رغبة

الشباب بالالتحاق بالجامعات وايضا اغلب مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من الشباب المتعلمين والحاصلين على الشهادات الجامعية.

جدول (4.4): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب المهنة

المهنة	التكرار	النسبة%
موظف	231	57.8%
عامل	58	14.5%
تاجر	41	10.3%
مزارع	9	2.3%
لا يعمل	61	15.3%
المجموع	400	100.0%

يتضح لنا من الجدول السابق أن (57.8%) من أفراد العينة مهنتهم "موظف"، بينما (14.5%) مهنتهم "عامل"، وأن (10.3%) مهنتهم "تاجر"، بينما بلغت نسبة من مهنتهم "مزارع" (2.3%)، وأخيرا من كانوا "لا يعملون" فقد بلغت نسبتهم (15.3%) من إجمالي عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك بسبب أن تحسن المستوى التعليمي في المدينة أدى بالشباب للبحث عن وظائف سواء في القطاع الحكومي أو القطاعات الخاصة لأن الوظائف أكثر استقرار من الأعمال الأخرى.

جدول (4.5): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الدخل الشهري

الدخل الشهري	التكرار	النسبة%
أقل من 1000 شيكل	47	11.8%
من 1000 - أقل من 2000 شيكل	17	4.3%
من 2000 شيكل - أقل من 3000 شيكل	108	27.0%
3000 شيكل فأكثر	228	57.0%
المجموع	400	100.0%

يتضح لنا من الجدول السابق أن (11.8%) من أفراد العينة الدخل الشهري لهم "أقل من 1000 شيكل"، بينما (4.3%) دخلهم الشهري "من 1000 - أقل من 2000 شيكل"، وأن (27%) الدخل الشهري لهم "من 2000 - أقل من 3000 شيكل"، ومن كان دخلهم الشهري "3000 شيكل فأكثر" فقد بلغت نسبتهم "57.0%" من إجمالي عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك بسبب التوجه الكبير من

الشباب الى التوظيف لانه اكثر استقرارا من الاعمال الاخرى، والاعلبيه منهم تتجه الى عمل اخر بعد الدوام في الوظيفة.

جدول (4.6): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب مكان السكن

النسبة%	التكرار	مكان السكن
37.5%	150	شمال مدينة يطا
41.3%	165	وسط مدينة يطا
21.3%	85	جنوب مدينة يطا
100.0%	400	المجموع

يتضح لنا من الجدول السابق أن (37.5%) من أفراد العينة مكان السكن لهم "شمال مدينة يطا"، بينما (41.3%) مكان السكن لهم "وسط مدينة يطا"، وأن (21.3%) مكان السكن لهم "جنوب مدينة يطا" من إجمالي عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان الكثافة السكانية والتركيز السكاني في مدينة يطا يقع في وسط المدينة ومن ثم في شمال المدينة.

4.3 المحك المعتمد في الدراسة

يعتبر المحك مقياس موضوعي مستقل عن الاختبار ويتم استخدامه لقياس صدق الاختبار في البحث العلمي، حيث إنه قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في إعداد أداة الدراسة، فقد تبنت الدراسة المحك الموضح بالجدول رقم (4.7) للحكم على اتجاه كل فقرة عند استخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك بالاعتماد بشكل أساسي على قيمة الوسط الحسابي والوزن النسبي لتحديد مستوى الموافقة على فقرات ومجالات الدراسة، حيث تم حساب طول الفترة للوسط الحسابي عن طريق قسمة المدى على عدد مستويات الاجابات المراد التصنيف إليها، علماً أن المدى عبارة عن القيمة القصوى في المقياس الخماسي مطروحاً منها القيمة الدنيا ($5-1=4$)، وبالتالي فإن طول الفترة للوسط الحسابي تساوي ($4 \div 5 = 0.8$) وبذلك تم الحصول على أطول الفترات للوسط الحسابي، ومن خلالها سيتم تحديد نتيجة كل فقرة من فقرات الدراسة، ونتيجة كل مجال من مجالات الدراسة بشكل نهائي.

جدول (4.7): المحك المعتمد في الدراسة.

درجة التقدير	طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له
صغيرة جداً	أقل من 1.80	أقل من 36%
صغيرة	1.80 إلى 2.59	36% إلى 51.9%
متوسطة	2.60 إلى 3.39	52% إلى 67.9%
كبيرة	3.40 إلى 4.19	68% إلى 83.9%
كبيرة جداً	أكبر من 4.20	أكبر من 84%

(أبو صالح، 2001م: ص 46)

وهذا يعطي دلالة إحصائية على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على موافقة منخفضة جداً على الفقرة أو المجال ككل، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80-2.59) فهي تدل على موافقة منخفضة على الفقرة أو المجال ككل، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (2.60-3.39) فهي تدل على موافقة متوسطة على الفقرة أو المجال ككل، والمتوسطات التي تتراوح بين (3.40-4.20) تدل على موافقة كبيرة على الفقرة أو المجال ككل، أما المتوسطات التي تزيد عن (4.20) تدل على موافقة كبيرة جداً على الفقرة أو المجال ككل.

4.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس وتفسيرها

ينص السؤال الرئيس للدراسة على: ما مستوى تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات عينة الدراسة من سكان نفوذ بلدية يطا على مجالات وأبعاد الاستبانة ودرجتها الكلية، والجدول (4.8) يبين ذلك:

جدول (4.8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للاستبانة ودرجتها الكلية

م	الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الحكم على درجة الموافقة
1	البعد الأول: الاعتمادية	6	3.49	0.734	69.8	1	كبيرة
2	البعد الثاني: الاستجابة	6	3.24	0.897	64.8	4	متوسطة
3	البعد الثالث: الملموسية	6	2.68	0.856	53.6	5	متوسطة
4	البعد الرابع: الثقة	6	3.39	0.841	67.8	3	متوسطة
5	البعد الخامس: التعاطف	6	3.45	0.799	69.0	2	كبيرة
	الدرجة الكلية لمتغير (جودة الخدمة)	30	3.25	0.713	65.0	-	متوسطة
	الدرجة الكلية لمتغير (نظام جمع النفايات الصلبة)	14	3.05	0.815	61.0	-	متوسطة
	الدرجة الكلية للاستبانة	44	3.18	0.722	63.6	-	متوسطة

يتضح من جدول (5.8) أن تقدير عينة الدراسة من سكان نفوذ بلدية يطا لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة؛ حصل على (63.6%) أي بدرجة موافقة متوسطة.

كما أن الدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمة جاءت بوزن نسبي (65%) بدرجة موافقة متوسطة، كما أن مستوى نظام جمع النفايات الصلبة جاء بوزن نسبي (61%) وبدرجة موافقة متوسطة.

ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك اعتمادية كبيرة على جودة خدمة جمع النفايات الصلبة التي تقدمها البلدية كونها حصلت على أعلى وزن نسبي، وتبين أن المحور الذي حضي بأقل وزن نسبي كان المحور الخاص بالملموسية، وهذا يؤكد على أنه هناك تأثير مباشر لبعد الملموسية على رضا متلقي خدمة جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا، ويأتي في المرتبة الثاني بالوزن النسبي محور التعاطف، ويليه محور الثقة الذي جاء في المرتبة الثالثة، أما المرتبة الرابعة فكان محور الاستجابة، ويليه في المرتبة الخامسة محور الملموسية، والمتتبع لهذه المحاور يجد أنه هناك رضا متوسط للمواطنين في مدينة يطا عن جودة خدمة جمع النفايات الصلبة المقدمة من قبل البلدية.

أما ترتيب أبعاد متغير "جودة الخدمة" حسب أوزانه النسبية؛ فكانت على النحو التالي:

جاء بُعد "الاعتمادية" في المرتبة الأولى، حيث حصل على وزن نسبي (69.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، ويليه بُعد "التعاطف" في المرتبة الثانية، حيث حصل على وزن نسبي (69%) وبدرجة موافقة كبيرة، ثم جاء بُعد "الثقة" في المرتبة الثالثة، حيث حصل على وزن نسبي (67.8%) وبدرجة موافقة متوسطة، وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد "الاستجابة" بوزن نسبي (64.8%) وبدرجة موافقة متوسطة، وأخيراً جاء بُعد "الملموسية" في المرتبة الخامسة، حيث حصل على وزن نسبي (53.6%) وبدرجة موافقة متوسطة. وهذه النتائج تؤكد على العلاقة المباشرة لمستوى رضا المواطنين داخل حدود بلدية يطّا بتوفر خدمة ذات جودة عالية في عملية جمع النفايات الصلبة.

ولمزيد من المناقشة المعمقة، قام الباحث بدراسة فقرات كل بُعد على حدة .

4.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول وتفسيرها

ينص السؤال الفرعي الأول: ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من بلدية يطّا من وجهة نظر المواطنين؟

أولاً- فيما يتعلق بالبُعد الأول "الاعتمادية"

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد كما يوضحها الجدول (4.9):

جدول (4.9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "الاعتمادية"

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	الترتيب
1	تلتزم البلدية بتقديم خدمة جمع النفايات الصلبة في المواعيد المحددة.	3.70	0.909	74.0	كبيرة	2
2	الخدمة التي تقدمها البلدية تلي حاجات وتوقعات المواطنين.	3.34	1.123	66.8	متوسطة	5
3	هناك سهولة في تعامل موظفين جمع النفايات الصلبة مع المواطنين.	3.76	0.853	75.2	كبيرة	1
4	يتمتع موظفو جمع النفايات في البلدية (بالكفاءة والخبرة) المطلوبة لتقديم خدمة جمع النفايات.	3.55	0.922	71.0	كبيرة	3
5	يتمتع موظفو جمع النفايات في البلدية بالصلاحيات لحل المشكلات في جمع النفايات.	3.17	1.005	63.4	متوسطة	6
6	يتفهم موظفو جمع النفايات في البلدية احتياجات السكان لخدمة جمع النفايات.	3.46	0.993	69.2	كبيرة	4

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير بُعد "الاعتمادية" تراوحت بين (63.4%-75.2%) وبدرجة موافقة ما بين متوسطة وكبيرة.

تبين من نتائج الجدول (4.9) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الاعتمادية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من بلدية يطا كانت الفقرة التي نصت على: "هناك سهولة في تعامل موظفين جمع النفايات الصلبة مع المواطنين"، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدرة (3.76)، وبانحراف معياري قدرة (0.853)، ويوزن نسبي قدره (75.2%)، بدرجة موافقة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك بسبب أن أفراد عينة الدراسة من متلقي خدمة جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا يلمسون ما يقوم به الموظفون من سهولة كبيرة في التعامل معهم أثناء تقديمهم لخدمة جمع النفايات الصلبة في المدينة، حيث أن الموظفون يتعاملون مع المواطنين بسهولة واهتمام كبير في سبيل تفهم احتياجاتهم، وهذا يعود إلى القوانين والإجراءات الإدارية الضابطة للعمل التي تلزم الموظفين باليات وطرق التعامل مع المواطنين، حيث أن الموظفين مطلوب منهم تقديم صورة ايجابية عن البلدية، والسعي لتقديم خدمة ذات جودة عالية للمواطنين، كون هذه المؤسسة يرتبط كيانها وغاياتها بتقديم أفضل خدمة للمواطن الطاوي. ونجد من جدول (4.9) أن الفقرة التي تنص على: "يتمتع موظفو جمع النفايات في البلدية بالصلاحيات لحل المشكلات في جمع النفايات" قد حظيت بأقل متوسط حسابي، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدرة (3.17)، وبانحراف معياري قدرة (1.005)، ويوزن نسبي قدره (63.4%)، بدرجة موافقة متوسطة، وقد كان المتوسط منسجم مع المتوسطات العامة.

ولكن الباحث يستطيع تبرير هذا الانخفاض البسيط بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة نتيجة درجة التفويض في العمل، حيث أن طبيعة العمل في البلدية يحكمه بالأساس مبدأ التسلسل الإداري والوظيفي حسب الهيكل الإداري في البلدية، وبالتالي فإن الموظفون لديهم مهام وواجبات واضحة ضمن بطاقة الوصف الوظيفي الخاصة بهم، وبالتالي فهم يتصرفون مع المشاكل في جمع النفايات الصلبة ضمن النطاق الذي سمحت لهم به الأنظمة والإجراءات الإدارية في البلدية، ولا يستطيعون ممارسة صلاحيات إدارية غير مسموح لهم بها ضمن القانون، لذلك فهم مضطرون إلى محاولة علاج المشاكل التي تواجههم ضمن نطاق المسؤولية الوظيفية، ورفع المشكلات التي لا تدخل ضمن نطاق صلاحياتهم إلى مستويات أعلا بحسب التسلسل الوظيفي وذلك لتحديد طرق التعامل مع هذه المشكلات لإيجاد طرق لعلاجها.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (4.8) الخاص بمحور الاعتمادية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل البلدية في مدينة يطا أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على ذا المحور قد بلغت (3.49)، وبانحراف معياري قدرة (0.734)، وبوزن نسبي قدره (69.8%)، بدرجة موافقة كبيرة. وبناء على نتائج الجدول (4.9) المتعلق ببعد الاعتمادية يؤكد الباحث على أن متلقي خدمة جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا لديهم اعتمادية كبيرة في جودة خدمة جمع النفايات الصلبة التي تقدمها بلدية يطا، حيث أن موظفو قسم النفايات الصلبة يتمتعون بقدرة عالية على أداء الأعمال والمهام الموكلة لهم بمهنية وكفاءة وفاعلية، ويحرصون على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح دون أخطاء وبالمواعيد المحددة لها وهذا في سبيل كسب رضا متلقي الخدمة وخلق انطباع ايجابي عن جودة الخدمة المقدمة، وجاءت النتائج بعكس التوقعات التي مفادها وجود فجوة بين متلقي خدمة جمع النفايات من جهة وبين مؤسسة البلدية من جهة أخرى.

ثانياً - فيما يتعلق بالبُعد الثاني "الاستجابة"

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (4.10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "الاستجابة"

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	الترتيب
1	تتم الاستجابة الفورية من قبل البلدية لحاجات المواطنين.	3.15	1.188	63.0	متوسطة	5
2	تقوم البلدية بالاستجابة الفورية عن استفسارات وشكاوى المواطنين.	3.18	1.127	63.6	متوسطة	4
3	تقوم البلدية بالإبلاغ عن مواعيد تقديم خدمة جمع النفايات بدقة للمواطنين.	2.84	1.109	56.8	متوسطة	6
4	الموظفون في البلدية لديهم الاستعداد الدائم للتعامل مع المواطنين.	3.52	1.062	70.4	كبيرة	1
5	يقوم موظفو البلدية بتقديم المساعدة للمواطنين دائماً.	3.46	1.025	69.2	كبيرة	2
6	تتسم إجراءات عمل البلدية بالبساطة لضمان السرعة في تقديم الخدمة.	3.32	1.095	66.4	متوسطة	3

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير بُعد "الاستجابة" تراوحت بين (56.8%-70.4%)، وبدرجة موافقة ما بين متوسطة وكبيرة.

أظهرت نتائج جدول (4.10) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الاستجابة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية يطا كانت الفقرة التي نصت على: " الموظفون في البلدية لديهم الاستعداد الدائم للتعامل مع المواطنين"، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدرة (3.52)، وبانحراف معياري قدرة (1.062)، وبوزن نسبي قدره (70.4%)، بدرجة موافقة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك بسبب أن أفراد عينة الدراسة من متلقي خدمة جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا لديهم فهم وإدراك تجاه الممارسات والأدوار التي يقوم بها موظفو قسم النفايات الصلبة المتعلقة بتقديم خدمة جمع النفايات الصلبة، وهذا يرتبط بالواجبات والمسؤوليات الوظيفية الخاصة بموظفي قسم النفايات الصلبة في البلدية، ودورهم الأساسي في الاستعداد الدائم للتعامل مع المواطنين بشكل لائق وبدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية.

كما ونجد من جدول (4.10) أن الفقرة التي نصت على: "تقوم البلدية بالإبلاغ عن مواعيد تقديم خدمة جمع النفايات بدقة للمواطنين" قد حظيت بأقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (2.84)، وبانحراف معياري قدرة (1.109)، وبوزن نسبي قدره (56.8%)، بدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك الانخفاض البسيط بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة نتيجة أن أفراد عينة الدراسة لديهم مستويات متباينة من الملامسة والإدراك بما تقوم به البلدية من الإبلاغ عن مواعيد تقديم خدمة جمع النفايات للمواطنين، وأيضاً نتيجة اختلاف القدرات والإمكانات المادية للمواطنين حيث انه يتم الإبلاغ عن مواعيد تقديم خدمة جمع النفايات عن طريق صفحة البلدية الرسمية والتي من الممكن عدم وجودها عند الكثير من المواطنين.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (5.8) الخاص بمحور الاستجابة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل البلدية في مدينة يطا أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت (3.24)، وبانحراف معياري قدرة (0.897)، وبوزن نسبي قدره (64.8%)، بدرجة موافقة متوسطة.

وبناء على نتائج الجدول (4.10) المتعلق ببعد الاستجابة يؤكد الباحث على أهمية ما تقوم به بلدية يطا من الاستجابة الفاعلة لاحتياجات المواطنين لخدمة جمع النفايات الصلبة والعمل على أدائها

بكفاءة وفاعلية، وذلك لإيجاد نوع من القناعات والتوجهات الايجابية لدى متلقي الخدمة عن أداء البلدية والحد من القلق والشك لديهم عن كفاءة وفاعلية الخدمة المقدمة.

ثالثاً- فيما يتعلق بالبُعد الثالث "الملموسية":

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (4.11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "الملموسية"

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	الترتيب
1	أعداد موظفي جمع النفايات الصلبة كافية لتقديم الخدمة.	3.00	1.131	60.0	متوسطة	1
2	عدد الحاويات في الحي الذي تسكن فيه تتناسب مع عدد السكان في الحي.	2.57	1.157	51.4	صغيرة	4
3	معدات جمع النفايات الصلبة وآلياتها مناسبة لتقديم الخدمة.	2.84	1.147	56.8	متوسطة	3
4	توفر البلدية لوحات إرشادية لتسهيل عملية جمع النفايات.	2.37	1.080	47.4	صغيرة	6
5	تقدم البلدية إرشادات عامة وتوعية للمواطنين تتعلق بخدمة جمع النفايات الصلبة.	2.40	1.081	48.0	صغيرة	5
6	تصميم حاويات جمع النفايات مناسب للمواطنين.	2.91	1.166	58.2	متوسطة	2

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير بُعد "الملموسية" تراوحت بين (47.4%-60%) وبدرجة موافقة ما بين صغيرة ومتوسطة.

أظهرت نتائج جدول (4.11) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الاستجابة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية يطا كانت الفقرة التي نصت على: "أعداد موظفي جمع النفايات الصلبة كافية لتقديم الخدمة"، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدرة (3.00)، وانحراف معياري قدرة (1.131)، وبوزن نسبي قدره (60.0%)، بدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك بسبب أن أفراد عينة الدراسة من متلقي خدمة جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا لديهم مستويات عالية من الإدراك حول أهمية كفاية أعداد موظفي جمع النفايات الصلبة وذلك لتوفير وتقديم الخدمة على أكمل

وجه، ولكن من وجهه نظرهم لا تقوم البلدية بتوفير أعداد كافية من موظفي جمع النفايات الصلبة لتلبية احتياجات وطموحات المواطنين وذلك لتوفير خدمة عالية وبيئة آمنة للمواطن البيطاوي.

كما ونجد من جدول (4.11) أن الفقرة التي نصت على: "توفر البلدية لوحات إرشادية لتسهيل عملية جمع النفايات"، قد حظيت بأقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (2.37)، وبانحراف معياري قدرة (1.080)، وبوزن نسبي قدره (47.4%)، بدرجة موافقة صغيرة، ويعزو الباحث ذلك الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة نتيجة انخفاض القدرات والإمكانات المادية للبلدية، فنجد أن معظم شوارع المدينة مترهلة بسبب اعمال مشروع انشاء شبكة مياه جديدة والذي لم يستكمل نتيجة انسحاب الممولين للمشروع والذي ترك البنية التحتية للشوارع والأرصفة مترهلة ولا تصلح لوضع لوحات إرشادية عليها، ولا يمكن القيام بوضع لوحات إرشادية إلا في حالة استكمال العمل في المشروع وإصلاح الأرصفة التي سوف توضع عليها اللوحات الإرشادية.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (5.8) الخاص بمحور الملموسية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل البلدية في مدينة يطا أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت (2.68)، وبانحراف معياري قدرة (0.856)، وبوزن نسبي قدره (53.6%)، بدرجة موافقة متوسطة.

وبناء على نتائج الجدول (4.11) المتعلق ببعد الملموسية يؤكد الباحث على أن هناك تأثير مباشر لبعد الملموسية على عدم رضا متلقي خدمة جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا من خلال عدم توفير أعداد مناسبة من موظفي جمع النفايات، وعدم توفير معدات واليات مناسبة لجمع النفايات، وعدم مناسبة تصميم وعدد الحاويات في الأحياء السكنية مع عدد السكان في كل حي، وعدم توفير لوحات إرشادية وإرشادات عامة وتوعية للمواطنين تتعلق بخدمة جمع النفايات الصلبة لتسهيل عملية جمع النفايات، فبالتالي فإن اهتمام البلدية ببعد الملموسية من حيث الفقرات التي تم ذكرها يمكن أن يؤثر في تكوين انطباعات ايجابية لدى المواطنين، ويؤدي إلى تحقيق الراحة النفسية للمواطنين وزيادة مستوى رضاهم عن أداء وجودة الخدمة المقدمة، الأمر الذي ينعكس إيجابا على نجاح البلدية واستمرارها في تقديم خدمة جمع النفايات الصلبة وتحسين أدائها.

رابعاً: فيما يتعلق بالبُعد الرابع "الثقة":

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات

هذا البُعد كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (4.12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "الثقة"

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	الترتيب
1	أثق بقدرة البلدية على جمع النفايات الصلبة بشكل جيد دون انقطاع.	3.53	0.939	70.6	كبيرة	2
2	أثق بقدرة الموظفين على تقديم الخدمة المناسبة لي.	3.55	0.975	71.0	كبيرة	1
3	أثق بقدرة الموظفين على تقديم الخدمة لي دون تأخر.	3.38	1.041	67.6	متوسطة	3
4	أثق بالإجراءات الإدارية المتعلقة بخدمة جمع النفايات المعمول بها في بلدية يطّا.	3.29	1.062	65.8	متوسطة	5
5	أثق بالأنظمة والقوانين الضامنة لحصولي على خدمة جمع النفايات.	3.29	1.089	65.8	متوسطة	5
6	أثق بنزاهة تعامل الموظفين مع المواطنين وحياديتهم.	3.32	1.063	66.4	متوسطة	4

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير بُعد "الثقة" تراوحت بين (66.8%-75.8%) وبدرجة موافقة ما بين متوسطة وكبيرة.

أظهرت نتائج جدول (4.12) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الثقة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية يطّا كانت الفقرة التي نصت على: "أثق بقدرة الموظفين على تقديم الخدمة المناسبة لي"، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.55)، وانحراف معياري قدره (0.975)، وبوزن نسبي قدره (71.0%)، بدرجة موافقة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك بسبب أن أفراد عينة الدراسة من متلقي خدمة جمع النفايات الصلبة في مدينة يطّا لديهم مستويات من الفهم والإدراك تجاه الممارسات الايجابية التي يقوم بها الموظفين خلال تقديمهم لخدمة جمع النفايات، حيث أنهم يقومون بتقديم الخدمة على أكمل وجه وهذا انعكس على الثقة الكبيرة التي منحت من قبل أفراد عينة

المبحوثين للموظفين الذين يقدمون خدمة جمع النفايات، وهذا ما تسعى إليه البلدية من خلق درجة ثقة عالية بينها وبين المواطنين، والعمل على تكوين صورة ايجابية عن البلدية، ورفع مستوى الخدمات وذلك في سبيل تحقيق رضا المواطنين.

كما ونجد من جدول (4.12) الفقرة رقم (4) والتي نصت على: " أتق بالإجراءات الإدارية المتعلقة بخدمة جمع النفايات المعمول بها في بلدية يطا " والفقرة رقم (5) والتي نصت على: " أتق بالأنظمة والقوانين الضامنة لحصولي على خدمة جمع النفايات"، قد حظيتا بأقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لهما (3.29)، وبوزن نسبي قدره (65.8%)، بدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة بسبب أن البعض من أفراد عينة الدراسة قد يكون لديهم انطباعات عامة متدنية نوعا ما عن الإجراءات الإدارية المتعلقة بخدمة جمع النفايات المعمول بها في البلدية وعدم ثقة بالأنظمة والقوانين المتبعة في البلدية، أو أن البعض منهم واجه مشكلات محددة خلال مراجعاتهم للبلدية للحصول على خدمة معينة، ولكن ما زال مستوى الثقة بجودة خدمة جمع النفايات ينال رضا المواطنين داخل حدود بلدية يطا.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (4.8) الخاص بمحور الثقة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل البلدية في مدينة يطا أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت (3.39)، وبانحراف معياري قدره (0.841)، وبوزن نسبي قدره (67.8%)، بدرجة موافقة متوسطة.

وبناء على نتائج الجدول (4.12) المتعلق ببعد الثقة يؤكد الباحث على أهمية بعد الثقة في تحقيق جودة خدمة جمع النفايات للوصول إلى رضا المواطنين من خلال دعم قدرات الموظفين على تقديم الخدمة بمستوى عالي دون انقطاع، والسعي لامتلاك موظفين قادرين على تقديم الخدمة بقدرة وكفاءة عالية لتلبية احتياجات ومطالب المواطنين، وتوجيه سلوكهم للتعامل الايجابي مع المواطنين وضبطها بإجراءات إدارية وقانونية ملزمة وداعمة ومحفزة للسلوك الايجابي، حيث أن كل ذلك من شأنه دعم توجهات البلدية في الوصول إلى رضا وثقة المواطنين بجودة خدمة جمع النفايات المقدمة من البلدية.

خامساً- فيما يتعلق بالبُعد الرابع "التعاطف":

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (4.13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "التعاطف"

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	الترتيب
1	ييدي الموظفون اهتمام بعملهم في تقديم خدمة جمع النفايات.	3.68	0.894	73.6	كبيرة	2
2	يعمل الموظفون على احترام العادات والتقاليد التي تخص المواطنين.	3.86	0.824	77.2	كبيرة	1
3	يضع الموظفون مصلحة المواطن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا.	3.28	1.079	65.6	كبيرة	4
4	يُعامل المواطن معاملة خاصة باعتباره عنصراً أساسياً لتقديم الخدمات.	3.28	1.083	65.6	كبيرة	4
5	يوضح الموظفون المشاكل الخاصة بخدمة جمع النفايات بطريقة واضحة.	3.23	1.095	64.6	كبيرة	6
6	يأخذ الموظفون بعين الاعتبار وضع النساء وحالات كبار السن أثناء تقديم الخدمة	3.38	1.026	67.6	كبيرة	3

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير بُعد "التعاطف" تراوحت بين (64.6%-77.2%) وبدرجة موافقة كبيرة.

أظهرت نتائج جدول (4.13) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الثقة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية يطا كانت الفقرة التي نصت على: "يعمل الموظفون على احترام العادات والتقاليد التي تخص المواطنين"، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.86)، وانحراف معياري قدره (0.824)، وبوزن نسبي قدره (77.2%)، بدرجة موافقة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك بسبب أن أفراد عينة الدراسة من متلقي خدمة جمع النفايات يلمسون وبشكل مباشر احترام العادات والتقاليد التي تخص المواطنين من قبل موظفي جمع النفايات، ومحاولة الموظفين إعطاء انطباع أن لديهم اهتمام وحيد وهو تقديم الخدمة على أكمل وجه، من خلال تنفيذهم لعملهم بكل مهنية وحرفية،

وهذا الأمر يعمل على تعزيز ثقة المواطنين في مدينة يطا ورضاه عن جودة خدمة جمع النفايات المقدمة من قبل البلدية.

كما ونجد من جدول (4.13) أن الفقرة التي نصت على: " يوضح الموظفون المشاكل الخاصة بخدمة جمع النفايات بطريقة واضحة"، قد حظيت بأقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (3.23)، وبانحراف معياري قدرة (1.095)، وبوزن نسبي قدره (64.6%)، بدرجة موافقة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة عن المتوسط العام بسبب أن الحصول على خدمة جمع النفايات يحكمها إجراءات إدارية وقانونية ونظم عمل يجب الالتزام بها، والموظفون ملتزمون بهذه الإجراءات وفق نصوص القانون والتسلسل الإداري الخاضعين له، وبالتالي فإنهم لا يملكون الحق في توضيح المشاكل الخاصة بخدمة جمع النفايات للمواطنين في الميدان، لذا فالبعض من أفراد عينة الدراسة لا يدركون هذه الإجراءات المعمول بها من قبل البلدية. يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (4.8) الخاص بمحور التعاطف كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من قبل البلدية في مدينة يطا أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت (3.45)، وبانحراف معياري قدرة (0.799)، وبوزن نسبي قدره (69.0%)، بدرجة موافقة كبيرة. وبناء على نتائج الجدول (4.13) المتعلق ببعد التعاطف يؤكد الباحث على أهمية بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة خدمة جمع النفايات الصلبة في البلدية من خلال ما يوفره هذا البعد من ممارسات إدارية وتنظيمية تقوم بها البلدية والتي تسعى من خلالها للتعامل مع المواطنين باحترام وتقدير، وإشعارهم بأهميتهم الإنسانية وأنهم محط احترام وتقدير من قبل الموظفين، وتفهم احتياجاتهم لخدمة جمع النفايات والاهتمام بها، وتقديم الخدمة لهم باهتمام كبير، وبالتالي فإن رضا متلقي الخدمة يستمد من اتجاهات وسلوكيات العاملين في قسم النفايات، وتقديم الخدمة بشكل مناسب يخلق جو من الرضا عن جودة خدمة جمع النفايات المقدمة من قبل البلدية.

4.6 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني وتفسيرها

ينص السؤال الفرعي الثاني من أسئلة الدراسة على: ما مستوى تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا من وجهة نظر المواطنين؟
قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (4.14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات محور "نظام جمع النفايات

الصلبة"

م	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	الترتيب
1	تتوفر أجهزة ومعدات تقنية حديثة في البلدية لجمع النفايات.	2.73	1.194	54.6	متوسطة	12
2	توزع الحاويات بشكل مناسب وملاتم في المدينة.	2.74	1.195	54.8	متوسطة	11
3	يتناسب المظهر العام للحاويات وآليات جمع النفايات مع نوع الخدمة المقدمة.	2.79	1.152	55.8	متوسطة	10
4	هناك صيانة دورية للحاويات المنتشرة في المدينة.	2.51	1.191	50.2	متوسطة	14
5	هناك مسئول يتفقد الحاويات ويبلغ عن أي خلل فيها.	2.71	1.264	54.2	متوسطة	13
6	يتم جمع النفايات الصلبة من قبل العاملين بالشكل المطلوب.	3.42	1.042	68.4	كبيرة	3
7	تتم عملية جمع وتفريغ الحاويات في منطقتك بشكل منتظم يومياً.	3.29	1.269	65.8	متوسطة	4
8	عملية التخلص من النفايات الصلبة تتم بطريقة صحيحة وصحية.	3.26	1.044	65.2	متوسطة	5
9	يوجد خط سير محدد لسيارة جمع النفايات أثناء عملية الجمع.	3.56	1.039	71.2	كبيرة	2
10	تعمل سيطرة الاحتلال على الطرق الداخلية بين المدن على عرقلة سير عمل جمع النفايات مما يزيد من تراكمها في المدينة.	3.24	1.251	64.8	متوسطة	6
11	البلدية جادة في التعامل مع النفايات الصلبة.	3.61	0.988	72.2	كبيرة	1
12	يتم الالتزام بشروط الأمن والسلامة من قبل العاملين أثناء عملية جمع النفايات وتفريغ الحاويات.	3.19	1.057	63.8	متوسطة	7
13	تعتبر الرسوم التي تفرضها البلدية على النفايات المنزلية مناسبة.	2.88	1.360	57.6	متوسطة	8
14	تعتبر الرسوم التي تفرضها البلدية على نفايات المحال التجارية مناسبة.	2.82	1.235	56.4	متوسطة	9
-	الدرجة الكلية للمحور	3.05	0.815	61.0	متوسطة	-

يتضح من الجدول السابق أن درجات تقدير متغير "نظام جمع النفايات الصلبة" تراوحت بين (50.2%-72.2%) وبدرجة ما بين متوسطة وكبيرة.

أظهرت نتائج جدول (4.14) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور "نظام جمع النفايات الصلبة" كانت الفقرة التي نصت على: " البلدية جادة في التعامل مع النفايات الصلبة"، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدرة (3.61)، وانحراف معياري قدرة (0.988)، وبوزن نسبي قدره (72.2%)، بدرجة موافقة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك بسبب أن أفراد عينة الدراسة من متلقي خدمة جمع النفايات يلمسون وبشكل مباشر جدية البلدية في التعامل مع خدمة جمع النفايات الصلبة، حيث أن البلدية تسعى إلى خلق صورة ايجابية عن واقع وبيئة عملها في جمع النفايات لدى المواطنين، من خلال ما تقوم به من صيانة دائمة ودورية لسيارات جمع النفايات وتوظيف كوادر كفؤة للعمل في قسم النفايات الصلبة واشراك مجالس جمع النفايات لتغطية العمل في حال حدوث مشاكل في العمل ، وذلك لتلبية احتياجات وطموحات المواطنين و المحافظة على مستوى عالي من النظافة بشكل مستمر في المدينة.

كما ونجد من جدول (4.14) أن الفقرة التي نصت على: "هناك صيانة دورية للحاويات المنتشرة في المدينة"، قد حظيت بأقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (2.51)، وانحراف معياري قدرة (1.191)، وبوزن نسبي قدره (50.2%)، بدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة عن المتوسط العام نتيجة انخفاض القدرات والإمكانات المادية للبلدية، فنجد أن معظم حاويات النفايات الموجودة داخل حدود البلدية قديمة ومتهالكة، ومن الصعوبة القيام بعملية صيانة لها بشكل دوري، وأيضا هناك نقص في أعداد موظفي قسم الأشغال العامة والذين من مهامهم صيانة الحاويات بشكل دوري.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (4.14) الخاص بمحور "نظام جمع النفايات الصلبة" أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت (3.05)، وانحراف معياري قدرة (0.815)، وبوزن نسبي قدره (61.0%)، بدرجة موافقة متوسطة، وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أهمية ما تقوم به البلدية من ناحية خدمة جمع النفايات في مدينة يطا، وذلك من خلال التفاعل الجاد مع قضية جمع النفايات الصلبة داخل المدينة، وأيضا انتظام عملية جمع النفايات بالشكل المطلوب يوميا من خلال خط السير المحدد لسيارات جمع النفايات، ولكن هناك أمور خارج السيطرة تعرقل عملية جمع النفايات وأهمها سيطرة الاحتلال على الطريق بين

مدينة يطا ومحطة الترحيل والتي يتم إغلاقها من حين لآخر من قبل الاحتلال بدعوى عدم وجود ترخيص للمحطة.

4.7 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث وتفسيرها

ينص السؤال الفرعي الثالث من أسئلة الدراسة على: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد الاعتمادية- بُعد الاستجابة- بُعد الملموسية - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا؟

وللإجابة عن هذا التساؤل صيغت الفرضية التالية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد الاعتمادية- بُعد الاستجابة- بُعد الملموسية - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا.

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد الاعتمادية- بُعد الاستجابة- بُعد الملموسية - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا والجدول (4.14) يوضح ذلك:

جدول (4.14): معامل الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة ونظام جمع النفايات الصلبة

البعد	معامل الارتباط	قيمة Sig
البعد الأول: الاعتمادية	**0.668	.000
البعد الثاني: الاستجابة	**0.826	.000
البعد الثالث: الملموسية	**0.714	.000
البعد الرابع: الثقة	**0.768	.000
البعد الخامس: التعاطف	**0.729	.000

يتبين من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد الاعتمادية- بُعد الاستجابة- بُعد الملموسية - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا.

وعليه يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه يوجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد الاعتمادية- بُعد الاستجابة- بُعد الملموسية - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا.

4.8 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع وتفسيرها

ينص السؤال الفرعي الرابع من أسئلة الدراسة على: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المهنة، الدخل الشهري، مكان السكن)؟

وللإجابة عن هذا التساؤل صيغت الفرضية التالية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المهنة، الدخل الشهري، مكان السكن).

وللإجابة عن هذه الفرضية قام الباحث بصياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).

للتحقق من صحة هذه الفرضية؛ قام الباحث بالمقارنة بين متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة الذكور (ن=320) ومتوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة الإناث (ن=80) لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات موضوع الدراسة باستخدام اختبار "T. test" للفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين، والجدول (4.15) يوضح ذلك:

جدول (4.15): اختبار "T" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة Sig	مستوى الدلالة
ذكور	320	3.16	0.748	1.680	0.09	غير دالة
إناث	80	3.29	0.598	-	5	احصائياً

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

- أن قيمة " Sig. > 0.05 " أي أنها غير دالة إحصائياً بين متغير النوع الاجتماعي ومتوسطات درجات تقدير أفراد عينة استبانة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات وفي درجتها الكلية، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

ويعزو الباحث ذلك الى أن أفراد مجتمع الدراسة لديهم رؤية متشابهة حول نظام جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا بغض النظر عن النوع الاجتماعي وهذا يدل على أن النوع الاجتماعي لا يؤثر في رؤية أفراد مجتمع الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير العمر (أقل من 20 سنة، من 20 إلى أقل من 30 سنة، من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، 40 سنة فأكثر).

للتحقق من صحة هذه الفرضية؛ قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **One Way ANOVA**؛ للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات موضوع الدراسة تعزى لمتغير العمر، والجدول (4.16) يوضح ذلك:

جدول (4.16): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الاستبانة ككل	بين المجموعات	3.790	3	1.263	2.449	0.063	غير دالة احصائياً
	داخل المجموعات	204.295	396	0.516			
	الاجمالي	208.084	399	-			

يتضح من الجدول السابق أن " Sig. > 0.05 " أي أنها غير دالة إحصائياً بين متغير العمر ومتوسطات درجات تقدير أفراد عينة استبانة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات وفي درجتها الكلية، وهذا يدل أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير العمر.

ويعزو الباحث ذلك الى أن أفراد مجتمع الدراسة لديهم رؤية متشابهة حول نظام جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا بغض النظر عن العمر وهذا يدل على أن العمر لا يؤثر في رؤية أفراد مجتمع الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي (ثانوية عامة فأقل - دبلوم - بكالوريوس - ماجستير فأعلى).

للتحقق من صحة هذه الفرضية؛ قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA؛ للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات موضوع الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (5.17) يوضح ذلك:

جدول (4.17): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	قيمة Sig	مستوى الدلالة
بين المجموعات	17.951	3	0.5984	12.462	.000	دالة
داخل المجموعات	190.134	396	0.480			احصائياً
الاجمالي	208.084	399	-			

يتضح من الجدول السابق أن " $\text{Sig.} < 0.05$ " أي أنها دالة إحصائياً بين متغير المؤهل العلمي ومتوسطات درجات تقدير أفراد عينة استبانة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات وفي درجتها الكلية، وهذا يدل أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح من كان مؤهلهم العلمي "بكالوريوس"، ويعزو الباحث ذلك الى أن أفراد مجتمع الدراسة لديهم رؤية مختلفة حول نظام جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي وهذا يدل على أن المؤهل العلمي يؤثر في رؤية أفراد مجتمع الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير المهنة (موظف - عامل - تاجر - مزارع - عاطل عن العمل).

للتحقق من صحة هذه الفرضية؛ قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA؛ للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات موضوع الدراسة تعزى لمتغير المهنة، والجدول (4.18) يوضح ذلك:

جدول (4.18): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير المهنة

مستوى الدلالة	قيمة Sig	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
غير دالة احصائياً	0.106	1.924	0.994	4	3.976	بين المجموعات	الاستبانة ككل
			0.517	395	204.108	داخل المجموعات	
			-	399	208.084	الاجمالي	

يتضح من الجدول السابق أن " $\text{Sig.} > 0.05$ " أي أنها غير دالة إحصائياً بين متغير المهنة ومتوسطات درجات تقدير أفراد عينة استبانة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات وفي درجتها الكلية، وهذا يدل أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير المهنة، ويعزو الباحث ذلك الى أن أفراد مجتمع الدراسة لديهم رؤية متشابهة حول نظام جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا بغض النظر عن متغير المهنة وهذا يدل على أن متغير المهنة لا يؤثر في رؤية أفراد مجتمع الدراسة. الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير الدخل الشهري (أقل من 1000 شيكل، من 1000 إلى أقل من 2000 سنة، من 2000 سنة إلى أقل من 3000 سنة، 3000 سنة فأكثر).

للتحقق من صحة هذه الفرضية؛ قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA؛ للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات موضوع الدراسة تعزى لمتغير الدخل الشهري، والجدول (4.19) يوضح ذلك:

جدول (4.19): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير الدخل الشهري

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	قيمة Sig	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.176	3	2.059	4.037	0.008	دالة
داخل المجموعات	201.909	396	0.510			احصائياً
الاجمالي	208.084	399	-			

يتضح من الجدول السابق أن " $\text{Sig.} < 0.05$ " أي أنها دالة إحصائياً بين متغير الدخل الشهري ومتوسطات درجات تقدير أفراد عينة استبانة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات وفي درجتها الكلية، وهذا يدل أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير الدخل الشهري لصالح من دخلهم الشهري "أكثر من 3000 شيكل"، ويعزو الباحث ذلك الى أن أفراد مجتمع الدراسة لديهم رؤية مختلفة حول نظام جمع النفايات الصلبة في مدينة يطا بالنسبة لمتغير الدخل الشهري وهذا يدل على أن متغير الدخل الشهري يؤثر في رؤية أفراد مجتمع الدراسة.

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير مكان السكن (شمال مدينة يطا - وسط مدينة يطا - جنوب مدينة يطا).

للتحقق من صحة هذه الفرضية؛ قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA؛ للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات موضوع الدراسة تعزى لمتغير مكان السكن، والجدول (4.20) يوضح ذلك:

جدول (4.20): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية

يطا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير مكان السكن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	قيمة Sig	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.002	2	3.001	5.896	0.003	دالة
داخل المجموعات	202.082	397	0.509			احصائياً
الاجمالي	208.084	399	-			

يتضح من الجدول السابق أن " $\text{Sig.} < 0.05$ " أي أنها دالة إحصائياً بين متغير مكان السكن ومتوسطات درجات تقدير أفراد عينة استبانة تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات وفي درجتها الكلية، وهذا يدل أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير مكان السكن لصالح من مكان السكن لهم "وسط مدينة يطا"، ويعزو الباحث ذلك الى أن الكثافة السكانية والتركيز السكاني في مدينة يطا يقع في وسط المدينة وهذا يدل على أن متغير مكان السكن يؤثر في رؤية أفراد مجتمع الدراسة.

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

النتائج:

1. تقدير عينة الدراسة من سكان نفوذ بلدية يطا لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة، حصل على (63.6%) أي بدرجة موافقة متوسطة.
2. الدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمة جاءت بوزن نسبي (65%) بدرجة موافقة متوسطة.
3. مستوى نظام جمع النفايات الصلبة جاء بوزن نسبي (61%) وبدرجة موافقة متوسطة.
4. بُعد "الاعتمادية" جاء في المرتبة الأولى، حيث حصل على وزن نسبي (69.8%) وبدرجة موافقة كبيرة.
5. بُعد "التعاطف" جاء في المرتبة الثانية، حيث حصل على وزن نسبي (69%) وبدرجة موافقة كبيرة.
6. جاء بُعد "الثقة" في المرتبة الثالثة، حيث حصل على وزن نسبي (67.8%) وبدرجة موافقة متوسطة.
7. وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد "الاستجابة" بوزن نسبي (64.8%) وبدرجة موافقة متوسطة.
8. جاء بُعد "الملموسية" في المرتبة الخامسة والأخيرة، حيث حصل على وزن نسبي (53.6%) وبدرجة موافقة متوسطة.
9. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد جودة الخدمات (بُعد الاعتمادية- بُعد الاستجابة- بُعد الملموسية - بُعد الثقة - بُعد التعاطف) و نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.
11. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير العمر.

12. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح من مؤهلهم العلمي "بكالوريوس".

13. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير المهنة.

14. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير الدخل الشهري لصالح من دخلهم الشهري "أكثر من 3000 شيكل".

15. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات تعزى لمتغير مكان السكن لصالح من مكان السكن لهم "وسط مدينة يطا".

الاستنتاجات:

1. بلغ وزن النفايات الصلبة التي تم جمعها من مدينة يطا خلال عام 2021 الماضي حوالي 19725 طن، بواقع حوالي 1644 طن شهرياً و 55 طن يومياً، أي بمعدل 0.77 كجم للفرد الواحد يومياً.
2. تزداد كمية النفايات الصلبة التي يتم جمعها من المدينة سنوياً تبعاً لزيادة أعداد السكان، حيث زادت كمية النفايات الصلبة في مدينة يطا من 15942 طن عام 2017م لتصل إلى حوالي 19128 طن في العام 2018م، وقد زادت أعداد السكان في نفس الفترة بحوالي 1716 نسمة.
3. ازدياد كمية النفايات التي تم جمعها في العام 2019م نتيجة الإضراب داخل البلدية الذي أدى إلى تعطيل جميع الخدمات المقدمة للمواطنين ومن ضمنها خدمة جمع النفايات الصلبة حيث استمر الإضراب لمدة 6 شهور مما أدى إلى تراكم كبير للنفايات، الأمر الذي استدعى بلدية يطا إلى الاستعانة بمجالس البلديات المجاورة لجمع النفايات المتراكمة والذي أدى إلى ازدياد أوزان النفايات وكذلك الارتفاع في تكلفة جمع النفايات.
4. هناك نقص في معدات واليات جمع النفايات الصلبة في البلدية والتي عددها : 7 اليات، مقسمة بين (4) سيارات شحن مع مكبس، (2) تراكتور مع عربة ، سيارة شحن مع كباش، مقارنة بالمساحة الشاسعة لمدينة يطا التي تزيد عن (30 كم²) بعد توسيع حدود البلدية.

5. هناك عجزاً كبيراً في أعداد حاويات جمع النفايات في مناطق مختلفة من المدينة، والتي تبلغ 640 حاويةً (مقسمة بين 600 حاوية سعة 1.10 م³، و 40 حاوية سعة 4 م³)، مقارنة بعدد السكان داخل حدود البلدية والبالغ 71019 نسمة.
6. هناك تباين في معدل الحاويات للسكان، إذ يصل المعدل حوالي 102 فرد/حاوية، وهناك عدم تناسب بين عدد الحاويات داخل الأحياء السكنية مقارنة بعدد السكان في كل حي، كما بينت الدراسة أن مواقع الحاويات في كثير من المناطق يخضع لتوافق السكان أكثر من حاجة المنطقة.
7. تكلفة إدارة النفايات الصلبة في مدينة يطا مرتفعة جداً، بحيث أن المصاريف التشغيلية لخدمة جمع النفايات بمعدل (140) شيكل لكل طن أو قرابة (9000) شيكل يومياً، بحيث يتم جمع ونقل ما يزيد عن (65) طناً يومياً من المدينة إلى مكب النفايات.
8. عدد اشتراكات النفايات المنزلية قليل جداً والتي تبلغ (10.000) مشترك، مقارنة بعدد سكان مدينة يطا والبالغ 71019 نسمة.
9. هناك نقص في أعداد موظفو جمع النفايات الصلبة مقارنة بمساحة المدينة الكبيرة.
10. هناك تقييد في صلاحيات الموظفين في الميدان نتيجة درجة التفويض في العمل، حيث أن طبيعة العمل في البلدية يحكمه بالأساس مبدأ التسلسل الإداري والوظيفي حسب الهيكل الإداري في البلدية.
11. هناك نقص في مستوى الثقة بين المواطن وبين الأنظمة والقوانين المتبعة في البلدية، بسبب عدم الوعي الكامل لدى المواطنين بالأمر الإداري المتبعة في البلدية، أو أن البعض منهم واجه مشكلات محددة خلال مراجعاتهم للبلدية للحصول على خدمة معينة.
12. هناك نقص في مستوى التواصل بين المواطن وبين البلدية والذي ينحصر من خلال موقع البلدية الإلكتروني، بسبب عدم وجود طرق تواصل أخرى مثل توفير لوحات إرشادية إلكترونية في الشوارع وإرشادات عامة وتوعية للمواطنين.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة الميدانية واستعراض الباحث للدراسات السابقة والإطار النظري، ومن أجل أن تحقق هذه الدراسة أهدافها، أوصى بالتوصيات التالية:

1. تعزيز ثقة المواطن في البلدية وفي الانظمة والقوانين المتبعة من خلال حل مشكلاتهم، والشفافية في التعامل معهم، و زيادة الاستجابة لحاجاتهم واستفساراتهم، والإبلاغ عن موعد تقديم الخدمة بدقه.
2. منح موظفي قسم النفايات الصلبة مزيد من الصلاحيات لحل المشكلات التي تواجههم في الميدان، وتعزيز قدراتهم ورفع كفاءتهم من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لهم.
3. الاهتمام بتوفير أعداد مناسبة من موظفي جمع النفايات الصلبة ليتمكنوا من تغطية مساحة المدينة الكبيرة.
4. توفير المزيد من حاويات جمع النفايات ليتناسب مع عدد السكان الكبير في المدينة، مع الاهتمام بالتوزيع المناسب لها ليقل معدل التباين بين عدد الحاويات وبين عدد السكان في كل حي، مع زيادة الاهتمام بعمل صيانه دورية للحاويات الموجودة.
5. زيادة مستوى التواصل بين المواطنين وبين البلدية وبين القطاع الخاص من خلال انشاء شبكات تواصل جديدة وتوفير لوحات الكترونية ارشادية وتوعوية للمواطنين.
6. ضرورة العمل على زيادة وتوفير معدات واليات جمع نفايات حديثة للبلدية، لتشمل خدمة جمع النفايات جميع احياء المدينة.
7. العمل على ايجاد حلول لتقليل تكلفة ادارة النفايات المرتفعة في المدينة، من خلال تقليل المصاريف التشغيلية للخدمة، عن طريق تشجيع فكرة فرز النفايات بين المواطنين ليتم استخدامها في اكثر من مجال.
8. العمل على زيادة اعداد اشتراكات النفايات المنزلية من خلال مسح شامل للمدينة لتسجيل جميع المستفيدين من خدمة جمع النفايات.
9. ضرورة إعادة النظر في رسوم النفايات المنزلية والتجارية المفروضة على المواطنين سواء بزيادة الرسوم المنزلية وتخفيض الرسوم التجارية لتتناسب مع التكلفة الاجمالية لعملية جمع النفايات في المدينة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو العجين، رامي (2011). "تقييم إدارة النفايات الصلبة في محافظة دير البلح"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو عكر، فوزي (2016). "دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة ، مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة " الغرفة التجارية الصناعية بغزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الإمام، وقي السيد.(2003): محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 27، العدد 4.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2009). "مسح البيئة المنزلي"، رام الله - فلسطين، ص33.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني(2019). "مسح البيئة المنزلي"، رام الله - فلسطين، ص26.
- الحسن، غسان(2011). "تقويم إدارة النفايات الصلبة في محافظة القنيطرة (المطر الصحي)"، ندوة طاقة الكتلة الحيوية، ص 3-4، جامعة دمشق.
- الحلبي، مؤمن.(2017): جودة الخدمات الالكترونية واثرها على رضا المستخدمين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الخطيب، عصام (2003). "إدارة النفايات الصلبة في فلسطين دراسة في الوضع القائم"، بيرزيت، معهد الصحة العامة والمجتمعية، جامعة بيرزيت.
- الشوارة، احمدان، (2006). "علم البيئة نظامه أهميته مشكلاته"، ط2، مركز يافا للنشر والتوزيع، رام الله - فلسطين، ص174.
- الصالح، هاشم (1433هـ). "تفعيل البعد الصحي والبيئي في تصميم المشاريع العمرانية"، المؤتمر(الهندسي السعودي السادس)، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الظهران ، مجلد 1، ص135.
- الضمور، هاني و حلوز، فاطمة (2012). "أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية"، دراسات العلوم الادارية، 30(1)، 47-64.

الطائي، رعد و قداة، عيسى (2008). "إدارة الجودة الشاملة"، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن.
العابد، رشيدة (2007). "تسيير النفايات الصلبة الحضرية، دراسة حالة بلدية ورقلة"، رسالة
ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

العربية، يحيى، (2002). "المدخل إلى العلوم البيئية"، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع،
ص184.

اللبيدي، نزار (2015). "الأمن البيئي وإدارة النفايات البيئية"، عمان، دار حجلة، ط1.
المصري، روان (2019). "واقع النفايات الصلبة المنزلية وإدارتها في قرى شمال غرب محافظة رام
الله"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بيرزيت، فلسطين.
المحايوي، قاسم (2006). "إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات"، دار الشروق،
عمان، الأردن.

الوادي، محمود والزعبي.(2011): مستلزمات ادارة الجودة الشاملة كاداة لتحقيق الميزة التنافسية في
الجامعات الاردنية، بحث منشور، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد8.
بلدية يطا، 2021، بيانات غير منشورة.

جودة، سالم (2014). "دور تقنية أداء الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات بلديات قطاع غزة"،
رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.

حمود، خضير (2010). "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
خالد الطراونة وعدنان مبيضين(1994). "النفايات الصلبة وأساليب معالجتها وطرق الاستفادة منها
في لواء المزار الجنوبي - الأردن"، مؤتة للبحوث والدراسات ، المجلد التاسع ، العدد الرابع.
درجال، وسام (2014). "التباين المكاني للنفايات الصلبة في مدينة العمارة"، مجلة جامعة ميسان،
مجلد 10، عدد 37.

سالم، سيد (2004). "المخلفات الصلبة المنزلية (القمامة المنزلية) في مدينة أسيوط"، دراسة في
الجغرافية التطبيقية، المجلة الجغرافية العربية، العدد 44 ، ج 2 ص558.

سعدالله، نور (2017). "جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن: دراسة ميدانية : البنك
الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية"، رسالة ماجستير غير منشورة،
جامعة شندي، السودان.

سلطة جودة البيئة/ أيمن أبو ظاهر / https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=20041

سونيا عباسي وهند وهبة (2006). "إدارة النفايات الطبية الصلبة في مشافي جامعة دمشق"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية ، مجلد 22 ، عدد الأول.

شبراوي، أسماء (2018). "واقع إدارة النفايات الإلكترونية في فلسطين ومدى مطابقتها للشروط الإدارية المتكاملة والمستدامة/ محافظة الخليل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

شنتيه، ضرغام (2012). "تقييم واقع مكبات النفايات في الضفة الغربية وتخطيطها بواسطة نظم المعلومات الجغرافية (GIS)"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

عبدالقادر، ابراهيم (2016). "جودة الخدمة وأثرها على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على بعض المصارف السودانية"، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

عريضة، عصام.(2005): تقييم جودة الخدمة البريدية المقدمة للمستفيدين من قطاع البريد الاردني بعد الخصخصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الاردن.

علي بن محمد الجرجاني، معجم التعريفات، تحقيق محمد صديق المنشاوي، القاهرة، دار الفضيلة.

عليان، رحي (2009). "أسس التسويق المعاصر"، ط1، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عمرو، نور (2021). "اتجاهات المواطنين نحو الخدمات المقدمة في بلدية الخليل: المشاكل وسبل التطوير"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.

غرايبة، سامح و الفرحان، يحيى (1996). "مدخل إلى العلوم البيئية". عمان، دار الشروق.

غرايبة، سامح و الفرحان، يحيى (2000). "المدخل إلى العلوم البيئية"، عمان، دار الشروق، ط3.

غرايبة، سامح و الفرحان، يحيى (2008). "المدخل إلى العلوم البيئية" ، ط 4 ، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان ، ص184.

مخلاتي، أحمد (2014). "التقييم الاقتصادي البيئي لمشاريع مطامر النفايات البلدية باستخدام منهجية تحليل الكلفة/ المنفعة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الهندسة المدنية، جامعة حلب.

مصطفى، محمد (2010). "التسويق الاستراتيجي للخدمات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

منظمة الصحة العالمية (1988). "معالجة النفايات الصلبة في البلدان النامية"، المكتب الإقليمي لشرق البحر المتوسط ، ص6.

نعيم، بارود (2009). "إدارة النفايات الصلبة في محافظة الشمال" دراسة في جغرافية البيئة، مجلة جامعة الأقصى ، مجلد الثالث عشر ، العدد الثاني.
وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، 2011، رام الله - فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Bortoleto, A.P.(2007). Waste Management & Research, **International Solid Waste Association**; Porto Alegre case Citizen Participation as a part of integrated solid waste management Report ,Vol. 25.P.150-157.
- C.C.CHEN.2010. Spatial Inequality in Municipal Solid Waste Disposal across region in developing countries, **International Journal of Environment** .Vol.7, Issue 3.
- Goldberg . Ms alhoms, N Goulet, L Riberdly, **Incidence of cancer Among living near a municipal solid waste land fill sites** – Archives of Environmental health Canada 1995, vol 50. P-41.
- Kazi. O.(2011): **Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh**, **International Journal of Business and management**.
- Kotler, P., Armstrong, G., Tolba, A., Habib, A. (2011). *Principles Of Marketing- Arab World Edition*. Person Education Limited.
- Lovelock, Christopher and Wirtz, Jochen (2004). *Services marketing, People, Technology, Strategy*.(5th edition). USA: Pearson Education International.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. and Malhotra, A (2005). E-S-QUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 1-21.
- Parker, J., (1994). **Dealing with drumhead of death professional Engineering**, V.7 N.1 Landcaster Ltd. U.S.A, Jan 1994 P.17.
- Shaikh B.T, and Rabbani, h.(2005): **Health Management Information System**, A tool to gauge patient satisfaction and quality of care, *Eastem Mediterranean Health*, VOI(11), NO(12).
- UNEP.2005. Selection Design and Implementation of Economic Instruments in the Kenyan Solid Waste Management Sector available (Online) [http://www.org/PDF Kenya Waste Management Sector / appendix.pdf](http://www.org/PDF/Kenya_Waste_Management_Sector_appendix.pdf).

الملاحق

ملحق (1): استبانة الدراسة



جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

تخصص التنمية المستدامة

الأخ الكريم/ الأخت الكريمة..... المحترم/ة،

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع: استبانة

أضع بين أيديكم استبانة بحثية ندرس بها (تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور

جودة الخدمات المقدمة)

وذلك استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في تخصص التنمية المستدامة. لذا يرجى من سيادتكم

التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة وذلك بإبداء الرأي بكل دقة وموضوعية لكل عبارة من عبارات الاستبانة

بما ترونه مناسباً وذلك بوضع اشارة (√) في المكان المناسب.

تعليمات:

- يرجى الإجابة على جميع أسئلة الاستبيان لما في ذلك من أهمية في إنجاز الدراسة
- في حال وجود أي سؤال غير واضح لا تتردد في طلب الاستفسار من الباحث
- كل سؤال في الاستبيان يحتمل إجابة واحدة فقط ، الرجاء مراعاة ذلك

ملاحظة:

برجاء العلم أن كافة البيانات والمعلومات الواردة في هذا الاستبيان هي فقط لأغراض البحث العلمي، وعليه سيتم التعامل معها بسرية تامة.

شاكرين حسن تعاونكم معنا،،،

إشراف الدكتور: جواد شقير

الباحث : فارس خالد داود

أولاً: البيانات الشخصية:

يرجى التفضل بوضع إشارة (√) في المربع الذي يشير إلى الإجابة المناسبة:

الجنس	ذكر	أنثى
العمر	أقل من 20 سنة	من 20 - أقل من 30 سنة
	من 30 - أقل من 40 سنة	40 سنة فأكثر
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	دبلوم
	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
المهنة	موظف	عامل
	تاجر	مزارع
	عاطل عن العمل	
الدخل الشهري	أقل من 1000 شيكل	من 1000 - أقل من 2000 شيكل
	من 2000 شيكل - أقل من 3000 شيكل	3000 شيكل فأكثر
مكان السكن	شمال مدينة يطا	وسط مدينة يطا
	جنوب مدينة يطا	

ثانياً: أبعاد (جودة الخدمة):

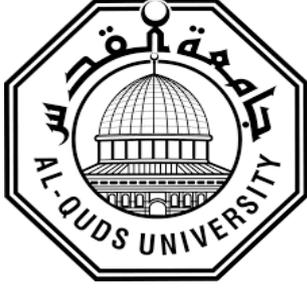
م.	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الاعتمادية (مدى وفاء البلدية بوعودها للمواطنين بخصوص مستوى جودة خدمة جمع النفايات الصلبة).						
1.	تلتزم البلدية بتقديم خدمة جمع النفايات الصلبة في المواعيد المحددة.					
2.	الخدمة التي تقدمها البلدية تلبى حاجات وتوقعات المواطنين.					
3.	هناك سهولة في تعامل الموظفين مع المواطنين.					
4.	يتمتع موظفو البلدية (بالكفاءة والخبرة) المطلوبة لتقديم خدمة جمع النفايات.					
5.	يتمتع موظفو البلدية بالصلاحيات لحل المشكلات في جمع النفايات.					
6.	يتفهم موظفو البلدية احتياجات السكان لخدمة جمع النفايات.					
البعد الثاني: الاستجابة (مدى قدرة البلدية على تقديم خدمة جمع النفايات بصورة فورية ومنتقنة وفقا لما يتطلع اليه المواطن).						
1.	تتم الاستجابة الفورية من قبل البلدية لحاجات المواطنين.					
2.	تقوم البلدية بالاستجابة الفورية عن استفسارات وشكاوى المواطنين.					
3.	تقوم البلدية بالإبلاغ عن مواعيد تقديم الخدمة بدقة للمواطنين.					
4.	الموظفون في البلدية لديهم الاستعداد الدائم للتعامل مع المواطنين.					
5.	يقوم موظفو البلدية بتقديم المساعدة للمواطنين دائما.					
6.	تتسم إجراءات عمل البلدية بالبساطة لضمان السرعة في تقديم الخدمة.					
البعد الثالث: الملموسية (كافة الجوانب المادية ذات الالتماس المباشر مع المواطنين والتي تسهل تقديم الخدمة).						
1.	أعداد موظفي جمع النفايات الصلبة كافية لتقديم الخدمة.					
2.	عدد الحاويات في كل حي تتناسب مع عدد السكان.					

م .	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
3.	معدات جمع النفايات الصلبة وآلياتها مناسبة لتقديم الخدمة.					
4.	توفر البلدية لوحات إرشادية لتسهيل عملية جمع النفايات.					
5.	تقدم البلدية إرشادات عامة للمواطنين متعلقة بخدمة جمع النفايات الصلبة.					
6.	تصميم حاويات جمع النفايات مناسب للمواطنين.					
البعد الرابع: الثقة (ويشمل الثقة المتبادلة بين البلدية والمواطن) .						
1.	أثق بقدرة البلدية على تقديم خدمة جمع النفايات بشكل جيد دون انقطاع.					
2.	أثق بقدرة الموظفين على تقديم الخدمة المناسبة لي.					
3.	أثق بقدرة الموظفين على تقديم الخدمة لي دون تأخر.					
4.	أثق بالإجراءات الإدارية المتعلقة بخدمة جمع النفايات المعمول بها في بلدية يطا					
5.	أثق بالأنظمة والقوانين الضامنة لحصولي على خدمة جمع النفايات.					
6.	أثق بنزاهة تعامل الموظفين مع المواطنين وحياديتهم.					
البعد الخامس: التعاطف (وتعني الاحترام المتبادل والشفافية والألفة بين البلدية والمواطن) .						
1.	يبيدي الموظفون اهتمام بعملهم في تقديم خدمة جمع النفايات.					
2.	يعمل الموظفون على احترام العادات والتقاليد التي تخص المواطنين.					
3.	يضع الموظفون مصلحة المواطن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا.					
4.	يُعامل المواطن معاملة خاصة باعتباره عنصراً أساسياً لتقديم الخدمات.					
5.	يوضح الموظفون المشاكل الخاصة بخدمة جمع النفايات بطريقة واضحة.					
6.	يأخذ الموظفون بعين الاعتبار وضع النساء وحالات كبار السن في تقديم الخدمة					

ثالثاً: نظام جمع النفايات الصلبة

م.	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تتوفر أجهزة ومعدات تقنية حديثة في البلدية لجمع النفايات.					
2.	توزع الحاويات بشكل مناسب وملئم في المدينة.					
3.	يتناسب المظهر العام للحاويات وآليات جمع النفايات مع نوع الخدمة المقدمة.					
4.	هناك صيانة دورية للحاويات المنتشرة في المدينة.					
5.	هناك مسئول يتفقد الحاويات ويبلغ عن أي خلل فيها.					
6.	يتم جمع النفايات الصلبة من قبل العاملين بالشكل المطلوب.					
7.	تتم عملية جمع وتفريغ الحاويات في منطقتك بشكل منتظم يومياً.					
8.	عملية التخلص من النفايات الصلبة تتم بطريقة صحيحة وصحية.					
9.	يوجد خط سير محدد لسيارة جمع النفايات أثناء عملية الجمع.					
10.	تعمل سيطرة الاحتلال على الطرق الداخلية بين المدن على عدم القدرة على التخلص من النفايات وزيادة كميتها في المدينة.					
11.	جدية البلدية في التعامل مع النفايات الصلبة.					
12.	يتم الالتزام بشروط الأمن والسلامة من قبل العاملين أثناء عملية جمع النفايات وتفريغ الحاويات.					
13.	تعتبر الضريبة التي تفرضها البلدية على النفايات المنزلية - النفايات من المحلات التجارية) مناسبة.					

ملحق (2): رسالة تحكيم الاستبانة



جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

ماجستير بناء المؤسسات والتنمية البشرية

حضرة الدكتور المحترم

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع: تحكيم استبانته لرسالة ماجستير

أتقدم لحضرتكم بأجمل التحيات وأتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وارجوا من حضرتكم التكرم بتحكيم هذه الأستبانة التي سيتم استخدامها كأداة بحث في دراستي الحالية وهي بعنوان :

(تقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطا من منظور جودة الخدمات المقدمة)

إشراف: د.جواد شقير

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة / بناء المؤسسات وتنمية موارد بشرية من جامعة القدس.

محاور التحكيم:

مدى قياس الفقرات للموضوع المراد قياسه، ومدى ملائمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح والغموض، ومدى ملائمة الفقرات للفئة المستهدفة، ومدى انتماء الفقرة للبعد الذي تقيسه، ومن حيث احتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى، ومن حيث سلامة اللغة المستخدمة في الفقرات، وإضافة أي فقرات ترونها مناسبة، والفقرات المقترحة حذفها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

الباحث : فارس داود

ملحق (3): أسماء المحكمين

م.	الاسم	المسمى الوظيفي
1.	د.جهد عبادي	جامعة القدس
2.	د.مهند قريع	جامعة القدس
3.	د.عمر صليبي	جامعة القدس
4.	د.جهد عبادي	جامعة النجاح
5.	د.ياسر ابوتحفة	جامعة القدس المفتوحة

ملحق (4): جدول (2.2) تقدير وتوزيع السكان في مدينة يطا

Locality Name	عدد السكان	اسم التجمع	التصنيف	المنطقة	#
Yatta	511,63	يَطَّا	بلدية يطا	يطا	1
Umm Al Amad (Sahel Wadi Elma)	400	أم العمد (سهل واد الماء)	بلدية يطا	يطا	2
Zif	061,1	زيف	بلدية يطا	يطا	3
Qinan Jaber	349	قنان جابر	بلدية يطا	يطا	4
`Majd AlBa	123	مجد الباع	بلدية يطا	يطا	5
At Tuwani	194	التوانة	مجالس محلية	يطا	6
Al Karmil	740,9	الكرمل	مجالس محلية	يطا	7
Imneizil	278	امنيزل	مجالس محلية	يطا	8
Umm Lasafa and Abu Shabban	648,1	أم لصفا وأبو شبان	مجالس محلية	يطا	9
Beit A'mra	607,3	بيت عمرة	مجالس محلية	يطا	10
Khallet al Maiyya	149,2	خلة المية	مجالس محلية	يطا	11
Sosya	199	سوسيا	مجالس محلية	يطا	12
Al Buweib	734	البويب	مجالس محلية	يطا	13
Ar Rihya	754,5	الريحية	مجالس محلية	الريحية	14
Umm Ashoqhan	605	أم الشقحان	ريف	يطا	15
Ar Rifa'iyya and Ad Deirat	312,1	الرفاعية والديرات	ريف	يطا	16

Locality Name	عدد السكان	اسم التجمع	التصنيف	المنطقة	#
Haribat an Nabi	41	هريبة النبي	ريف	يطا	17
Ar Rakeez	15	الركيز	مسافر يطا	يطا	18
Almefqara	73	المفقرة	مسافر يطا	يطا	19
Al Maq'ora	45	المقعورة	مسافر يطا	يطا	20
Edqeqa)Khirbet Tawil ash Shih(301	إدقيقة (خربة طویل الشيخ)	مسافر يطا	يطا	21
Khirbet Bir al 'Idd	135	خربة بير العد	مسافر يطا	يطا	22
Khirbet Asafi	73	خربة الصافي الفوقا والتحتا	مسافر يطا	يطا	23
Khirbet al Fakheit	312	خربة الفخيت	مسافر يطا	يطا	24
Sadit athaleh	45	سدة الثلة	مسافر يطا	يطا	25
Shi'b al Batim	177	شعب البطم	مسافر يطا	يطا	26
Qawawis	31	قواويس	مسافر يطا	يطا	27
Maghayir al A'beed	16	مغاير العبيد	مسافر يطا	يطا	28
Toba	76	طوبا	مسافر يطا	يطا	29
An Najada	449	النجادة	بدو يطا	يطا	30
Al Ka'abneh -Um Adaraj	464,1	الكعابنه - أم الدرج (الزويدين)	بدو يطا	يطا	31
Umm al Khair	686	أم الخير	بدو يطا	يطا	32

Locality Name	عدد السكان	اسم التجمع	التصنيف	المنطقة	#
Khashem Adaraj (Al-Hathaleen)	989	خشم الدرج (الهذالين)	بدو يطا	يطا	33
Khashem al Karem	151	خشم الكرم	بدو يطا	يطا	34
Yatta City	444,65	مجموع سكان مدينة يطا			A
Yatta Councils	303,24	مجموع سكان مجالس يطا			B
Masafir Yatta	299,1	مجموع سكان مسافر يطا			C
Yatta Rural	958,1	مجموع سكان ريف يطا			D
Yatta Bedouin	739,3	مجموع بدو يطا			E
Yatta Area	743,96	مجموع سكان منطقة يطا			F
Future Governorate	821,132	مجموع سكان محافظة يطا			G

فهرس الجداول

- جدول رقم (3.1): توزيع فقرات الاستبانة في صورتها النهائية 44
- جدول (3.2): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الأول (الاعتمادية) مع الدرجة الكلية للبعد 45
- جدول (3.3): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الثاني (الاستجابة) مع الدرجة الكلية للبعد 46
- جدول (3.4): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الثالث (الملموسية) مع الدرجة الكلية للبعد 46
- جدول (3.5): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الرابع (الثقة) مع الدرجة الكلية للبعد 47
- جدول (3.6): معامل ارتباط درجات فقرات البعد الخامس (التعاطف) مع الدرجة الكلية للبعد 47
- جدول (3.7): معامل ارتباط درجات فقرات المتغير (نظام جمع النفايات الصلبة) مع الدرجة الكلية للمحور . 48
- جدول(3.8): معامل ارتباط درجات أبعاد متغير "جودة الخدمة" مع الدرجة الكلية للمتغير 49
- جدول (3.9): معامل الثبات للاستبانة وفقاً لطريقة التجزئة النصفية 50
- جدول رقم (3.10): قيم معاملات الثبات لأبعاد الاستبانة بطريقة كرونباخ ألفا 51
- جدول(4.1) : توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب متغير الجنس 53
- جدول(4.2) : توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب متغير العمر 54
- جدول (4.3): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب المؤهل العلمي 54
- جدول (4.4): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب المهنة 55
- جدول (4.5): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الدخل الشهري 55
- جدول (4.6): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب مكان السكن 56
- جدول (4.7): المحك المعتمد في الدراسة. 57
- جدول (4.8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للاستبانة ودرجتها الكلية 58
- جدول (4.9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "الاعتمادية" 59
- جدول (4.10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "الاستجابة" 61
- جدول (4.11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "الملموسية" 63
- جدول (4.12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "الثقة" 65
- جدول (4.13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات بُعد "التعاطف" 67

- جدول (4.14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات محور "نظام جمع النفايات الصلبة" 69
- جدول (4.14): معامل الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة ونظام جمع النفايات الصلبة 71
- جدول (4.15): اختبار "T" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي 73
- جدول (4.16): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير العمر 74
- جدول (4.17): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 75
- جدول (4.18): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير المهنة 76
- جدول (4.19): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير الدخل الشهري 77
- جدول (4.20): اختبار "F" للكشف عن الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لتقييم نظام جمع النفايات الصلبة في بلدية يطّا من منظور جودة الخدمات تبعاً لمتغير مكان السكن 78

فهرس الملاحق

- ملحق رقم (1): استبانة الدراسة 87
- ملحق رقم (2): رسالة تحكيم الاستبانة 92
- ملحق رقم (3): أسماء المحكمين 93
- ملحق رقم (4): جدول (2.2) تقدير وتوزيع السكان في مدينة يطا 94

فهرس المحتويات

أ	إقرار	1
ب	شكر وتقدير	1
ت	مصطلحات الدراسة	1
ج	الملخص	1
ح	Abstract	1
1	الفصل الاول: الاطار العام للدراسة	1
2	1.2 مشكلة الدراسة:	2
3	1.3 أسئلة الدراسة:	3
4	1.4 فرضيات الدراسة:	4
4	1.5 مبررات الدراسة:	4
4	1.6 أهمية الدراسة:	4
5	1.7 أهداف الدراسة:	5
5	1.8 حدود الدراسة:	5
6	1.9 مصادر جمع المعلومات والبيانات:	6
6	1.10 متغيرات الدراسة:	6
8	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	8
8	2.1 النفايات الصلبة	8
8	2.1.1 مقدمة	8
9	2.1.2 مفهوم النفايات والنفايات الصلبة	9
9	2.1.3 أنواع النفايات الصلبة:	9
10	2.1.4 مشاكل تراكم النفايات الصلبة	10
11	2.1.5 العوامل المؤثرة في حجم وإدارة النفايات الصلبة:	11

16.....	2.1.6 عمليات إدارة النفايات الصلبة
18.....	2.1.7 المعالجة الصحية والبيئية للنفايات الصلبة
19.....	2.1.8 واقع النفايات الصلبة في فلسطين: (سلطة جودة البيئة، 2021)
21.....	2.2 جودة الخدمات
21.....	2.2.1 مقدمة
22.....	2.2.2 مفهوم الخدمة
23.....	2.2.3 خصائص الخدمة
24.....	2.2.4 مفهوم جودة الخدمة
25.....	2.2.5 أهمية جودة الخدمة
26.....	2.2.6 خطوات تحسين الجودة
27.....	2.2.7 أبعاد جودة الخدمة
28.....	2.2.8 قياس جودة الخدمة:
30.....	2.3 نبذة عن مدينة يطا
30.....	2.3.1 التسمية
30.....	2.3.2 الموقع
31.....	2.3.3 السكان
32.....	2.3.4 البيئة والنظافة العامة
32.....	2.3.5 بلدية يطا
33.....	2.4 الدراسات السابقة
33.....	2.4.1 مقدمة:
33.....	2.4.2 الدراسات التي تناولت النفايات الصلبة:
38.....	2.4.3 الدراسات التي تناولت جودة الخدمات
40.....	2.4.4 علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

40.....	2.4.5 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.....
41.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة واجراءاتها.....
41.....	3.1 مقدمة:.....
41.....	3.2 منهج الدراسة.....
41.....	3.3 طرق جمع البيانات.....
42.....	3.4 مجتمع وعينة الدراسة.....
42.....	3.5 عينة الدراسة.....
42.....	3.6 أداة الدراسة.....
43.....	3.7 خطوات بناء الاستبانة:.....
44.....	3.8 الصدق والثبات للاستبانة:.....
52.....	3.9 إجراءات الدراسة:.....
52.....	3.10 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
53.....	الفصل الرابع: عرض نتائج ومناقشتها.....
53.....	4.1 مقدمة.....
53.....	4.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات.....
56.....	4.3 المحك المعتمد في الدراسة.....
57.....	4.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس وتفسيرها.....
59.....	4.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول وتفسيرها.....
68.....	4.6 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني وتفسيرها.....
71.....	4.7 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث وتفسيرها.....
72.....	4.8 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع وتفسيرها.....
79.....	الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات.....
79.....	النتائج:.....

80.....	الاستنتاجات:
82.....	التوصيات:
83.....	المراجع.
83.....	الملاحق.
97.....	فهرس الجداول.
99.....	فهرس الملاحق.
100.....	فهرس المحتويات.