

The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Commerce
Master of Business & Administration



الجامعة الإسلامية- غزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التجارة
ماجستير إدارة الأعمال

تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة من وجهة نظر سكان المدينة Evaluating the Environmental Performance in Gaza City from the Citizens' point of view

إعدادُ الباحثِ

علي ماهر ثروت سكيك

إشرافُ

الدكتور

ياسر عبد طه الشرفا

قُدِّمَ هَذَا الْبَحْثُ اسْتِكْمَالاً لِمَتَطَلِبَاتِ الْحُصُولِ عَلَى دَرَجَةِ الْمَاجِسْتِيرِ
فِي إِدَارَةِ الْأَعْمَالِ بِكُلِّيَةِ التِّجَارَةِ فِي الْجَامِعَةِ الْإِسْلَامِيَّةِ بِغَزَّةَ

أغسطس/ 2016م – ذو القعدة/ 1437هـ

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة من وجهة نظر سكان المدينة

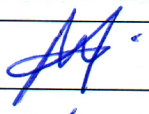
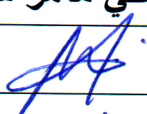
Evaluating the Environmental Performance in Gaza City from the Citizens' point of view

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

I understand the nature of plagiarism, and I am aware of the University's policy on this.

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted by others elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name:	Ali Maher Skeik	اسم الطالب: علي ماهر سكيك
Signature:		التوقيع: 
Date:	03/09/2016	التاريخ: 03/09/2016



ج س غ/35
الرقم: 2016/09/03
التاريخ: Date:

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ على ماهر ثروت سكيك لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة من وجهة نظر مواطني المدينة Evaluating the Environmental Performance in Gaza City from the Citizen's Point of View

وبعد المناقشة التي تمت اليوم السبت 01 ذو الحجة 1437 هـ، الموافق 2016/09/03م الساعة العاشرة صباحاً ، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....
.....
.....

د. ياسر عبد الشرفا مشرفاً و رئيساً
د. سامي علي أبو الروس مناقشاً داخلياً
د. وفيق حلمي الأغا مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤوف على المناعمة

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

(ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا
كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ
الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ)

صدق الله العظيم

[الروم: 41]

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة، من خلال استطلاع آراء المواطنين حول الأداء البيئي في مدينة غزة وجودة الخدمات البيئية والصحية المقدمة من بلدية غزة، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلي تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد تم الاعتماد على طريقة العينة العشوائية والتي تمثلت ب 500 فرد من سكان المدينة، وذلك من خلال استبانة وزعت على أفراد العينة مراعية التوزيع الجغرافي للمدينة بحيث شملت العينة جميع أحياء مدينة غزة.

ولقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

أن بلدية غزة من أهم الجهات الرئيسية التي تتحمل عبئاً ثقيلاً في مجال تقديم العديد من الخدمات الأساسية للمواطنين في مدينة غزة، وإن أبرز الخدمات الأساسية متعلقة في الجانب البيئي والصحي وتوفير بيئة سليمة للمواطنين. إلا أن لا بد من تطوير وتحسين هذه الخدمات المقدمة للمواطنين في مدينة غزة، حيث أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة غير راضيين عن خدمات البلدية بشكل عام المتعلقة في مستوى النظافة و توفر المساحات الخضراء والحدائق العامة وجودة مياه الشرب وشبكات الصرف الصحي ومستوى الارشاد الصحي والبيئي في المدينة.

إلا أن حازت بعض الخدمات على رضى المبحوثين مثل خدمات ازالة النفايات المنزلية، وقيام البلدية بتشجير شوارع المدينة، ومدى كفاءة نظام استقبال الشكاوي فيما يخص شبكات المياه وشبكات الصرف الصحي، وقيام البلدية بتوعية وارشاد المواطنين.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين الخدمات المقدمة من قبل بلدية غزة من خلال تحسين كفاءة وفعالية جمع وترحيل النفايات، تخصيص مساحات تصلح كحدائق عامة، إعادة تأهيل شبكات المياه وشبكات الصرف الصحي، وإشراك الشباب بخدمات البلدية، كما أوصت الدراسة على ضرورة إيجاد آلية بالتوافق مع وزارة الداخلية وشرطة البلدية بمخالفة كل من يمس مستوى نظافة المدينة، و زيادة وعي السكان من خلال عمل برامج توعوية لتوعية السكان بالمحافظة على المدينة وتوعيتهم ببرامج وخدمات البلدية.

Abstract

This study aims at evaluating the environmental performance in Gaza City through surveying citizens' opinion about environmental performance in Gaza City and the quality of the environmental and health services provided by the Municipality of Gaza. The study used the random sampling method. The sample consisted of 500 citizens of the city. The study tool was a questionnaire that was distributed to respondents, taking into account the geographical distribution of the city so that the sample covered all neighborhoods of Gaza city.

Most important findings: Gaza Municipality is one of the main actors who bear a heavy burden in providing many basic services to citizens in the city. Most of the basic services provided are those related to environmental and health sectors so as to provide a safe environment for citizens. However it is most necessary to develop and improve the services provided to the citizen of Gaza City, where the results showed that the majority of respondents were unsatisfied with the services related to the cleanliness, availability of green spaces and parks, the quality of the sewage networks, and the level of awareness and guidance towards the environment. On the other hand, the respondents were satisfied with services such as; household waste removal, afforestation streets, and the efficiency of receiving complaints system.

Recommendations: The study emphasized the need to improve the services provided by the Municipality of Gaza by increasing the number of janitors, working on the maintenance and renewal of waste containers, and finding a mechanism in line with the Ministry of Interior and the municipal police to fine those who affect the level of cleanliness of the city. The study also highlighted the need to increase the awareness of the people through awareness increasing programs to encourage people to preserve the city and make them aware of the programs and services the municipality. The study also recommended that there is a need to for the municipality to look for funders to work on improving sewage systems and implement projects to protect water from pollution.

الإهداء

إلى من أناروا لي دربي، إلى والدي الذي لم يبخل علي بشيء، إلى والدتي التي استمد منها معنى الحياة، إلى أخوتي...

إلى من تحملت العناء طيلت الدراسة، إلى زوجتي العزيزة

إلى ابنتي الغالية..سلمى

إلى طلبة العلم والمعرفة

الباحث

علي ماهر سكيك

شكر وتقدير

انطلاقاً من قول سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم " لا يَشْكُرُ اللهَ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ " فإنني أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل الدكتور/ ياسر عبد الشرفا بإشرافه على هذه الدراسة، وجهده ومتابعته المستمرة التي كان لها الدور في انجاز هذه الدراسة، فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى عضوي لجنة المناقشة الدكتور/ سامي أبو الروس والدكتور/ وفيق الآغا لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى والديّ العزيزين وزوجتي العزيزة لما وفروا من الامكانيات المادية والمعنوية لانجاز هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر الى بلدية غزة -رئيساً، مجلساً وموظفين- و إلى سلطة جودة البيئة على المساعدة الكبيرة التي قدموها لي لانجاز هذه الدراسة والتي تمثلت بمراجعة وثائق وسجلات متعلقة بالدراسة.

وحتى لا أنسى فضل أحد عليّ فإنني أتقدم ببالغ شكري وعظيم امتناني لجميع من قدم لي الدعم مهما كان يسيراً أو قليلاً وأعانني بعد الله على إنجاز هذه الدراسة، سائلاً المولى عز وجل للجميع موفور الصحة وتمام العافية.

فلهم مني كل الشكر والتقدير.

الباحث

علي ماهر سكيك

فهرس المحتويات

إقرار	أ
ملخص الدراسة	ب
Abstract	ت
الإهداء	ث
شكر وتقدير	ج
فهرس المحتويات	ح
فهرس الجداول	ر
فهرس الأشكال والرسوم التوضيحية	س
فهرس الملاحق	ش
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	1
1.1 مقدمة	2
1.2 مشكلة الدراسة	3
1.3 متغيرات الدراسة	4
1.4 فرضيات الدراسة	5
1.5 أهمية الدراسة	5
1.6 أهداف الدراسة	6
1.7 الدراسات السابقة	6
الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة	15
المبحث الأول مدخل الى ادارة الصحة والبيئة	16
2.1.1 مقدمة عن ادارة الصحة	16
2.1.2 مفهوم ادارة الصحة	16
2.1.3 أهمية ادارة الخدمات الصحية	17

18	2.1.4 أهداف ومهام الادارة الصحية
18	2.1.5 الخصائص المميزة للخدمات الصحية
18	2.1.6 مكونات نظام الادارة الصحية
20	2.1.7 مقدمة عن الادارة البيئية
20	2.1.8 مفهوم ادارة البيئة
21	2.1.9 أهمية الادارة البيئية
22	2.1.10 الخصائص المميزة للإدارة البيئية
22	2.1.11 وظائف الادارة البيئية
23	2.1.12 مقدمة الأداء البيئي
23	2.1.13 مفهوم الأداء البيئي:
24	2.1.14 أبعاد الأداء البيئي:
25	2.1.15 مفهوم الفعالية البيئية:
25	2.1.16 عناصر الفعالية البيئية:
26	المبحث الثاني الرقابة والمتابعة والتقييم أولاً الرقابة
26	2.2.1 مفاهيم الرقابة والأهمية والأهداف
27	2.2.2 أهمية الرقابة
27	2.2.3 الرقابة وقياس الأداء
29	2.2.4 أنواع وأدوات العملية الرقابية
30	2.2.5 مفهوم المتابعة والتقييم
31	2.2.6 أهمية المتابعة والتقييم
33	2.2.7 وظائف عملية المتابعة
33	2.2.8 أهداف المتابعة
34	2.2.9 أنواع المتابعة
35	2.2.10 أهداف علمية التقييم :

35	2.2.11 أهمية التقييم:
37	2.2.12 أنواع التقييم
39	2.2.13 مفهوم تقييم الأداء البيئي
39	2.2.14 أهداف تقييم الأداء البيئي
40	2.2.15 فوائد تقييم الأداء البيئي
41	المبحث الثالث دائرة الصحة والبيئة في بلدية غزة أولاً بلدية غزة
41	2.3.1 نبذة عن مدينة غزة
41	2.3.2 نبذة عن تاريخ بلدية غزة ونشأتها
43	2.3.3 أهداف البلدية
43	2.5.4 سياسات البلدية
43	2.3.5 الخدمات التي تقدمها البلدية
48	2.3.6 دائرة الصحة والبيئة
52	المبحث الرابع الواقع البيئي في مدينة غزة
52	2.4.1 التلوث بالنفايات الصلبة
56	2.4.2 التلوث بالمياه العادمة
58	2.4.3 التلوث الهوائي
61	الفصل الثالث الاطار العملي للدراسة
62	6.1 مقدمة:
62	6.2 منهج الدراسة:
63	6.3 مجتمع وعينة الدراسة:
63	6.4 أداة الدراسة:
64	6.5 صدق وثبات الاستبانة:
69	6.6 الأساليب الإحصائية:
70	الفصل الرابع تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

7.1	مقدمة:	71
7.2	اختبار التوزيع الطبيعي: اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S):	71
7.3	الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:	72
7.4	تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة:	73
86	الفصل الخامس النتائج والتوصيات	
87	أولاً النتائج:	87
89	ثانياً التوصيات:	89
91	ثالثاً مصفوفة تطرح بعض الأمور البيئية والحلول المقترحة لها.	91
93	المصادر والمراجع	
99	الملاحق	

فهرس الجداول

جدول (2.1): مقارنة بين المتابعة والتقييم	31
جدول (2.2) أقسام وشعب دائرة الصحة والبيئة	48
جدول (2.3): الى حجم النفايات الصلبة في قطاع غزة في عام 2010م مقارنة مع عام 1994م .	54
جدول (3.1): يوضح مقياس الاجابات	64
جدول (3.2): الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة	65
جدول (3.3): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	67
جدول (3.4): يوضح طريقة معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	67
جدول (3.5): يوضح طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة	68
جدول (4.1): اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)	71
جدول (4.2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	72
جدول (4.3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	72
جدول (4.4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	73
جدول (4.5): نتائج تحليل فقرات محور: مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين	75
جدول (4.6): نتائج تحليل فقرات محور: مدى توفر المتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد	76
جدول (4.7): نتائج تحليل فقرات محور: مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين	78
جدول (4.8): نتائج تحليل فقرات محور: مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الاجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة	79
جدول (4.9): نتائج تحليل فقرات محور: مستوى الارشاد الصحي والبيئي	81
جدول (4.10): نتائج تحليل جميع محاور: تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة	82

جدول (4.11): نتائج اختبار (T) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير الجنس	83
جدول (4.12): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير العمر	84
جدول (4.13): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي	84
جدول (4.14): نتائج اختبار LSD لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي	85

فهرس الأشكال والرسوم التوضيحية

شكل (1.1): يوضح متغيرات الدراسة	4
شكل (2.1): مكونات نظام الإدارة الصحية	20
شكل (2.2): يوضح وظائف الإدارة البيئية	23
شكل (2.3): يوضح المراحل التي تمر بها عملية الرقابة	26
شكل (2.4): يوضح أنواع العملية الرقابية	29
شكل (2.5): هيكل الإدارة العامة للصحة والبيئة	51
شكل (2.6): مكونات النفايات الصلبة في مدينة غزة	53

فهرس الملاحق

ملحق(1): قائمة بأسماء المحكمين	100
ملحق(2): الاستبانة بصورتها الأولى	101
ملحق (3): الاستبانة بصورتها النهائية	105

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

لا يخفى على أحد أن العالم بأجمع يواجه المشكلات البيئية التي تهدد الحياة البشرية وتسبب في اختلال توازن الطبيعة، ولكن ما يفرقنا نحن في البلاد العربية عن باقي دول العالم أنهم يسعون بكل امكاناتهم المادية وتطورهم التكنولوجي وأبحاثهم العلمية للحد من آثار هذه المشكلات، وأننا لازلنا لا نعي خطورة وحجم الكارثة البيئية التي تلاحقنا في كافة مجالاتنا الحياتية، حيث أن سياسات توفر الخدمات البيئية في دولنا العربية لا تتكافأ مع المجتمعات الحضرية والريفية.

تعاني البيئة الفلسطينية في قطاع غزة من إهدار في المصادر الطبيعية، والتلوث البيئي بكافة أشكاله، وتلوث للمياه الجوفية ومياه الشرب، يرجع ذلك الى النمو السكاني المستمر، والإهمال والتجاهل المستمر لقضايا البيئة طيلة سنين الاحتلال، الذي يعدّ السبب الرئيسي في كثير من كوارث البيئة والصحة العامة، والذي يشكل حاجزاً أمام التطور الاقتصادي والاجتماعي في قطاع غزة، حيث تواصلت التحذيرات من تفاقم مشكلة البيئة والصحة خصوصاً بعد الحروب الأخيرة على قطاع غزة والتي أدت الى استهداف كافة القطاعات الخدماتية بما فيها إدارة المياه العادمة ومعالجتها، والتي أصبحت لا تقل خطراً عن أسلحة جيش الاحتلال في تأثيرها على البيئة وخصوصاً الحياة البحرية. (مركز المعلومات الفلسطيني وفا، 2011م).

و تشير الاحصاءات تلوث الشاطئ البحري بشكل مباشر بنسبة تجاوزت ٧٠٪ من طول الساحل قبيل عدوان 2014م ومن المؤكد أن هذه النسبة زادت عن ذلك خلال العدوان وذلك نتيجة لتصريف ما يزيد عن ٣ مليون متر مكعب من مياه الصرف الصحي غير المعالجة بسبب عجز كلي لمحطات المعالجة الرئيسية في القطاع بنسبة تجاوزت ٩٥٪، كما و تضرر وتلوث الاراضي والتربة الزراعية بشكل مباشر بفعل القصف المتكرر لها بشتي أنواع المقذوفات والذخائر مما تسبب في إحداث آلاف الحفر العميقة في الاراضي الزراعية وتلوثها بمتوسط مساحة ٣٥٠ متر مربع للحفرة، كما أوضحت الاحصاءات أنه بلغت كمية النفايات الصلبة المنزلية التي تراكمت في شوارع مناطق مختلفة من قطاع غزة بسبب العدوان بحوالي ٧٠ ألف طن بواقع ثلاثة أضعاف ونصف للكمية التي تراكمت في عدوان ٢٠٠٨ توزعت على

أكثر من ٢٩ مكب عشوائي تشكلت خلال فترة العدوان ولا يزال ما يقارب من ٢٠ ألف طن من تلك النفايات متراكم في بعض المكبات العشوائية. (سلطة جودة البيئة، 2014م).

من خلال هذه الدراسة سيتم تقييم برامج الصحة العامة والبيئة في مدينة غزة من خلال دراسة حالة إدارة الصحة العامة والبيئة في بلدية غزة، حيث تعتبر دائرة الصحة والبيئة أحد أقدم أقسام البلدية الرئيسية والذي يقع على عاتقه العديد من المهام اليومية و الاهتمامات الصحية المختلفة التي يعمل من خلالها على تحسين و تطوير الوضع الصحي و البيئي في المدينة والعيش في ظل بيئة صحية ونظيفة كما وتهدف دائرة الصحة العامة والبيئة للارتقاء والتميز في أداء العمل وذلك لتوفير الغذاء الآمن للمواطنين من خلال أعلى مستويات الرقابة على جودة وسلامة الأغذية.

1.2 مشكلة الدراسة

يُعاني قطاع غزة وضعاً بيئياً وصحياً متدهوراً نتيجة الحصار المفروض عليه منذ أكثر من 10 سنوات حيث يعيش في هذا القطاع حوالي 1,81 مليون نسمة في مساحه ضيقة والتي لا تتجاوز 365 كيلو متر مربع وبكثافة سكانية مرتفعة حوالي 4986 فرد/ كم² مقابل 506 فرد/كم² في الضفة الغربية (المحافظات الشمالية) وذلك حسب آخر تقديرات لجهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني في إعلانه الأخير في ديسمبر 2015م ، وتعتبر محافظة غزة أكثر المناطق كثافة سكانية حيث بلغت الكثافة السكانية حسب تقرير جهاز الاحصاء الفلسطيني 8457 فرد/كم² و تعاني مدينة غزة من عدم توفر الإمكانيات والبنية التحتية اللازمة لسد احتياجات المواطنين، وزيادة لمستويات التلوث البيئي هناك، وجاء العدوان الإسرائيلي الأخير بكل شراسة وهمجية ليُفَاقِم من هذا التدهور للبيئة بما تحتويه من العناصر الحيوية والطبيعية المائية والهوائية والأرضية والكائنات الحية والبنية التحتية والعمرانية متسبباً بذلك بدمار واسع الانتشار. (مركز الاحصاء الفلسطيني، 2015)

ونظراً لذلك تسعى بلدية غزة إلى زيادة وتيرة اهتمامها بالبيئة والصحة العامة في المدينة، إلا أنها تزداد صعوبة في ظل الظروف الراهنة من اغلاق للمعابر وحصار وانقطاع للتيار الكهربائي بشكل مستمر.

واستناداً الى ما سبق تكمن مشكلة الدراسة في مدى قدرة بلدية غزة ممثلة بدائرة الصحة والبيئة من تحقيق أهدافها المتمثلة في تحسين الوضع البيئي والصحي في مدينة غزة، حماية المواطنين من الأمراض، زيادة الوعي البيئي والصحي لدى المواطنين في مدينة غزة، حيث أن يواجه سكان مدينة غزة خطر الكوارث البيئية والصحية نتيجة لضعف الثقافة والوعي اللازم لمواجهة الخطر القائم.

وبناءً عليه فإن السؤال الرئيسي التي تحاول الدراسة الاجابة عليه:

ما هو تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة ؟

وللإجابة على السؤال لا بد من الاجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

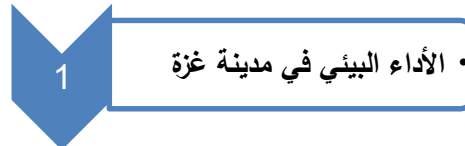
1. ما مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة في مدينة غزة ؟
2. ما مدى توفر المتنزهات والحدائق العامة والمساحات الخضراء في مدينة غزة ؟
3. ما مدى جودة وكمية المياه المزودة للمواطنين في مدينة غزة ؟
4. ما مدى كفاءة شبكات الصرف الصحي في مدينة غزة ؟
5. ما مدى رضى المواطنين في مدينة غزة عن الخدمات الصحية والبيئية المقدمة لهم ؟

1.3 متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة



المتغير التابع



شكل (1.1): يوضح متغيرات الدراسة

المصدر: تجريد الباحث من الدراسات السابقة

1.4 فرضيات الدراسة

- 1 **الفرضية الأولى:** يؤثر مستوى النظافة في المدينة تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على وجهات نظر سكان المدينة في تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.
- 2 **الفرضية الثانية:** تؤثر مستوى المساحات الخضراء في المدينة تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على وجهات نظر سكان المدينة في تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.
- 3 **الفرضية الثالثة:** يؤثر معيار المياه ومياه الصرف الصحي تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على وجهات نظر سكان المدينة في تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.
- 4 **الفرضية الرابعة :** يؤثر معيار مستوى الارشاد الصحي والبيئي في المدينة تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على وجهات نظر سكان المدينة في تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.
- 5 **الفرضية الخامسة:** توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى للبيانات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي).

1.5 أهمية الدراسة

أولاً الأهمية العملية:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع التي تناولته وهو تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة، حيث تشير التقارير الى تفاقم التدهور البيئي والصحي في قطاع غزة وعلى رأسه مدينة غزة والتي تعد أكثر مدن القطاع كثافةً ، وقد أحدث هذا التدهور الى ضرر واسع النطاق وطويل الأمد، وشديد للبيئة الطبيعية، لذا كان لا بد من الوقوف على هذه الخدمات المقدمة من قبل بلدية غزة ومعرفتها من أجل العمل على تطويرها وضمان استمرارها من أجل تطوير وتحسين الوضع البيئي والصحي في مدينة غزة.

كما أن المشكلات البيئية تعتبر من أخطر المشكلات التي تواجه قطاع غزة وبالأخص سكان مدينة غزة، وبالتالي موضوع الأداء البيئي في مدينة غزة جدير بالدراسة لما له أثر كبير على سلامة المجتمع.

ومن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة بما تنتهي إليه من نتائج في مساعدة المعنيين والمسؤولين في معرفة القصور في جودة الخدمات الصحية والبيئية المقدمة للمواطنين والعمل على تطويرها بما يليق بالمواطن.

ثانياً الأهمية العلمية:

ستسهم هذه الدراسة الى توجيه أنظار الباحثين إلى إجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في هذا المجال الهام. كما تتبع أهمية الدراسة كونها تتوافق مع تطلعات الباحث العلمية والمهنية في هذا المجال الهام.

1.6 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على خدمات الصحة والبيئة.
2. معرفة مدى توفر هذه الخدمات التي من شأنها تحسن الوضع البيئي والصحي في مدينة غزة.
3. المساهمة في وضع الحلول وتقديم مجموعة من التوصيات بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة.
4. مساعدة المعنيين والمسؤولين في معرفة القصور في جودة الخدمات الصحية والبيئية المقدمة للمواطنين والعمل على تطويرها بما يليق بالمواطن.

1.7 الدراسات السابقة

أولاً الدراسات العربية:

1. دراسة (سلطة جودة البيئة، 2015م) بعنوان "تقييم الأداء البيئي للبلديات في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء البيئي للبلديات في قطاع غزة، حيث جرى التقييم المبدئي على البلديات المصنفين لدى وزارة الحكم المحلي تصنيف A, B وعددهم 15 بلدية و تضمن التقييم ست عناصر أساسية وهي: مستوى النظافة، مستوى المساحات الخضراء، المياه والصرف الصحي، التمييز والمبادرات البيئية، مدى التعاون والالتزام بالمتطلبات البيئية الصادرة عن سلطة جودة البيئة، و مدى رضا المجتمع المحلي عن الخدمات البيئية التي تقدمها البلدية.

أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة هي: أن التقييم هو بدرجة كبيرة مقارنة نسبية بين أداء البلديات البيئي و لا يستند الى معايير عالمية وبالرغم من ذلك فانه من

الملاحظ أن مستوى النظافة جيد خصوصا في البلديات الكبرى، كما أنه كان هناك صعوبة في الحصول على البيانات المطلوبة من بعض البلديات، كما لوحظ وجود نقص في سيارات نقل و ترحيل النفايات خصوصا لدى البلديات من الفئة (ب) مما يسبب في تأخير ترحيل النفايات من الاحياء السكنية، و الفترة التي تم خلالها التقييم تزامنت مع وجود فرق نظافة، تقوم بأعمال التنظيف في البلديات. وأوصت الدراسة إلى الاستمرار في تنفيذ وتطوير البرامج، و العمل على تمويل جوائز للبلديات المتقدمة في مراكز التقييم تشجيعا و تحفيزا لها.

2. دراسة (مؤسسة الرؤيا الفلسطينية، 2014م) بعنوان "دراسة حول مدى رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها لهم بلدية الدوحة في محافظة بيت لحم"

هدفت الدراسة والتي نفذتها مؤسسة الرؤيا الفلسطينية بالتعاون مع مجلس بلدي مدينة الدوحة في محافظة بيت لحم لقياس توجهات المواطنين في المدينة نحو جودة الخدمات الاساسية التي يتلقونها من بلدية الدوحة، وذلك سعيا لتطوير واقع المدينة وما تقدمه البلدية من خدمات. واعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي حيث أنه: وصف منظم للحقائق وسميزات مجموعة معينة أو ميدان من ميادين المعرفة الهامة بطريقة موضوعية وصحيحة. ويستخدم البحث الوصفي بشكل مبدئي لوصف حالة أو حدث معين.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: أن مستوى رضا المواطنين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم من قبل بلدية الدوحة جاء متوسط بالنسبة لاغلب الخدمات مثل الخدمات العامة، والعناية بالنظافة والبيئة وتوفير الحاويات والرقابة على الاسواق، وخدمات البنية التحتية والعناية بالشوارع، ووضوح النظم وسهولة الوصول لطاخم العاملين بالبلدية وجدية وكفاءة العاملين فيها. بالمقابل كان مستوى الرضا منخفض بالنسبة لخدمات اخرى مثل تشجيع الاستثمار والعناية بالحدائق والمنتزهات وتخضير المدينة، وخدمات الاراضي وتراخيص البناء واعداد المخططات الهيكلية والعمل بشفافية. وتوصي الدراسة بأهمية وقوف المجلس البلدي على اسباب تدني مستوى رضا المواطنين عن خدمات البلدية ومراجعة تلك الاسباب واعادة النظر في بعض اليات تقديم الخدمات من اجل الارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطن وتحسين جودتها.

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

هدفت الدراسة إلى تقييم إدارة النفايات الصلبة في محافظة دير البلح من حيث التعرف على مكونات وطبيعة النفايات الصلبة مقارنة مع باقي محافظات قطاع غزة، كما هدفت إلى دراسة التوزيع الجغرافي للحاويات والتحليل المكاني لها وتقييم مدى كفاءتها، حيث أن إدارة النفايات الصلبة في محافظة دير البلح تدار من قبل ثلاثة جهات رسمية وهي البلديات ومجلس إدارة النفايات الصلبة ووكالة الغوث، ولكل منها أسلوب خاص في إدارتها.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: أنتجت العديد من الخرائط المحوسبة لتوزيع الحاويات جغرافياً، حيث تبين أن هناك عجزاً كبيراً في أعداد الحاويات، وأنه هناك تباين في أعداد الحاويات للسكان، 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 وتناثرها 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.

4. دراسة (لجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل- نابلس، 2010م) بعنوان "رأي المواطن حول خدمات النفايات الصلبة في مدينة نابلس".

هدفت الدراسة إلى استطلاع رأي المواطن حول تقديم خدمة النفايات الصلبة من قبل بلدية نابلس إلى تقوية وتمكين المجتمع المدني من جمع المعلومات وتحليلها، إضافة إلى معرفة مدى العدالة في تقديم الخدمة للمواطنين من حي إلى آخر في مدينة نابلس. كما تهدف الدراسة إلى تعزيز الثقة والعلاقة بين المجالس المحلية ومجتمعاتها، عن طريق تحسين وتطوير أداء وآفاء هذه المجالس وبناء قدراتها من أجل الاستجابة لاحتياجات المواطنين/ات وتلبيتها من جهة، وبناء قدرات المجتمعات المحلية على إيصال هذه الاحتياجات لصانعي القرار، والقدرة على المطالبة بحقوقها والدفاع عنها من جهة أخرى، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير هذه المجتمعات، وتحقيق تنمية حقيقية مستدامة.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: أن هناك رضى عام عن خدمة إدارة النفايات الصلبة في مدينة نابلس. حيث أوضح 58% من المواطنين المشاركين في تعبئة البطاقة أنهم راضون عن انتظام وصول وتقديم خدمة النفايات الصلبة، ورأى 53% منهم أن هناك عدل ومساواة بين المواطنين في تقديم هذه الخدمة. وبشكل عام أظهرت النتائج أن 54

%من المواطنين راضون عن خدمة النفايات الصلبة في منطقتهم، ويظهر ذلك واضحاً من خلال تأكيد 74 %منهم أن هناك تفريغ دوري للحاويات في أماكن سكنهم، إلا أن العديد منهم بنسبة 49 % غير مستعدين لدفع ثمن أعلى للخدمة حتى لو أن رفع رسوم ضريبة النفايات يحسن من جودة الخدمة.

5.دراسة (بارود،2009م) بعنوان " إدارة النفايات الصلبة في محافظات شمال قطاع غزة دراسة في جغرافية البيئة".

تناول البحث دراسة النفايات الصلبة في محافظة شمالي قطاع غزة من حيث نوعية النفايات الصلبة، إذ تبين أن 70% هي مواد عضوية، وقد تقاربت هذه النسبة مع باقي محافظات قطاع غزة سواء المخيمات أو المدن، ووضحت الدراسة أن كمية النفايات الصلبة في محافظة الشمال بلغت 266 طن يومياً، وهذا يكلف حوالي (193800) دولار في الشهر من أجل عملية الجمع والترحيل، وهذا مكلف جداً في ظل عدم وجود موارد تذكر، وتعتمد المحافظة فقط على المعونات والهبات.

كما كشفت الدراسة على أن أنظمة جمع وترحيل النفايات عمليات لا ترتقي إلى المستوى المطلوب حيث إن عمليات الجمع لا تخدم سوى 40% من سكان المنطقة بطريقة سليمة، وكانت أهم نتائج الدراسة أن عدد الحاويات وتوزيعها الجغرافي في أرجاء المحافظة لا يتوزع توزيعاً نموذجياً إلا على 30% فقط من المنطقة أي أن 70% من المنطقة تنتزع فيها الحاويات بطريقة غير مناسبة.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: جاءت أهم التوصيات بضرورة إعادة توزيع الحاويات توزيعاً نموذجياً وزيادة أعدادها بما يخدم أعداد السكان والمساحات بصورة تساعد على التمثيل النسبي لعدد السكان والمساحة.

6.دراسة (عامر،2006م) بعنوان " تطوير منهجية لتقييم الأثر البيئي بما يتلاءم مع حاجة المجتمع الفلسطيني التنموية والبيئية".

هدفت الدراسة الى عرض منهجية التقييم البيئي الفلسطيني، والتي أصبحت لازماً لأية مشاريع تنموية، حيث يشترط اجراء دراسة الأثر البيئي قبل الموافقة النهائية للبدء بالمشروع، حيث تناولت الدراسة المراحل المختلفة لتقييم الأثر البيئي وآلية متابعتها ومقارنتها من حيث المكونات والطرق والسياسات مع مناهج التقييم البيئي في الأردن ومصر

و قام الباحث بتطبيق استبانة حول المشاركة الجماهيرية في عملية التقييم البيئي، من حيث أسبابها ومتطلباتها، ومن حيث أساليب هذه المشاركة، والمتغيرات المختلفة التي تؤثر على المشاركة الجماهيرية، حيث اتبع في ذلك أسلوب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: خلصت الدراسة بتوصيات واقتراحات بتطوير منهجية تقييم الأثر البيئي الفلسطينية، بما يتواءم مع حاجات المجتمع الفلسطيني التنموية والبيئية، حيث شملت هذه التوصيات اقتراحات لتطوير عمل المكاتب الاستشارية، واقتراحات لتطوير آلية الموافقات البيئية، وتحليل وتصنيف هذه الموافقات بما يرتقي بمنهجية التقييم البيئي في فلسطين.

7. دراسة (مصلح، 2006م) بعنوان "تقييم بيئي حضري سريع لمدينة رام الله".

هدفت الدراسة إلى تقييم بيئي وحضري لمدينة رام الله و مساعدة بلدية رام الله في مساعيها لتطوير الوضع البيئي الحضري والصحي في المدينة عبر جمع المعلومات الأساسية وتحليلها، وذلك بهدف تطوير السياسات الحضرية والبيئية، وإعطاء الأولوية للتدخلات على المستويات القصيرة ومتوسطة الأمد، مع الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات بعيدة المدى. وتوفر النتائج أيضاً بيانات أساسية تبرز الوضع الحالي وتظهر الثغرات الموجودة في أنظمة المعلومات المتوفرة في البلدية.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: خلصت الدراسة بضرورة قيام بلدية رام الله خطة استراتيجية حتى تمنع هدر الموارد وتحمي المياه والهواء والتربة، وتطوير أنظمة المعلومات الخاصة بالوضع البيئي والحضري في المدينة.

ثانياً الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Kirezleva, Jacksens, Uyttendaele, Van Boekel, & Lunning, 2013)

بعنوان " Assessment of Food Safety Management Systems in the "global fresh produce chain"

تقييم أنظمة سياسة سلامة الأغذية في سلسلة المنتجات الطازجة العالمية

هدفت هذه الدراسة الى تطوير أداة لتقييم ادارة سلامة الأغذية، حيث تتكون الأداة من مؤشرات ميكروبيولوجية وكيميائية التي تعتبر مهمة في سلامة الأغذية. وقد قسمت هذه المؤشرات الى ثلاثة مجموعات واحدة لكل مرحلة من مراحل انتاج الأغذية (الانتاج الأولي،

التصنيع والتجارة) وتم التصديق عليها من قبل الخبراء واختبارها في الشركات، وتتيح هذه الأداة الى اجراء تقييم متكامل وشامل في ادارة سلامة الأغذية ويمكن لمستخدمي الأداة من تحديد فرص تحسين وتطوير أنشطة سلامة الأغذية، كما يمكن استخدامها لأغراض بحثية وتحديد الاختلافات في ادارة سلامة الأغذية وربطها في نوع السلع، نظام الانتاج و البلد.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: نتج عن هذه الدراسة أداة لتقييم سلامة الأغذية فيما يتعلق بالناحية الميكروبيولوجية والكيميائية، وتحليل نقاط القوة والضعف فيما يتعلق في سلامة الأغذية على سبيل المثال في قطاع الانتاج والتوريد، ويمكن التعرف على فرص التحسين وكيفية تطوير مستويات أكثر تقدماً في ادارة سلامة الأغذية.

2. دراسة (The Organization for Economic Co-operation and Development, 2010) بعنوان "Environmental Performance Review: Japan.

مراجعة الأداء البيئي في اليابان

هدفت الدراسة الى مراجعة الأداء البيئي في اليابان وتقييم التقدم في الحد من عبئ التلوث، وتحسين إدارة الموارد الطبيعية، ودمج السياسات البيئية والاقتصادية، وتعزيز تنفيذ السياسات البيئية في إدارة التغير المناخي وإدارة النفايات، وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير والتنوع البيولوجي.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: وجدت الدراسة أن اليابان حققت تقدماً كبيراً في معالجة مجموعة من القضايا البيئية، خاصة تلوث الهواء والمياه، وإدارة المواد الكيميائية والنفايات، كما خلصت الدراسة إلى أن كثافة الطاقة المنبعثة في انخفاض خصوصاً في القطاع الصناعي.

3. دراسة (Brownson, Seiler, & Eyler, 2010) بعنوان "Measuring the Impact of Public Health Policy

قياس أثر سياسة الصحة العامة

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على سياسات الصحة العامة وتحديد المقاييس التي من شأنها تساعد على تحسين سياسات الصحة العامة بشكل كبير. واستعرضت الدراسة مقالات نشرت في عام 2008 عن قضايا القياس المحيطة بالصحة العامة ووجد أن مجموعة من المقاييس بشأن الصحة العامة يجب تطويرها، أي أن هناك حاجة الى عمل كبير لتطوير مقاييس مناسبة تغطي السياسات التي يمكن أن تؤثر على صحة السكان، وسياسات التدخل للمنظمات، وسياسات النهج السلوكي على المستوى الفردي لمنع أو علاج الأمراض.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: خلصت الدراسة بضرورة توسيع مصادر الأدلة من خلال تجميع أدلة من مصادر عديدة في موضوع الصحة العامة والجمع بين البيانات الكمية والنوعية، كما توصي الدراسة بالنظر بالفروقات بين السياسات المحلية فيما يخص سياسات الصحة العامة والعمل على تقريب وجهات النظر وتطوير أنظمة لمراقبة هذه السياسات.

4. دراسة (Leviton, Khan, Rog, Dawkins, & Cotton, 2010) بعنوان
"Evaluability Assessment to Improve Public Health Policies, "
"Programs, and Practices
تقييم سياسات الصحة العامة برامج وممارسات

تهدف هذه الدراسة الى عمل تقييم استكشافي في مجال الصحة العامة لتطوير برامجها وتحسين عملها، ويعد التقييم الاستكشافي كنشاط مسبق لعملية التقييم التقليدية للاستعداد بشكل أفضل لتقييم البرامج والسياسات الخاصة بالصحة العامة. وتخدم هذه الدراسة عدة أغراض منها (أ) إعطاء موظفي برامج الصحة العامة التغذية الراجعة حول عمليات البرامج (ب) المساعدة في تخطيط البرامج ووضع أهداف واقعية (ج) تحديد نهج جديد من خلال ترجمة الابحاث لتحقيق أهداف الصحة العامة.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: تعد عملية التقييم الاستكشافي استراتيجية فعالة لضمان التكلفة في عمليات التقييم حيث يمكن الاستفادة منها من خلال تطوير البرامج وبناء القدرة على التقييم، ومن خلال هذه الدراسة استفاد مجال الصحة العامة عملية التقييم الاستكشافي في خمس طرق:

1. خدمة البرامج والوظائف الأساسية الخاصة في مجال الصحة العامة.
2. بناء القدرات في مجال التقييم.
3. نقل متطلبات قياس الأداء.
4. ترجمة نماذج البحوث القائمة على الأدلة في الممارسة العملية.
5. ترجمة الممارسة العملية إلى نماذج بحثية.

5.دراسة (The Organization for Economic Co-operation and Development, 2007) بعنوان "Environmental Performance Review:New Zealand.

مراجعة الأداء البيئي في نيوزلندا

الدارسة الى مراجعة الأداء البيئي في نيوزلندا وتقييم التقدم في الحد من عبئ التلوث، وتحسين إدارة الموارد الطبيعية، ودمج السياسات البيئية والاقتصادية، وتعزيز تنفيذ السياسات البيئية في إدارة التغير المناخي وإدارة النفايات، وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير والتنوع البيولوجي.

أما أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: وجدت الدراسة تقدماً كبيراً في معالجة مجموعة من القضايا البيئية، خاصة تلوث الهواء والمياه، وإدارة المواد الكيميائية والنفايات، كما خلصت الدراسة إلى أن كثافة الطاقة المنبعثة في انخفاض خصوصاً في القطاع الصناعي.

تعقيب عام على الدراسات السابقة

من خلال ما تم استعراضه من الدراسات السابقة فقد اتضح للباحث أن معظم الدراسات السابقة أكدت على وجود مشكلة بيئية عالمية لا بد من الوقوف عليها، وتحديد لها ومحاولة الحد من آثارها، كما تحاول الدراسات السابقة وضع الحلول المناسبة للقصور في تطوير الخدمات والبرامج البيئية والصحية.

كما تناولت الدراسات السابقة الخدمات البيئية والصحية في مناطق مختلفة، بعضها تناولها بشكل مجمل، وبعضها تخصص في خدمات مخصصة كجمع وترحيل النفايات الصلبة. كما تناولت بعض الدراسات كدراسة سلطة جودة البيئة، مؤسسة الرؤيا الفلسطينية، ولجنة النزاهة من أجل خدمة أفضل آراء المواطنين حول الخدمات المقدمة لهم ، وهذا ما يتشابه مع دراسة الباحث في استطلاع آراء سكان مدينة غزة حول الخدمات البيئية والصحية المقدمة لهم.

وأيضاً من خلال استعراض الباحث للدراسات الأجنبية تبين أن جميعها اهتم بالبيئة والصحة العامة وتأكيدهم على أهمية الأداء البيئي.

ما يميز هذه الدراسة أنها تقوم بدراسة الأداء البيئي لأكثر المدن العالم كثافةً، ومن أكثر مدن العالم متأثرة بالمشاكل البيئية والصحية، نظراً لظروف الاحتلال والحصار والحروب المتتالية على مدينة غزة.

ستحاول الدراسة الاستفادة من نقاط القوة في الدراسات السابقة، ومحاولة تطويرها وتعزيزها، وفي نفس الوقت محاولة تدارك النقص في تلك الدراسات والعمل على إغنائها قدر المستطاع.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

مدخل الى ادارة الصحة والبيئة

2.1.1 مقدمة عن ادارة الصحة

تشير الصحة العامة إلى كل التدابير المنظمة اللازمة لمنع انتشار الأمراض وتعزيز الصحة وإطالة العمر بين السكان ككل، وتهدف أنشطة الصحة العامة الى تعزيز الظروف المحيطة لوضع صحي جيد بين السكان بحيث تركز على السكان ككل وليس على الفرد أو مرض معين.

تنقسم وظائف الصحة العامة إلى ثلاثة وظائف:

1. متابعة وتقييم الصحة العامة بين المجتمعات والسكان لتحديد المشاكل الصحية الموجودة.
2. صياغة السياسات العامة التي تهدف الى حل المشاكل الصحية العامة.
3. التأكيد على أن كل السكان والمجتمعات تحظى بخدمات ملائمة ومناسبة مادياً للوقاية من الأمراض. (منظمة الصحة العالمية، 2014م).

لذلك فالدول المتقدمة تولي ادارة الصحة أهمية كبيرة وتسعى دائماً إلى العمل على مجارة التغييرات الصحية من خلال اعادة جدولة الأعمال الصحية والتي تقوم بها الحكومات والمؤسسات والسلطات المحلية ومنظمات الرعاية الأولية. (كونيلي، 1999م) جاء هذا الاهتمام نتيجة لإيمان هذه الدول بان المشكلة الحقيقية التي تواجه أنظمتها الصحية ليست مشكلة إمكانيات وموارد بقدر ما هي مشكلة إدارية وتنظيمية تتعلق بكيفية توظيف واستخدام الموارد المتاحة بفاعلية وكفاءة، وأصبحت الإدارة الصحية مهنة معترف بها لها هويتها المحددة وبنائها العلمي والمعرفي ودورها الاجتماعي الحيوي.

2.1.2 مفهوم ادارة الصحة

عرفت منظمة الصحة العالمية ادارة الصحة بأنها الأنشطة التي تشمل عملية تطوير وتنفيذ وتقييم التدخلات الخاصة بمشاكل الصحة العامة وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية. (منظمة الصحة العالمية، 2014م).

وتم تعريف الادارة الصحية على أنها عملية تعاون وتكامل وتنسيق الجهود الاجتماعية والتكنولوجيا والنشاطات المختلفة ضمن مؤسسة صحية منظمة لتحقيق الأهداف الموضوعية مع الاستفادة العظمى من جميع المدخلات للنظام الصحي خلال مرحلة المعالجة (قزاقرة، 2002م).

في حين عرفت الجمعية الأمريكية للمستشفيات الادارة الصحية على أنها تنظيم وتخطيط ورقابة العمليات والاجراءات التي يتم بواسطتها تلبية الخدمات الصحية والرعاية الطبية وذلك من خلال توفير خدمات الرعاية الصحية للأفراد والجماعات والمجتمع ككل (نصيرات، 2008م).

2.1.3 أهمية ادارة الخدمات الصحية

إن الادارة الصحية الجيدة تعني الخدمات الصحية الجيدة والعكس، فالإدارة الجيدة تبرز الأولويات وتوائم الخدمة حسب الاحتياجات المتغيرة وتستخدم الموارد المحدودة بأقصى كفاءة ممكنة وترفع مستوى الخدمة ونوعيتها، كما اذا كانت الادارة ضرورة لا غنى عنها فإنها وبلا شك تستوجب اهتماماً كبيراً في الخدمات الصحية.

وقد نما موضوع الادارة الصحية في كثير من الدول المتقدمة منذ عشرات السنين، إلا أنه مازال في الوطن العربي ورغم أهمية الدور الذي يمكن للإدارة الصحية في مجال تخطيط وتقديم الخدمات الصحية بإطار من الكفاءة والفاعلية، فلم تحظ الادارة الصحية بعد بما تستحقه من الاهتمام، اذ لا تزال تستند مهمة ادارة الخدمات الصحية الى الأطباء وأحياناً ما يساعد هؤلاء الأطباء اداريون غير متخصصون في الادارة الصحية، مما يحد من فعالية الأنظمة الصحية وقدرتها على توفير الخدمات بشكل يحافظ على مواردها الصحية المحدودة والمرتفعة التكلفة.

وعن أهمية دور الادارة الصحية الجيدة في ادارة الخدمات الصحية ومؤسساتها يقول أحد الكتاب "إن الادارة الصحية الجيدة للمؤسسة هي بمثابة الصحة للجسم فكلاهما يعني الأداء السلس والكفؤ لجميع الأجزاء". لذا لا بد من التركيز على الادارة الصحية كعنصر أساسي وجوهري في ادارة الخدمات الصحية من أجل تحقيق أقصى ما يمكن من الكفاءة والفعالية وبما يتناسب مع الموارد الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. (نصيرات، 2011م).

لذلك يمكن ارجاع أهمية الادارة الصحية للأسباب التالية:

1. الصحة الجيدة تمثل الظرف المثالي لتمتع الناس بحياتهم.

2. أهمية الخدمات الصحية بسبب:

✓ ارتفاع تكلفتها.

✓ كثرة العاملين في القطاع الصحي.

✓ تنوع المهن والوظائف العاملة في القطاع الصحي.

✓ كثرة المحتاجين للخدمات الصحية

3. موضوع الصحة يستهلك نسبة كبيرة من الموارد والطاقات المتوفرة لدى الدولة.
(البكري، 2000م).

2.1.4 أهداف ومهام الإدارة الصحية

تختلف أهداف إدارة الخدمات الصحية باختلاف القطاع الذي تتبع له المؤسسة، كما أنها تختلف باختلاف نوعية الخدمات المقدمة، وبغض النظر عن هذه الاختلافات فإننا يمكن أن نصف أهداف إدارة الخدمات الصحية بالتالي:

1. توفير أقصى ما يمكن من خدمات طبية للمرضى والمصابين من أجل شفائهم.
2. تدريب وتعليم العاملين في المجالات الطبية والمهن المساعدة.
3. توفير أقصى ما يمكن من الخدمات الطبية وخدمات الرعاية الأولية.
4. إجراء البحوث والدراسات بمختلف جوانب الصحة.
5. أهداف أخرى خاصة بالمؤسسة الصحية، تتسم بالخصوصية. (نصيرات، 2011م).

2.1.5 الخصائص المميزة للخدمات الصحية

1. الخدمات الصحية خدمات عامة: تعتبر الخدمات الصحية من أهم أنواع الخدمات العامة لأنها تتميز بحساسيتها وضرورتها للأفراد وهي تعتبر من الحاجات الضرورية التي يجب على الدولة أن تقوم بإشباعها. (حافظ، 2015م).
2. الطلب على الخدمات الصحية يختلف باختلاف عمر المريض وباختلاف الفترات الزمنية بظهور الأمراض وحدتها (Kowalski, 2003).
3. عدم خضوع الخدمات الصحية لقانون الطلب والعرض.
4. الطبيعة الفردية للخدمة الصحية، بمعنى أن الخدمة تكييفها وتقديمها وفقاً لحاجة كل فرد على حدى.
5. الخدمات الصحية حق لكل مواطن، يجب أن يحصل عليها عن الحاجة. (اسماعيل، 2013م).

2.1.6 مكونات نظام الإدارة الصحية

يرى (نصيرات، 2011م) أن التعقيدات في النظام الصحي وخصوصية الخدمات الصحية آنفة الذكر، تجعلنا ننظر الى العلاقة بين الإدارة الصحية وبين مكونات النظام الصحي و الوظائف الادارية داخل النظام الصحي من خلال استعمال نظرية النظم العامة.

وعلى ذلك يمكن النظر الى الادارة الصحية في النظام الصحي كعملية تحويل مجموعة من المدخلات الى مجموعة من المخرجات. (نصيرات، 2011م) ويمكن وصف المدخلات بمدخلات بشرية ومادية ومالية، ويتم تحويلها من خلال عمليات الى خدمات تعزيزية، وقائية، وعلاجية، وتأهيلية. (صبري، 2002م).

وعليه يمكن أن نصف بأن العملية الادارية الصحية تتكون من ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: مرحلة تحديد المدخلات والتي تتكون من:

- ✓ القوى البشرية.
- ✓ المباني.
- ✓ الآلات والمعدات والأجهزة.
- ✓ المستهلكات الطبية وغير الطبية.
- ✓ رأس المال.

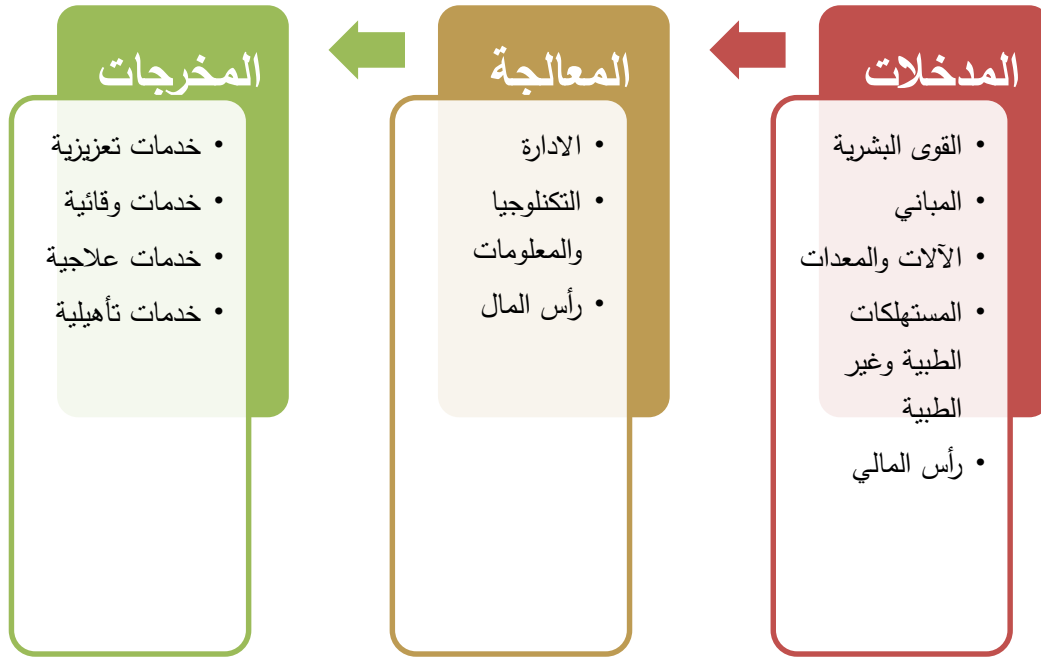
المرحلة الثانية: مرحلة المعالجة والتي تتكون من ثلاثة عناصر

- ✓ الإدارة.
- ✓ التكنولوجيا والمعلومات.
- ✓ رأس المال.

وهذه العناصر الثلاثة يجب أن تتوفر فيها التناسق والتكامل من أجل نجاح هذه المرحلة.

المرحلة الثالثة: مرحلة المخرجات وتعتبر هذه المرحلة نتاج المرحلتين السابقتين، وبالتالي نجاح هذه المرحلة يعكس مدى الجهد المبذول خلال مرحلة تحديد المدخلات ومرحلة المعالجة.

(البكري، 2005م).



شكل (2.1): مكونات نظام الإدارة الصحية

المصدر: تجريد الباحث في 2016م استناداً إلى المصدر (البكري 2005م).

2.1.7 مقدمة عن الإدارة البيئية

لاشك أننا نعيش في عصر مختلفاً اختلافاً تاماً في ملامحه وتكونه عن عصور أجدادنا، حيث تلعب التكنولوجيا المتقدمة دوراً مهماً في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وكذلك البيئية سواء بشكل ايجابي أو سلبي، كما أن البيئة العالمية تتغير تغيراً سريعاً بحيث يصعب على المرء معرفة ما سيحدث غداً أو ربما بعد ساعة.

لهذه التغيرات كان لا بد من ظهور العديد من المشاكل البيئية في مناطق عديدة من العالم في وقت واحد، مع تعدد أسبابها.

2.1.8 مفهوم ادارة البيئة

يشدد مفهوم الادارة البيئية على ايجاد الحلول العملية للمشاكل التي تواجه العالم فيما يخص البيئة من حيث التعايش مع الطبيعة واستغلال الموارد، وبالتالي يرتبط مفهوم الادارة البيئية بشكل وثيق مع القضايا المتعلقة بالنمو الاقتصادي المستدام، وضمان التوزيع العادل للموارد، والحفاظ على الموارد الطبيعية للأجيال القادمة. (National Environmental Commission, 2011).

كما أن الإدارة البيئية هي جزء لا يتجزأ من منظومة الإدارة الكلية، وتصميم الإدارة البيئية لا بد أن يكون عملية مستمرة ومتكاملة وتفاعلية، فالإدارة البيئية السليمة هي التي تتطوي على التخطيط البيئي السليم والذي يتمشى مع خطط التنمية الحضارية التي تؤدي إلى بيئة أفضل للأجيال القادمة. (علام، 2005م).

كما عرفت منظمة ISO الإدارة البيئية على أنها " جزء من النظام الإداري الشامل الذي يتضمن الهيكل التنظيمي ونشاطات التخطيط والمسؤوليات والممارسات والإجراءات والعمليات والموارد المتعلقة بتطوير السياسة البيئية وتطبيقها ومراجعتها والحفاظ عليها".

وعرفت الأمم المتحدة الإدارة البيئية على أنها " :وضع الخطط والسياسات البيئية من أجل رصد وتقييم الآثار البيئية للمشروع الصناعي، على أن تتضمن جميع المراحل الإنتاجية، بدءاً من الحصول على المواد الأولية وصولاً إلى المنتج النهائي والجوانب البيئية المتعلقة به، وتقوم أيضاً على تنفيذ كفاء للإجراءات الرقابية، مع الأخذ بعين الاعتبار جانب التكاليف والآثار الضريبي لهذه الإجراءات أيضاً إضافة إلى كيفية استخدام الموارد ولا بد من توضيح الأدوات والطرائق المتبعة لمنع التلوث والاستخدام الرشيد للموارد.

وعليه يرى الباحث من التعريفات السابقة بأن البيئة هي الوسط الذي يعيش فيه الإنسان، المرتبطة في جميع نواحي الحياة، الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وعليه يجب على الإنسان أن يساهم بشكل ايجابي في تأثيره على البيئة، بما يتضمن استغلال الموارد والحفاظ عليها للأجيال القادمة، وبالتالي لا بد من وجود ادارة تختص بالبيئة للمحافظة عليها وغرس الشعور بالمسؤولية تجاه البيئة بما يتضمن حمايتها والحفاظ عليها.

2.1.9 أهمية الإدارة البيئية

يمكن وصف أهمية الإدارة البيئية من خلال بيان الفوائد المترتبة من اتباع نظام الإدارة البيئية بالآتي:

1. تطوير الأداء البيئي.
2. تقليل التكلفة.
3. تحسين الصورة العامة.
4. تقليل المخاطر البيئية.
5. تشجيع التخطيط البيئي.
6. تزايد الوعي بأهمية الحفاظ على البيئة.

7. الالتزام بالسياسيات التشريعات الخاصة بالبيئة.
(National Environment Commission, 2011).

2.1.10 الخصائص المميزة للإدارة البيئية

يعود الأداء الجيد للإدارة البيئية للخصائص التالية:

1. تنشئ أعلى مستوى من التزام المنظمة بمنع التلوث.
2. تحدد المستلزمات القانونية والتنظيمية.
3. تشجع على التخطيط البيئي عبر دورة الحياة الكاملة للمنتج أو الخدمة أو العملية التصنيعية.
4. تؤسس إجراءات تحقق مستويات أداء بيئية مستهدفة.
5. تخصص الموارد و تصنع برامج تدريبية لازمة لتحقيق المستوى المطلوب.
6. تقيس الأداء البيئي للمنظمة مقابل سياستها البيئية وأهدافها وأغراضها لتحديد مدى الملائمة والحاجة إلى التحسين. (بروش، و دهيمي، 2011م).

2.1.11 وظائف الادارة البيئية

يمكن ابراز أهم وظائف الادارة البيئية بالآتي:

1. **السياسة البيئية:** ويقصد بها توضيح الأهداف المتعلقة بالأداء البيئي للمنظمة، بحيث توضع هذه السياسات للتأكد من التالي:
 - مدى الالتزام بالسياسات البيئية واللوائح والتشريعات الخاصة بالمحافظة على البيئة.
 - مدى الوعي العاملين والجمهور العام باللوائح والسياسات البيئية.
 - مدى الالتزام بالتحسين المتواصل والحد من التلوث.
 - مراجعة وفحص الأهداف البيئية وتوثيقها وتنفيذها.
2. **التخطيط:** ويتم من خلالها تحديد الجوانب البيئية الأكثر أهمية من ناحية حجم الأثر البيئي، خطورة الأثر، احتمال حدوث الأثر، وبقاء الأثر، ومن ثم تطوير الغايات والأهداف ومؤشرات الأداء لمعالجتها.

3. التنفيذ

4. المراجعة والاجراءات التصحيحية

5. المراجعة من الادارة



شكل (2.2): يوضح وظائف الإدارة البيئية

المصدر: أبو القاسم، 2005م، نظم الادارة البيئية، ع(29)، مجلة أسيوط للدراسات البيئية.

2.1.12 مقدمة الأداء البيئي

إن كفاءة أداء المؤسسات والمنظمات مرهون بكفاءة أدائها البيئي، كما تختلف كفاء العناصر المختلفة في الأداء من فترة لأخرى، لذا فإن الأمر يقتضي التحسن المستمر في أدائها وفعالية أنظمة قياس وتقييم الأداء البيئي، لتحديد المستوى الحقيقي لأداء المنظمة، وتوفير مختلف المعلومات على جميع مستويات بغية توجيه قرارات المؤسسة وسياساتها. (بروش، ودهيمي، 2011م).

2.1.13 مفهوم الأداء البيئي:

إن مصطلح الأداء ليس حديثاً بل توجد دراسات وأبحاث عديدة من الناحيتين النظرية والتطبيقية، التي تهدف إلى تدقيق مفهومه غير أنه لا يوجد اتفاق عام حول تعريفه إضافة إلى الاختلاف في المصطلحات المستخدمة للدلالة على مفهوم الأداء.

• مفهوم الأداء البيئي لغة:

إن أصل مصطلح الأداء لاتيني استعمل في اللغة الفرنسية منذ القرن 13 لكن اللغة الإنجليزية هي التي أعطته معنى أوضح في القرن 14 Performance وفق قاموس Oxford الذي يعرفه على أنه التمثيل لعمل حرفي كالعامل في فرقة موسيقية أو مسرحية ، أم القاموس

الفرنسي Le grand Larousse فيحدد من خلال النجاح في أي ميدان أو مجال (بروش، و دهيمي، 2011م).

إصطلاحاً:

عرفت المنظمة العالمية للقياس ISO الأداء البيئي حسب مواصفات ISO 14001 على أنه عبارة عن نتائج قياسية لإدارة المؤسسة لمظاهرها البيئية.

كما تم تعريف الأداء البيئي على أنه يعبر عن نشاط شمولي يعكس قدرة المؤسسة على استغلال امكانياتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها بناءً على أهداف طويلة الأجل.

وحسب Lorino Ph في جامعة ESSEC الفرنسية فقد عرّف الأداء البيئي على أنه النظام الذي يسمح بتحسين العلاقة بين القيمة والتكلفة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. (بروش، و دهيمي، 2011م).

2.1.14 أبعاد الأداء البيئي:

1. الكفاءة البيئية:

إن الكفاءة البيئية من المواضيع بالغة الأهمية لأنه لا يمكن الحديث عن مؤسسة متطورة ومستمرة دون أن تتحدد بدقة درجة كفاءة الأسس والقواعد التي بنيت عليها، كما تعد مؤشراً هاماً لنجاح النظام المطبق في المؤسسة.

ولهذا فقد قدم العديد من الباحثين تعريفات مختلفة لها من بينها:

- عرفها ETZIONI على أنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وتعتمد على القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات، وغالباً ما يستخدم هذا المتغير بوصفه متغيراً تابعاً لمتغيرات مستقلة أخرى مثل بناء السلطة وأنماط الإتصال وأساليب الإشراف والروح المعنوية والإنتاجية.
- أما Cenzo&Roblins فيعرفانها على أنها التأكد من استخدام الموارد المتاحة قد أدى الى تحقيق الغايات والأهداف المرجوة منها.

2. الفعالية البيئية:

لقد ظهر مفهوم الفعالية البيئية من خلال مؤتمر ريو سنة 1992 ، والمتعلق بجانب توريد السلع والخدمات وفق أسعارها التنافسية، والتي تلبي الحاجات الإنسانية وتحسن نوعية

الحياة وكذلك تخفض حجم التأثيرات البيئية واستهلاك الموارد على مدى دورة الحياة، إذا فالفعالية البيئية تعمل على تحسين الأداء البيئي و الاقتصادي معا.

2.1.15 مفهوم الفعالية البيئية:

عرفت الفعالية البيئية حسب مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة على أنها تقديم سلع وخدمات بأسعار تنافسية، تلبي حاجات المستهلكين وتحسن نوعية الحياة، وهذا بالحد من الآثار البيئية تدريجيا، مع المحافظة على كمية الموارد الطبيعية اللازمة طوال دورة حياة المنتج، وصولا إلى مستوى منسجم يحمي الأرض بشكل مستدام.

وفي تعريف آخر لها" هي القدرة على تحقيق الأهداف على حساب الإستهلاك الأمثل للموارد، الأفراد، المعدات والموارد البشرية". (بروش، و دهيمي، 2011م).

2.1.16 عناصر الفعالية البيئية:

- تخفيض إستخدام المواد في المنتجات والخدمات
- تخفيض الكثافة الطاقوية تخفيض الوحدات المدخلة من الطاقة لإنتاج وحدة واحدة من الإنتاج
- تخفيض الانبعاثات السامة
- تعظيم إسترجاع المواد المستخدمة
- تعظيم الإستخدام المستدام للموارد الطبيعية
- تدعيم إستدامة المنتجات زيادة دورة حياة المنتج
- رفع حجم المنافع التي تقدمها المنتجات والخدمات.(بروش، و دهيمي، 2011م).

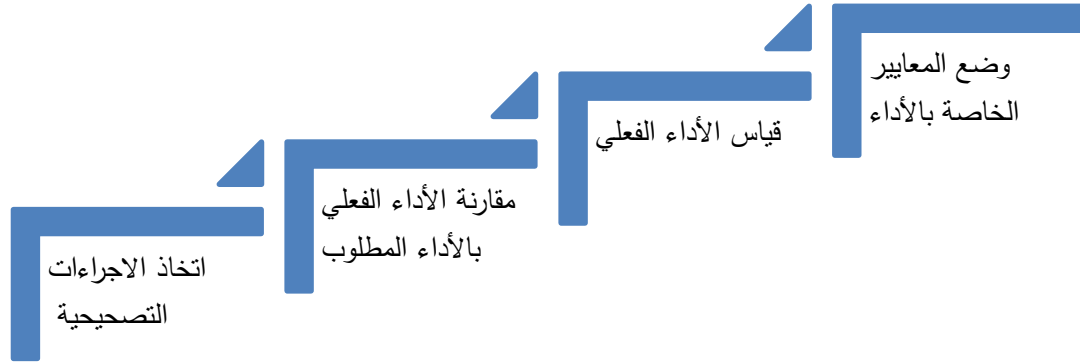
المبحث الثاني الرقابة والمتابعة والتقييم أولاً الرقابة

2.2.1 مفاهيم الرقابة والأهمية والأهداف

يمكن تعريف الرقابة بأنها عملية منتظمة يتم من خلالها التأكد مدى تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف، حيث أنها تعتبر إحدى أهم وظائف الإدارة التي يتم من خلالها مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المخطط له، بحيث ان كان هناك اختلاف يتم عم التغذية العكسية بهدف اتخاذ اجراءات تصحيحية من شأنها تعمل على تطوير الأداء وإيصاله للمستوى المرغوب.

وبالتالي يمكن القول أن عملية الرقابة تمر بأربعة مراحل:

1. وضع المعايير الخاصة بالأداء.
2. قياس الأداء الفعلي.
3. مقارنة الأداء الفعلي مع المعايير التي تم تحديدها مسبقاً
4. اتخاذ الاجراءات التصحيحية في حال انحراف الأداء الفعلي عن المطلوب. (خير الدين، 2012م).



شكل (2.3): يوضح المراحل التي تمر بها عملية الرقابة

المصدر: (خير الدين، 2012م) إدارة المشاريع المعاصرة. ط1. عمان الأردن: دار وائل للنشر.

وبهذا نستنتج أنه لا بد في كل عملية رقابية أن يكون هناك الآتي:

- 1- لا بد من وجود هدف مخطط له .
- 2- أن يكون هناك أداءً مخططاً له .
- 3- أن هناك أداءً سيتحقق عند التنفيذ .
- 4- سيتم تقييم الأدائين .
- 5- سيتم كشف الانحرافات .
- 6- سيتم تصحيح الانحراف بالسرعة المناسبة .
- 7- التأكد من أن الهدف قد تحقق .

2.2.2 أهمية الرقابة

تعتبر الرقابة من أهم الوظائف في العملية الادارية، إذ أن من خلالها يمكن التتبع مدى تنفيذ الأهداف المرسومة والمخطط لها، فالرقابة لها أصل وثيق بالتخطيط، وهي مطلوبة في كل المستويات الادارية وليست مقتصرة فقط على الادارة العليا، وبالتالي تتبع أهمية العملية الرقابية من الآتي:

1. الرقابة مرتبطة بكل عناصر العملية الادارية وبالأخص عملية التخطيط.
2. يتم من خلالها التأكد مدى السير حسب الأهداف المرجوة والمخطط لها.
3. تؤدي العملية الرقابية الى ضبط التكاليف، والجودة، والوقت.
4. يهتم النظام الرقابي بالموارد البشرية، والأنماط السلوكية لفريق العمل، مما يؤدي الى رفع معنوياتهم وزيادة الانتاجية.(دودين، 2013م).

2.2.3 الرقابة وقياس الأداء

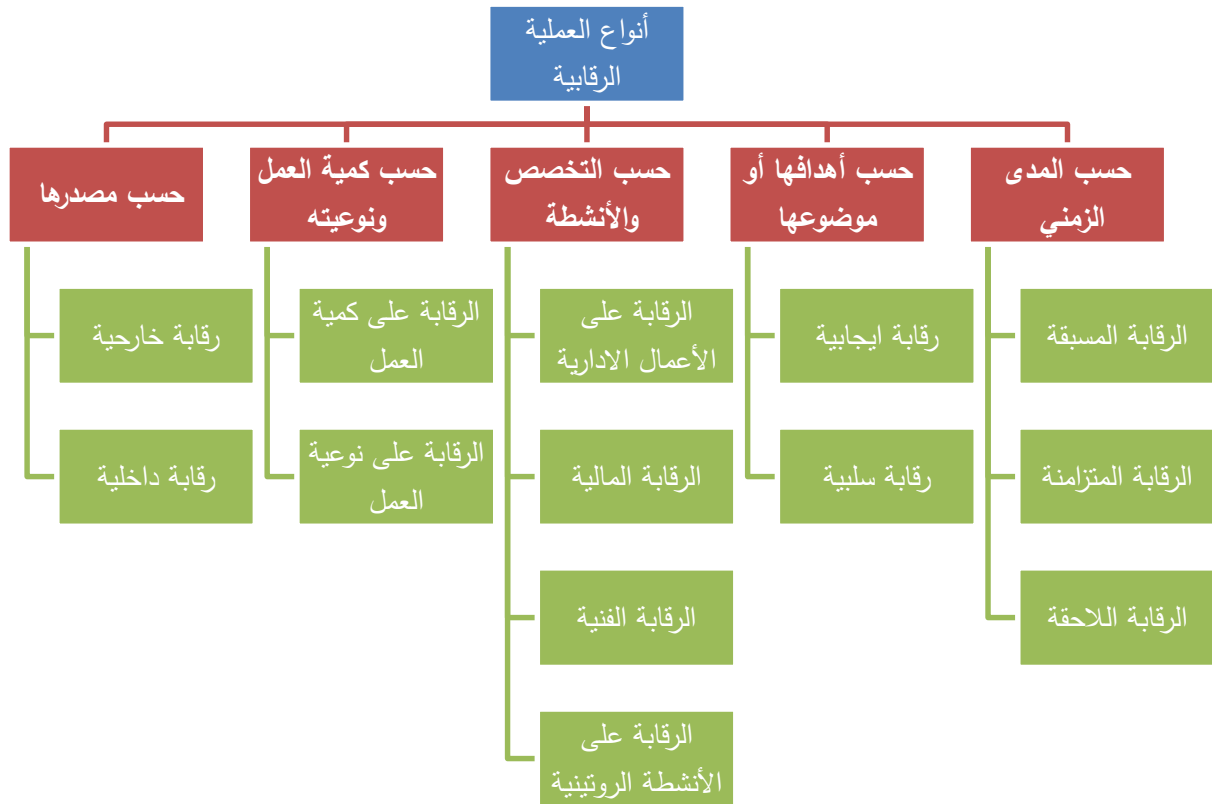
وتعتمد عملية قياس الأداء على مدى صدق وصحة المعايير الموضوعة ومدى قابليتها لقياس النشاط المنوي فحصه والمعايير الرقابية وحدها لا تمكن من تقييم الأداء وكشف الانحرافات في غياب مقاييس الأداء الفعلي والمطلوب هنا هو قياس درجة الكفاءة في إنجاز الأعمال باستخدام معايير متنوعة تتناسب مع الشيء المراد قياسه .

و تتنوع طرق قياس الأداء حسب تعدد أوجه النشاط من منشأة لأخرى ، وتتطلب عملية القياس والتقييم مراعاة العوامل التالية:

1. القياس يتطلب توفر الدقة في النتائج حتى نتمكن من مقارنتها بالمعايير الموضوعية وتتوقف درجة الدقة في القياس على طبيعة العمل نفسه بل وعلى البراعة تحديد نوعية البيانات والمعلومات التي يحتاجها وفي كيفية استخدام تلك البيانات والمعلومات.
2. من الضرورة الاهتمام بقياس النتائج الكمية اضافة الى النتائج الكيفية.
3. استخدام أسلوب دراسة الحالة ويجب أن تهتم الرقابة هنا بالأعراض والظواهر التي تظهر أثناء سير عملية القياس لأنها تعني أن أمراً غير عادياً يحدث ويؤدي إلى نتائج خطيرة، ويؤكد هذا أهمية استخدام أسلوب الرقابة المستمرة التي لا تنتظر تحقيق الأداء بل تسير التنفيذ وتتوقع اتجاهاته.
4. استخدام العينات في القياس، فالرقابة على جودة الأغذية مثلاً تتم عن طريق فحص عينات من الإنتاج وهكذا الشأن في فحص عينات من الأدوية للحكم على جودة الإنتاج من هذا الصنف.
5. تصحيح الانحرافات والذي يعد الهدف الأساس لعملية الرقابة بتصحيح الأخطاء والانحرافات فمجرد الكشف عن الأخطاء والانحرافات لا يعني شيئاً للمؤسسة ولا يفيداً إلا إذا اقترن بخطوات تصحيحية تعيد العمل إلى مساره الصحيح وفقاً لما كان مخططاً له والتصحيح يعني العمل على إزالة الأسباب والعوامل التي نتج الانحراف بتأثيرها. (ياغي، 1987م; ياغي، 1994م).

2.2.4 أنواع أدوات العملية الرقابية

يمكن تلخيص أنواع العملية الرقابية من خلال الشكل التالي:



شكل (2.4): يوضح أنواع العملية الرقابية

المصدر: العساف. (2012م). مبادئ الإدارة العامة . ط1. دار زهران للتوزيع والنشر

ثانياً المتابعة والتقييم

2.2.5 مفهوم المتابعة والتقييم

إن عملية المتابعة والتقييم جزء لا يتجزأ من عملية الادارة العامة، إذ أنها تأتي لتتأكد من أن الأهداف المرجوة التي وضعت تتحقق، وفي نفس الوقت صممت لإعادة النظر في الخطط التي تم وضعها بناءً على نتائج المتابعة والتقييم. وحتى يتم تحقيق الفائدة المثلى لا بد من معرفة ماذا يعني كل من هاذين المفهومين وكيف تختلف المتابعة عن التقييم. (فريدرش ايبرت، 2014م).

أولاً المتابعة:

هي عملية متابعة تنفيذ خطوات المشروع للتأكد من أنه يسير وفق الخطة الموضوعية ورصد أي خلل قد يؤدي إلى توقف أو تأخير المشروع والعمل على تلافيه. تتم عملية المتابعة على مستوى الأنشطة وتنفذ بشكل دوري عبر جمع المعلومات والبيانات التي تساعد في قياس مدى تنفيذ الخطة الموضوعية للمشروع ومدى تقدم المشروع نحو تحقيق أهدافه. (فريدرش ايبرت 2014).

كما تعتبر عملية المتابعة بعملية منظمة لجمع البيانات وتحليلها للحصول على معلومات تؤدي إلى مؤشرات لرصد التقدم في الإنجازات طبقاً للخطة الموضوعية.(مؤسسة الملك حسين، 2013م).

وبالتالي فإن عملية المتابعة عملية روتينية لجمع البيانات تساعد على قياس مدى تقدم البرامج نحو تحقيق أهدافها، وحصر كل ما يقوم البرنامج بعمله وملاحظة مستمرة لجودة الخدمات المقدمة. وتعتبر المتابعة من إحدى الأنشطة المستمرة داخل البرامج وتكون جزءاً أساسياً من ادارته اليومية، وهي تتضمن التجميع المنتظم للمعلومات لاستخدامها في مراجعة تقدم وتنفيذ المراحل المختلفة واتخاذ القرارات المناسبة لضمان استمرار العمل وفق الجدول الزمني الموضوع، وكذلك تتضمن التحقق من توفر الموارد المختلفة ومن حسن استخدامها للوصول للنتائج المرجوة. وتشمل عملية المتابعة كذلك التحقق من نوعية وكمية الأعمال المنجزة ومقارنتها مع المصروفات.(مؤسسة الملك حسين، 2013م).

معظم المنظمات تقوم ببعض أنشطة المتابعة بشكل دوري كالجتماعات والتقارير الدورية والزيارات الميدانية.و رغم أهمية هذه الأنشطة إلا أنها يجب أن تترافق بخطة واضحة

حول ماهية الأنشطة التي تتم متابعتها والهدف من هذه وجود آلية للاستفادة المتابعة. ومن المهم جدا من نتائج عملية المتابعة في عملية إدارة المشروع. (مؤسسة فريدريش ايبرت 2014م).

ثانياً التقييم:

التقييم هو استخدام طرق البحث الاجتماعي لدراسة فاعلية البرامج بطريقة منهجية. حيث يعتبر التقييم احد مراحل دورة البرنامج، والتي تهدف الى التحقق من انجاز الأهداف المعلنة، وتحديد الأثر العام المباشر وغير المباشر سواء على المدى القريب أو البعيد، ويتضمن المقارنة بين المعلومات المتحصلة (ضمن عملية المتابعة) مع المعلومات المستقاة من البيئة المحيطة بهدف مراجعة النتائج العامة والتعلم منها لتطبيقها في المراحل اللاحقة منها أوفي برامج أخرى. (مؤسسة الملك حسين، 2013م).

كما تركز عملية التقييم على قياس الأثر والاستمرارية، وتساهم في بناء نظريات ونماذج للتغيير، وتقدم خيارات استراتيجية للمنظمة من خلال توفير قاعدة معرفية جديدة للتخطيط والمتابعة المستقبلية. (مؤسسة هنرش بل، 2009م).

جدول (2.1): مقارنة بين المتابعة والتقييم

المتابعة	التقييم
عملية مستمرة	عملية مرحلية
يقوم بتنفيذها فريق العمل في المنظمة	يقوم بتنفيذها فريق من الخبراء
تتبع سير العمل ومقارنتها بالخطة الموضوعية والميزانية	دراسة النتائج والأثر ومقارنتها مع الأهداف
تساعد في تصحيح الأخطاء وتلاشي المشكلات	تساعد في تحسين عملية التخطيط اللاحقة والتعلم من التجارب
كلا العمليتين تساعدان في تطوير وبناء قدرات المؤسسة وفريق عملها.	
كلا العمليتين تساهمان في تقديم صورة أكثر احترافية للمؤسسة وفريق عملها مما يساعد في عملية بناء الثقة مع الجهات المانحة وزيادة احتمالات الحصول على تمويل لمشاريع لاحقة.	

2.2.6 أهمية المتابعة والتقييم

إن عملية المتابعة والتقييم عملية ذات تكلفة عالية من جهة الوقت المخصص لها والموارد المالية التي تصرف عليها، مما يدعو للتساؤل ما الذي يجعل المؤسسات ينفقون الموارد المحدودة على عملية المتابعة والتقييم خاصة أنها لا تؤثر بشكل مباشر على الفئات المستهدفة.

من الضروري جداً فهم الدور الذي تلعبه عملية المتابعة والتقييم واعتبارها ضرورة ملحة لنجاح أي مشروع. فيما يلي بعض النقاط الأساسية التي تشير لأهمية المتابعة والتقييم. (مؤسسة فريدرش ايبرت، 2014م).

1. تطوير العمل والدروس المستفادة

إن عملية التقييم تسمح لفريق العمل بالنظر بشكل موضوعي إلى نتائج المشروع النهائية وقياس مدى تحقق أهدافه. تقيس عملية التقييم مدى نجاح المشروع وتدرس أسباب النجاح، كما تنظر لأسباب عدم تحقق الأهداف. بالرغم أنه من الضروري جداً معرفة مدى نجاح مشروع ما إلا أن الأهم هو معرفة ما هي أسباب هذا النجاح لتكرارها في المستقبل، أو ما الذي أعاق المشروع من تحقيق نتائجه لتلافي المعوقات في المستقبل.

قد يتساءل البعض حول أهمية التقييم، كونها غالباً ما تأتي بعد نهاية المشروع حيث يكون من غير الممكن تغيير النتائج. بالرغم من أن التقييم قد يأتي متأخراً أحياناً إلا أنه يساعد في استقاء الدروس من التجربة وفي الاستفادة منها عند تخطيط مشاريع جديدة.

كذلك فإن التقييم المرحلي خلال عمل المشروع يقدم مؤشراً مبكراً عن مدى فعالية المشروع ويساعد في تصحيح مسار العمل وتلافي بعض الأخطاء قدر الإمكان. (مؤسسة فريدرش ايبرت، 2014م).

2. بناء الثقة

من أهم عوامل نجاح أي منظمة أو مشروع هو مدى ثقة الفئات المستفيدة والشركاء والجهات المانحة بعمل المؤسسة. تلعب عملية المتابعة والتقييم دوراً أساسياً في تقديم صورة احترافية عن المنظمة وفريق العمل وتساهم في بناء الثقة.

بشكل أساسي تساعد عملية المتابعة والتقييم على زيادة فعالية وكفاءة المشروع مما يعطي نتائج أفضل. كذلك فإنها تساعد في زيادة شفافية العمل والذي يعتبر عنصراً أساسياً في بناء الثقة بالمنظمات والمشاريع التنموية والإنسانية. (مؤسسة فريدرش ايبرت، 2014م).

3. العلاقة مع الجهات المانحة

مهما كبر أو صغر حجم المنظمة فإن العلاقة مع الجهات المانحة تعتبر من ضروريات استمرار العمل والتمويل. لذلك لا بد دوماً من التأكد من أن الجهات المانحة راضية عن عمل المنظمة وعن تنفيذ المشروع، وهنا يأتي دور المتابعة والتقييم للمساعدة في إدارة

العلاقة مع الجهات المانحة .إن التقارير الدورية الناتجة عن عملية المتابعة تجعل الجهات المانحة على اطلاع تام على ما يجري مما يقوي العلاقة مع هذه الجهات. كذلك فإن تقارير التقييم وإن أتت بعد نهاية المشروع فإنها تقدم مثلاً عن عمل المنظمة ونجاحاتها السابقة في تنفيذ مشاريع أخرى مما يشجع الجهات المانحة على الاستمرار في تمويل مشاريع ومبادرات تنفذها المنظمة.

معظم الجهات المانحة تشترط أن يتضمن المشروع أنشطة للمتابعة والتقييم كشرط للحصول على تمويل، كوسيلة لضمان تحقيق أهداف المشروع. لذلك من الضروري إدراج أنشطة المتابعة والتقييم ضمن مقترحات المشاريع عند التواصل مع الجهات المانحة.(مؤسسة فريدرش ايبرت، 2014م).

2.2.7 وظائف عملية المتابعة

- توثيق مراحل تنفيذ المشروع .
- تفسير عملية اتخاذ القرار بواسطة الإدارة .
- اتخاذ القرار السليم .
- التعلم من الخبرات المكتسبة للمساعدة في وضع الخطط المستقبلية.

2.2.8 أهداف المتابعة

المتابعة توفر لإدارة المشروع كافة البيانات والمعلومات عن أنشطة المشروع المنفذة بما يمكنهم من تحليل الموقف الحالي للمشروع ومقارنة ما تحقق فعلاً بما كان مخططاً تنفيذه وبخاصة التحقق من أن :

- التنفيذ يتم وفقاً للجدول الزمني المخطط .
- تكلفة الأنشطة المنفذة في حدود الميزانية المعتمدة لذلك .
- مدخلات ومخرجات المشروع تصل للفئة المستهدفة في المكان والوقت المناسبين .
- الصرف يتم في الأوجه الصحيحة للإنفاق .
- التنفيذ يتم بالجودة العالية المطابقة للمواصفات الفنية .
- القوى البشرية والإمكانيات المادية يتم استخدامها بفاعلية وكفاءة .
- إنجازات المشروع تتم وفقاً لما هو مخطط له .
- تأثيرات المشروع قد تحققت ، والتعرف على درجة تحققها .
- تم تحديد مواطن القوة والضعف في المشروع والوقوف على الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- تم تحديد المشكلات التي تعوق التنفيذ لإيجاد الحلول المناسبة لها .(مؤسسة هنرش بل ، 2009م).

2.2.9 أنواع المتابعة

أ. من حيث طبيعتها :

1. المتابعة الفنية :

المتابعة الفنية لموقع المشروع وهي التي تبين ما تم إنجازه من أعمال مقابل ما تم إنفاقه من استخدامات استثمارية ، ومطابقة الأعمال المنفذة لما ورد في التوصيف العيني للمشروع من حيث الموقع والمواصفات والموارد المكونة للإنشاءات والتعديلات التي أدخلت على التنفيذ وأسبابها وأثرها على تحقيق الأهداف المرتبطة بالمشروع والمشاكل التي تعترض التنفيذ سواء كانت طبيعية أم نتيجة ظروف خارجية ، ولذلك فإن هذا النوع من أنواع المتابعة يتم بصفة دورية ومنتظمة على مدار مرحلة التنفيذ .

2. المتابعة المالية :

المتابعة المالية هي أحد أنواع المتابعة المستخدمة في تنفيذ المشروعات ، وتهدف إلى الوقوف على ما تم صرفه من أموال على مشروع معين مقارنة بما تقرر لهذا المشروع من تلك الاعتمادات .

وهذا النوع من أنواع المتابعة يمكن إجراءه على فترات :

- شهرية: حيث تقوم المنظمة بعمل متابعة مالية شهرية .
- ربع سنوية : وفي هذه الحالة يجب أن يتم إعداد تقارير ربع سنوية بما لا يتجاوز نهاية الشهر التالي للربع المحدد ومما يسمح باتخاذ القرارات اللازمة في ضوء معدلات التنفيذ .
- المتابعة السنوية : لبيان معدل التنفيذ ومعدل الأداء الاقتصادي للمشروع وإظهار المؤشرات الإيجابية في التنفيذ وكيفية التغلب على المؤشرات السلبية .

ب. من حيث مصدرها :

1- المتابعة الداخلية :

"هى التي تختص بصورة أساسية بمجالات تنفيذ أنشطة المشروع ذاته "

وتهدف إلى إمداد مديري المشروع والمشرفين على التنفيذ بمدى التقدم في عملية تنفيذ المشروع. وتتم المتابعة بأشراف إدارة المشروع .

2- المتابعة الخارجية :

"وهى تختص أساسا بمدى تقدم المشروع بصفة عامة متمشية مع الإطار التنظيمي المنطقي الذي يتم من خلاله تنفيذ المشروع ."

ويتم أجراء هذه المتابعة بواسطة الهيئة الممولة والهيئات المشاركة في سياق الأشراف على المشروع . (الوكالة الكندية للتنمية، 2012م).

2.2.10 أهداف علمية التقييم :

يعتبر الهدف من عملية التقييم هو الوقوف علي النقاط التالية:-

- مدي تحقيق أهداف المشروع.
- مدي ملاءمة استراتيجية المشروع وأنشطته للأهداف.
- مدي ملاءمة أهداف المشروع وأسلوب تنفيذه لإحتياجات المجتمع.
- مدي مشاركة المجتمع المحلي في تنفيذ أنشطة المشروع.
- مدي مراعاة المشروع لتحقيق فرص متكافئة للنساء والرجال.
- مدي استمرارية المشروع.
- مدي فعالية إدارة المشروع.
- مدي كفاءة إدارة موارد المشروع. (الوكالة الكندية للتنمية، 2012م).

2.2.11 أهمية التقييم:

للتقييم مكانة هامة في أي مشروع تنموي، و تتمثل أهمية التقييم في قدرته علي:

- إظهار الإنجازات أو الاخفاقات الرئيسية للمشروع.
- إظهار التغييرات المطلوبة وكيفية إجراؤها.
- توفير المعلومات وزيادة المهارات من أجل التخطيط وصنع القرار.

- رؤية إنجازات المشروع والتعلم من الدروس المستفادة من تنفيذ المشروع.
- الكشف عن كفاءة وفعالية الجهود المبذولة مما يزيد من فعالية العمل وتحسين الأداء.
- الإسهام في اتخاذ قرار بشأن استكمال العمل أو التوسع في المشروع ودراسة العديد من البدائل.
- المساعدة في تخطيط مشروعات أفضل في المستقبل من ناحية أسلوب العمل، إدارة المشروع.
- الوصول إلى أصوب القرارات، واختيار انسب الوسائل .
- الكشف عن مواطن الضعف وبذلك يمكن تلافيها. أو القوة فيمكن استغلالها
- تقييم و تحفيز العاملين علي العمل من خلال نتائج التقييم الإيجابية.(الوكالة الكندية للتنمية، 2012م).

2.2.12 أنواع التقييم

هناك عدة أنواع للتقييم يتم تحديدها وفقاً لمعايير مختلفة مثل توقيت التقييم ونوعية المعلومات المطلوبة، وفريق التقييم.

أولاً: توقيت التقييم:

- التقييم القبلي
- التقييم المرحلي
- التقييم نصف المرحلي
- التقييم النهائي

ثانياً: نوعية المعلومات:

- التقييم الكمي
- التقييم الكيفي

ثالثاً: فريق العمل:

- التقييم الداخلي

المميزات

- سهولة الاستعانة بالزملاء.
- السرعة في الأداء.
- التكلفة الأقل.
- علي دراية جيدة بالمشروع ويستطيع أن يفسر السلوك والاتجاهات الشخصية للأفراد.

العيوب

- الرؤية المحددة والمتكررة نتيجة معاشية المشروع.
- التحيز والمجاملة وعدم الموضوعية.
- تكرار الأساليب القديمة.
- قد يكون مندفعاً بآماله في تحقيق كسب شخصي.
- التقييم الخارجي

المميزات

- فرصة الحصول علي آراء غير منحازة وقريبة من الحقيقة.
- يستطيع أن يري البرنامج بنظرة جديدة.
- لن تؤثر نتيجة التقييم عليه.
- لديه خبرة جيدة في أساليب التقييم.

العيوب

- يمثل تكلفة أكبر ويستغرق وقتاً أطول.
- لا يمكن استخدامه بصورة دورية ومتكررة.
- يأخذ الكثير من الوقت حتى يتعرف على البرنامج وعلى سلوك واتجاهات الأفراد.

— التقييم بالمشاركة

رابعاً: محور التقييم:

- تقييم الأثر

- تقييم العملية

أهمية التخطيط لعملية التقييم:

- اختيار أولويات وأهداف التقييم .
- تحديد الطرق والأساليب التي سيتم استخدامها .
- تحديد مايجب عمله بالتفصيل.
- تحديد دور كل فرد في عملية التقييم .
- تحديد الوقت الذي سيتطلبه التقييم وكم سيتكلف .
- رؤية كيفية ارتباط أجزاء التقييم بعضها ببعض.
- زيادة مهارات التخطيط والتنظيم لدي العاملين.(الوكالة الكندية للتنمية، 2012م).

ثالثاً تقييم الأداء البيئي

2.2.13 مفهوم تقييم الأداء البيئي

عرفت مواصفة الإيزو 14031 تقييم الأداء البيئي على أنه " :منهج لتسهيل قرارات الإدارة بخصوص الأداء البيئي للمنظمة، بإختيار المؤشرات وجمع وتحليل البيانات وتقييم المعلومات وفقاً لمقياس الأداء البيئي، وإعداد التقارير وتوصيل المعلومات والفحص الدوري وفي النهاية تطوير هذا المنهج. فتقييم الأداء البيئي يعتبر عملية معق متعلقة بالمنهج، المعرفة والتفاوض كما أنه وسيلة مساعدة لنظام الإدارة البيئية لكن يمكن أن يستعمل كأداة مستقلة.

كما أن تقييم الأداء البيئي يركز على الأسس التالية :

- إكتساب معطيات كمية بخصوص وضعية المؤسسة تجاه البيئة.
- تمثيل المعطيات من خلال مؤشرات توضع بالنظر إلى مميزات الأداء من وجهة تحديد الإنحرافات المتعلقة خصائصها.
- عرض النتائج بواسطة الإتصالات الداخلية والخارجية.

2.2.14 أهداف تقييم الأداء البيئي

تستهدف عملية تقييم الأداء البيئي تحقيق ما يلي:

- فهم أفضل لأثر المؤسسة على البيئة.
- توفير أساس للقياس الإداري والتشغيلي والبيئي.
- تحديد الفرص المتاحة لتحسين كفاءة الطاقة والمواد المستخدمة.
- تحديد ما إذا كانت الأهداف والغايات البيئية تسير كما هو مخطط لها.
- إثبات التزامها للجوانب القانونية والتشريعية.
- تحديد التوزيع الأنسب للموارد المخصصة. (بروش، ودهيمي، 2011م).

2.2.15 فوائد تقييم الأداء البيئي

- تحديد جميع الأنشطة المهمة من خلال وضع شروط الأداء البيئي.
- تحديد الآثار البيئية المهمة.
- تحديد إمكانية تسيير أفضل للآثار البيئية كالوقاية من التلوث مثلاً.
- تحديد الرغبات المشتركة من خلال الأداء البيئي.
- تحسين فعالية المؤسسة.
- تحديد الفرص الإستراتيجية. (بروش، ودهيمي، 2011م).

المبحث الثالث دائرة الصحة والبيئة في بلدية غزة أولاً بلدية غزة

2.3.1 نبذة عن مدينة غزة

غزة مدينة ساحلية فلسطينية، وأكبر مدن قطاع غزة وتقع في شماله، في الطرف الجنوبي للساحل الشرقي من البحر المتوسط.

تبعد عن القدس مسافة 78 كم إلى الجنوب الغربي، وهي مركز محافظة غزة وأكبر مدن السلطة الفلسطينية من حيث تعداد السكان. فقد بلغ عدد سكانها نحو 600 ألف نسمة في عام 2015، ما يجعلها أكبر تجمع للفلسطينيين في فلسطين. كما تبلغ مساحتها 56 كم²، مما يجعلها من أكثر المدن كثافة بالسكان في العالم.

تعتبر مدينة غزة من أهم المدن الفلسطينية، لأهمية موقعها الاستراتيجي والأهمية الاقتصادية والعمرانية للمدينة، وكانت المقر المؤقت للسلطة الفلسطينية وفيها الكثير من مقراتها ووزاراتها قبل أحداث الانقسام الفلسطيني عام 2007م.

أسس المدينة الكنعانيون في القرن الخامس عشر قبل الميلاد. احتلها الكثير من الغزاة كالفراعنة والإغريق والرومان والبيزنطيون والعثمانيون وغيرهم. عام 635م دخل المسلمون العرب المدينة وأصبحت مركزاً إسلامياً مهماً وخاصة أنها مشهورة بوجود قبر الجد الثاني للنبي محمد، هاشم بن عبد مناف فيها، لذلك تسمى أحياناً غزة هاشم.

وتُعتبر المدينة مسقط رأس الإمام الشافعي الذي ولد عام 767م وهو أحد الأئمة الأربعة عند المسلمين السنة.

في التاريخ المعاصر، وقعت غزة في أيدي القوات البريطانية أثناء الحرب العالمية الأولى، وأصبحت جزءاً من الانتداب البريطاني على فلسطين. ونتيجة للحرب العربية الإسرائيلية عام 1948، تولت مصر إدارة أراضي قطاع غزة وأجريت عدة تحسينات في المدينة. احتلت إسرائيل قطاع غزة عام 1967م (عام النكسة). (بلدية غزة، 2016م).

2.3.2 نبذة عن تاريخ بلدية غزة ونشأتها

أنشئت بلدية غزة عام 1893، وكان أول رئيس مجلس بلدي في مدينة غزة الحاج/ مصطفى العلمي وآخر من تولى رئاسة المجلس في العهد العثماني السيد/ سعيد الشوا، الذي انجز المستشفى البلدي الذي أصبح فيما بعد داراً لبلدية غزة حتى يومنا هذا. وتوالت على مدينة

غزة عدة مجالس بلدية بدأت في عهد الدولة العثمانية في عام 1893 ومروراً بفترة الانتداب البريطاني بينما 1918-1948 ثم الإدارة المصرية للقطاع ومن بعده الاحتلال الإسرائيلي 1967-1994 وبعودة السلطة الفلسطينية عام 1994 ولأول مرة في تاريخ غزة، أصدر الرئيس الراحل ياسر عرفات، قراراً بتشكيل مجلس بلدي جديد لإدارة شؤون البلدية، حيث كلف السيد/ عون سعدي الشوا، بتشكيل مجلس بلدي للمدينة يتناسب والمصلحة العامة ومتطلبات المدينة العاجلة، فقام الشوا بتشكيل المجلس بتاريخ 1994/7/26، وهو يعتبر أول مجلس بلدي في ظل سلطة فلسطينية في التاريخ الحديث شكل لمواجهة الأحوال المتردية في البنية التحتية والخدمات. نجحت البلدية في حمل الأمانة وفي تغيير صورة المدينة التي دمرتها سنوات الاحتلال البغيض بفضل الله أولاً ثم بفضل الجهود المخلصة التي بذلها وببذلها العاملون في بلدية غزة بدءاً من العامل البسيط وحتى أعضاء المجلس البلدي. وكان القاسم المشترك الذي يجمع بين هؤلاء جميعاً هو انتمائهم الحقيقي لهذا البلد المكافح الذي عانى وضحي أكثر من غيره في تصديده ومقاومته للاحتلال الإسرائيلي.

وأبرمت البلدية العديد من اتفاقيات التوأمة والتعاون مع نخبة من المدن الأوروبية والعربية وهي: مدينة برشلونة الأسبانية ودنكرك الفرنسية وتورينو الإيطالية وكشكايش البرتغالية وترومسو النرويجية وأغادير المغربية ومدينة دبي ومدينة صيدا في لبنان، بهدف تعزيز التعاون في المجالات التي تساهم في دعم رفاهية مواطني المدينتين بالإضافة إلى تبادل الخبرات في المجالات ذات الاهتمام المشترك.

في عام 2008م، تم تعيين المهندس رفيق مكي رئيساً للمجلس البلدي، وقد شهدت مدينة غزة في عهد المهندس مكي طفرة في المشاريع التطويرية، والخدمات المقدمة إلى المواطنين، رغم اشتداد الحصار وتفاقم أزمات القطاع. وتمكن المجلس البلدي في عهده من تفكيك الأزمة التي كانت تعصف بكل مرافق البلدية وخدماتها خلال العامين الأولين، وخطى خطوات ثابتة وفق استراتيجية مدروسة نحو تطوير خدمات البلدية والنهوض بمدينة غزة، من كافة النواحي، في محاولة للوصول إلى مصاف البلديات المتقدمة.

وفي إبريل 2014م، تم تعيين المهندس نزار هاشم حجازي رئيساً لبلدية غزة ومجلسها البلدي من وزارة الحكم المحلي، في وقت تعاني فيه البلدية أزمة كبيرة نتيجة للحصار الذي تفرضه قوات الاحتلال الإسرائيلي منذ سنوات طويلة على قطاع غزة. (بلدية غزة، 2016م).

2.3.3 أهداف البلدية

وضعت بلدية غزة عدة أهداف تسعى الى تحقيقها من خلال الأنشطة والخدمات التي تقدمها، ويمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي:

- توفير خدمات حياتية أفضل للمواطنين.
- تشجيع المشاركة المجتمعية في إدارة العمل.
- خلق جو صحي للعمل والاستقرار الوظيفي.
- تشجيع المشروعات التنموية والتطويري.
- المساعدة في خلق فرص عمل.
- العمل على رفع قدرة الجهاز البلدي وكفاءته.
- العمل على خلق آلية تعاون وتكامل مع المؤسسات الحكومية وتكثيف العلاقات مع الجهات الخارجية. لتوفير المساعدات الفنية والمالية لمشاريع المدينة.
- تنفيذ مشاريع تطويرية لمرافق المدينة وبنيتها التحتية، لتلبي حاجات المواطنين.

2.5.4 سياسات البلدية

- العدالة والمساواة في توزيع الخدمات.
- تشجيع المشاركة المجتمعية وتطوير العلاقة مع سكان المدينة.
- إتباع سياسة محاسبة المسؤولين وتقييم الأداء للعاملين في أجهزة البلدية مع مكافأة المجتهد ومحاسبة المخطئ.
- تقديم خدمات للجمهور في كافة المجالات الثقافية والاجتماعية والرياضية.
- تطوير المدينة القديمة والحفاظ على طابعها الحضاري والثقافي والتاريخي.
- تكافؤ الفرص عند التعيين والترقية.
- استقلالية البلدية الإدارية والمالية مع الاحتفاظ بعلاقات تنظيمية وإدارية عملية ومنتجة مع الجهات الرسمية والشعبية وذلك ضمن الهدف العام للسلطة الوطنية.(بلدية غزة، 2016م).

2.3.5 الخدمات التي تقدمها البلدية

تقوم البلدية بتقديم العديد من الخدمات للمواطنين ومدينة غزة من خلال ادارتها ومراكزها المختلفة، وفيما يلي نوجز أهم الخدمات التي تقدمها البلدية:

1. فرق الطوارئ في بلدية غزة

تضم فرق الطوارئ العشرات من العاملين بين مهندس وفني وعامل معززين بعشرات الآليات والمعدات، وتقوم بمتابعة الوضع العام لجميع شوارع ومناطق مدينة غزة في فصل الشتاء خاصة الشوارع المنخفضة في المدينة ، وكذلك شبكات تصريف الأمطار وبرك تجمع المياه ، حيث تقوم فرق الطوارئ بصيانة وتنظيف المصافي والمناهل في الشوارع ومعالجة أية انسدادات قد تطرأ في الشبكة لضمان عملها كما يجب . وتستتفر فرق الطوارئ عند هطول الأمطار بغزارة لحل أية مشاكل يمكن أن تطرأ وبأقصى سرعة ممكنة. من ناحية أخرى ،تهب فرق الطوارئ برجالها وآلياتها للقيام بأعمال الإنقاذ وإزالة الردم عند حصول الكوارث والاعتداءات الصهيونية على المباني والطرق في المدينة وبالتعاون مع فرق الدفاع المدني ، معرضة نفسها للأخطار في سبيل خدمة المواطنين والمدينة. تضم إدارة الكراج والطوارئ عدد 156 آلية عمل بما فيها السيارات الخاصة في إنجاز أعمال إدارات البلدية المتنوعة ، وشاحنات ، وقلابات ، ورافعات ، وسيارات كنس آلي وكباشات وجرافات والعديد من آليات النظافة الأخرى ، منها 29 آلية لأعمال المياه والصرف الصحي ، 50 آلية لجمع النفايات ، 10 كباشات. (بلدية غزة، 2016م).

2. جمع وترحيل النفايات الصلبة

تقوم البلدية بجمع النفايات الصلبة ومخلفات البناء والأتربة من شوارع المدينة ومخلفات الحدائق العامة وترحيلها إلى مكب النفايات التابع للبلدية ، بالإضافة إلى أعمال كنس وتنظيف الشوارع العامة وقطع الأراضي غير المسورة وتوريد حاويات القمامة وإصلاح المعطوب منها ، ويتولى ذلك إدارة الصحة والبيئة في البلدية. وتقوم الإدارة بترحيل ما يقارب 500 طن من النفايات الصلبة بشكل يومي إلى مكب النفايات المخصص لبلدية غزة في الوضع الطبيعي ، لكن في ظل هذه الظروف والنقص الحاد في الوقود فلا يتم ترحيل للنفايات بشكل دائم مما يهدد بتكدسها في شوارع المدينة. ومن ناحية أخرى فإن مكب النفايات قد شارب على الامتلاء وعدم القدرة على استيعاب كميات أخرى من النفايات ، وهذا يتطلب من البلدية العمل على إيجاد حل بديل وسريع.

3. التوعية الجماهيرية

تقوم البلدية بأعمال التوعية والإرشاد الجماهيري بهدف رفع الوعي الصحي والبيئي لسكان مدينة غزة ، ومساعدتهم في التفاعل مع بيئتهم وتعديل السلوكيات السلبية لديهم ، والعمل

معهم للنهوض بالمدينة وتوجيهها نحو غزة نظيفة جميلة وآمنة لسكانها صحياً وبيئياً من خلال الجولات الميدانية لمنازل المواطنين في المناطق السكنية المختلفة والالتقاء المباشر بهم لتقديم الخدمات التوعوية والإرشادية خصوصاً في استثمار خامات البيئة وإعادة تصنيعها ، وسبل التقليل أيضاً من كمية النفايات الصلبة داخل المنازل ، والطرق الصحية للتعامل مع هذه النفايات.

4. معالجة مياه الشرب

تقوم بلدية غزة بكل جهد من أجل المحافظة على سلامة وصحة المواطنين من خلال قسم الصحة الوقائية التابع لها ، حيث يقوم القسم بشكل مستمر بعمل جولات تفقدية لمراقبة مياه الشرب لضمان وصول المياه الصحية للمواطنين خالية من أي تلوث ، ومتابعة جميع محطات التحلية وسيارات ومحلات توزيع المياه "المفلترة" ، وإجراء الفحوصات البكتريولوجية والكيميائية للمياه منزوعة الأملاح في هذه المحطات للتأكد من سلامتها الصحية ومطابقتها للمواصفات المطلوبة وتقوم البلدية أيضاً بإجراء الفحوصات لشبكات المياه والآبار للتأكد من مدى صلاحية المياه التي تصل إلى المواطنين وخلو هذه الشبكات من أي تلوث ، وتعقيم مياه الآبار بواسطة نظام "الكلورة" ، والإشراف على عمليات غسيل وتعقيم شبكات المياه الجديدة.

5. مكافحة القوارض والبعوض

تقوم البلدية أيضاً بحملات مكثفة لمكافحة الحشرات والقوارض في مختلف مناطق مدينة غزة للحد من انتشارها، وبمعالجة العديد من المشاكل الخاصة بالمواطنين الناجمة عن وجود مكاره صحية وتوزيع السموم على المواطنين والكفيلة بالقضاء على القوارض.

6. تنظيم حركة السير والمرور

تبذل البلدية جهوداً كبيرة في تنظيم الأسواق والميادين العامة وإزالة التعديات التي من شأنها إعاقة حركة المواطنين بحرية ويسر ، وتقوم بتنظيم الشوارع الرئيسية التي تشهد حركة مرورية كثيفة ، ذلك من أجل تخفيف الازدحام وتسهيل حركة السير والمرور خاصة في المناسبات والأعياد إيجاد بدائل مرورية مناسبة ، وبالتعاون مع الجهات المعنية وفي مقدمتها شرطة البلديات وشرطة المرور. كما تقوم البلدية من خلال قسم المرور لديها بعمل دهانات مرورية على الطرق والأرصفة ، وتركيب إشارات مرورية في شوارع المدينة ، لتسهيل حركة المواطنين ومرور المركبات في هذه الشوارع. (بلدية غزة، 2016م).

7. شق وتعبيد وصيانة الطرق

تعمل بلدية غزة بشكل دائم من خلال إدارة الطرق على تسوية الشوارع الترابية وصيانة الحفر الإسفلتية التي تطرأ على شوارع المدينة بوضع مادة البيس كورس ومادة الإسفلت والباطون لتغطية هذه الحفر والإنترلوك ، بالإضافة إلى أعمال تبليط الشوارع وصيانة القطع المعطوبة ليتمكن المواطنون من التحرك عبرها بسهولة ودون أية عقبات أو صعوبات. ونتيجة للحصار المستمر على قطاع غزة وإغلاق المعابر ونقص الإمكانيات و المواد الخام ، لجأت إدارة الطرق لاستخدام ما هو متبق من البلاط لصيانة الشوارع وسد الحفر فيها.

8. تنظيف وتجميل المدينة

تقوم بلدية غزة بتنظيف وتجميل المدينة بصورة مستمرة ، ولترسيخ هذا المفهوم وتعميق هذا الهدف ، أطلقت البلدية مشروع نحو غزة نظيفة وجميلة وقامت بتنفيذه ، وهو أحد المشاريع الحيوية التجميلية في المدينة ، ويعتبر مكملاً لمشاريع تطوير البنية التحتية. وكان من نتائج المشروع التي ما زالت مستمرة حتى الآن هو زيادة الوعي الجماهيري لنظافة وجمال المدينة ودهان واجهات المحال التجارية من أبواب وجدران مجاورة بألوان محددة وموحدة لتوحيد الطابع المعماري للمدينة. وتسوير الأراضي الفضاء التي تعتبر مصدراً للتلوث وزيادة المساحات الخضراء في المدينة ، وتجميل المدينة باستخدام فوانيس الإنارة واللوحات المضئية.

9. تلزيم وتنظيف الأسواق

تقوم البلدية بشكل سنوي بتلزيم الأسواق في مدينة غزة من خلال فتح باب العطاءات وترسيبتها على الفائزين ، وهذه الأسواق هي "سوق الخضار ، وسوق السمك ، وسوق الطيور وسوق الحيوانات . وتقوم البلدية من خلال العاملين في قسم النظافة بتنظيف هذه الأسواق بصورة دائمة.

10. لجان الأحياء والعمل التطوعي

تولي بلدية غزة أحياء مدينة غزة اهتماماً بالغاً من خلال إدارة العلاقات العامة بالبلدية ، حيث وضعت الإدارة نصب عينها تفعيل دور لجان الأحياء في مدينة غزة من جميع النواحي من خلال التواصل الفعال والهادف معها ووضع جملة من الأهداف الرئيسية للتعاون المشترك مع هذه اللجان ، بحيث يكون لها دور تربيوي وإرشادي في الحي. (بلدية غزة، 2016م).

11. مراقبة المواد الغذائية

كما تولي بلدية غزة مراقبة المواد المعروضة للبيع في الأسواق والمحال التجارية اهتماماً خاصاً حرصاً منها على صحة المواطنين وسلامتهم ، فتقوم بعمل الجولات التفتيشية ومراقبة الأسواق ، ومصادرة المواد الغذائية الفاسدة أو التالفة أو منتهية الصلاحية ، ومخالفة أصحابها. إيقاف البناء العشوائي

تولي بلدية غزة قضايا التنظيم والبناء والتخطيط الحضري اهتماماً بالغاً وذلك للحفاظ على سلامة وأرواح المواطنين ، حيث تقوم من خلال أقسامها المختلفة "الشئون القانونية ، والتفتيش والمتابعة والتنظيم وشرطة البلدية" بإيقاف البناء العشوائي وإزالته وإيقاف بناء المباني المخالفة للأنظمة وقوانين البناء نظراً لخطورتها على المواطنين وعلى الواقع العمراني في المدينة.

12. تشجير وتخضير المنتزهات والشوارع

يتولى هذه المهمة مشتل البلدية، ويقع مشتل البلدية على مساحة 5 دونمات في منطقة جحر الديك ، بجوار المخازن العامة لبلدية غزة. يقوم المشتل بتزويد مرافق بلدية غزة سواء المكاتب ، الحدائق ، المنتزهات والشوارع بالأشتال والزهور اللازمة للتشجير والتزيين وإضفاء لمسة جمالية عليها . ويعمل أخصائيون على إبقاء المشتل دائم الخضرة طوال العام.بالإضافة إلى ذلك يقوم المشتل بتزويد المدارس والمؤسسات بالأشتال المطلوبة في حال طلب منهم ذلك. ويحتوي المشتل على 100.000 شتلة "غير مثمرة" متنوعة بجميع الأحجام والأصناف المتنوعة ، منها أشجار زينة وأشتال شتوية وصيفية وأشجار الحوليات وأشجار مزهرة وأخرى غير مزهرة ، وأشجار دائمة الخضرة طوال العام.من ناحية أخرى فإن بئر المياه الخاص بـري الأشتال في المشتل غير مطابق للمواصفات "زيادة نسبة تركيز الكلور بالمياه" وبالتالي يؤثر سلباً على الأشتال ونضارتها ، مما اضطر لتكوين وحدة RO لمعالجة المياه وري الأشتال بصورة صحيحة حسب المواصفات.

13. تركيب فوانيس الإنارة في الشوارع

ويتولى ذلك إدارة الكهرباء في البلدية بالإضافة إلى أعمال الصيانة المتعلقة بها ، وتركيب الأعمدة وتمديد الكوابل وخطوط الإنارة ، وتتعاون إدارة الكهرباء في ذلك أيضاً مع شركة توزيع كهرباء غزة. (بلدية غزة، 2016م).

ثانياً الإدارة العامة لقسم الصحة والبيئة في بلدية غزة

2.3.6 دائرة الصحة والبيئة

تعتبر دائرة الصحة والبيئة من أهم دوائر بلدية غزة، نظراً لعلاقتها بالوضع العام الصحي والبيئي في المدينة، ولما لها من تأثير مباشر على نوعية الحياة للمواطنين، وتضم هذه الدائرة خمسة أقسام فرعية، أوكل لكل منها عدد من المهام والمسؤوليات، وفيما يلي تفصيل عن الدوائر الفرعية:

جدول (2.2) أقسام وشعب دائرة الصحة والبيئة

#	القسم	الشعب التابعة للقسم
1	قسم جمع وترحيل النفايات: يمكن تلخيص مهام القسم بالتالي: • جمع وترحيل النفايات. • كنس شوارع المدينة. • تنظيف الساحات العامة. • جمع وترحيل مخلفات البناء والهدم. • معالجة شكاوي النفايات الصلبة. • ضبط المكاه الصحية وعمل اخطارات ومخالفات للمخالفين. • نظافة شاطئ بحر غزة. • جمع وترحيل مخلفات قص الأشجار والحدائق.	• منسق شرق غزة • منسق غرب غزة • منسق الآليات والمتابعة
2	قسم معالجة وإعادة تصنيع النفايات الصلبة: يمكن تلخيص مهام القسم بالتالي: • وضع الخطط لاستقبال النفايات الصلبة المختلفة. • تحديد مناطق التخلص اليومية. • العمل على معالجة النفايات والحد من تأثيرها الضار. • مواكبة الأساليب الجديدة في التخلص من النفايات الصلبة. • تشجيع إعادة التدوير. • العمل على التغطية اليومية للحد من الحرق وتطاير النفايات ومنع توالد الحشرات. • التخلص من النفايات الخطرة في الأماكن المحددة. • تحديد الكميات الواردة من المناطق تسهيلاً لعمل الدراسات البيئية. • وزن وتسجيل النفايات لكل بلدية وكذلك للمقاولين.	شعبة التخلص من النفايات المنزلية: - استقبال النفايات الصلبة حسب نوعها ويتم وزنها وتسجيلها. - توجيه الشاحنات الى المنطقة المحددة. - المعالجة والتخلص حسب النظام. - التأكد من تطبيق الاجراءات البيئية لمنع التلوث. شعبة النفايات الخطرة وإعادة التصنيع: - استقبال النفايات الخطرة الطبيعية والصناعية وتوجيهها إلى المكان المخصص. - تسجيل النفايات الخطرة القادمة من المناطق المختلفة وتحصيل الرسوم حسب النظام. - التنسيق مع قسمي جمع وترحيل النفايات بخصوص النفايات الخطرة.

#	القسم	الشعب التابعة للقسم
	• عمل حساب التكلفة على أساس الطن للبلديات والمقاولين.	- التنسيق مع مراكز إنتاج النفايات الخطرة لتطوير عملية الفرز. - متابعة عملية الفرز وإعادة التصنيع.
3	قسم الصحة الوقائية: يمكن تلخيص مهام القسم بالآتي: • وضع الخطط اللازمة لمكافحة الحشرات والقوارض. • تحديد الاحتياجات المطلوبة لعمليات مكافحة. • فحص جودة مياه الشرب البكتريولوجية والكيميائية. • فحص المياه المحلاة ومطابقة صلاحيتها للاستهلاك الآدمي. • الكشف ومعالجة المكاره الصحية. • التنسيق مع أقسام البلدية ذات العلاقة.	شعبة مكافحة الحشرات: - وضع الخطط الخاصة بعملية مكافحة الحشرات. - تحديد أنجح الوسائل في المكافحة. - تحديد الاحتياجات المطلوبة. - معالجة شكاوي المواطنين. - التنسيق مع أقسام الدائرة. شعبة القوارض: - وضع الخطط اللازمة لمكافحة القوارض. - تحديد الاحتياجات المطلوبة لتجهيز الطعوم. - معالجة شكاوي المواطنين. - التنسيق مع أقسام الدائرة. شعبة صحة المياه: - وضع الخطط اللازمة لجمع عينات المياه المطلوبة للتحليل من الشبكة والآبار. - تحديد الاحتياجات اللازمة لمتابعة صحة المياه. - جمع عينات من مياه البحر للفحص والتحليل. - كلورة مياه الشرب. - فحص خطوط الشبكة الجديدة. - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
4	قسم مراقبة الأغذية وتراخيص المهن الصحية: يمكن تلخيص مهام القسم بالآتي: • وضع الخطط اللازمة لمراقبة الأغذية. • وضع الشروط الصحية للمهن والحرف المختلفة. • التفتيش اليومي على أسواق المدينة. • الكشف الصحي على جميع الحرف والمهن. • الفحص الدوري لمتدولي الأغذية. • معالجة الشكاوي الخاصة بالأغذية. • التنسيق مع أقسام البلدية والجهات الخارجية ذات العلاقة.	شعبة مراقبة الأغذية: - وضع الخطط اللازمة للمراقبة الغذائية. - إعطاء الشروط الصحية للمهن التي تتعامل مع الأغذية. - التفتيش الدوري على المحلات والأسواق. - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة مثل وزارة الصحة والبيئة والتموين وخلافه. - عمل إخطارات ومحاكمات لغير الملتزمين. شعبة تراخيص المهن الصحية: - وضع الخطط اللازمة لترخيص المهن. - تطبيق الشروط الصحية على مكان الحرفة.

#	القسم	الشعب التابعة للقسم
		- تطبيق الشروط الصحية على المتداولين بالمهن المختلفة. - على إخطارات ومخالفات للمخالفين للشروط. - التفتيش الدوري على المهن والحرف. - التنسيق مع أقسام الدائرة ومع الجهات الأخرى ذات العلاقة. • شعبة متابعة الشكاوي الصحية: - استقبال جميع الشكاوي الصحية والبيئية - الكشف الميداني على الشكاوي ووضع الحلول لها. - عمل إخطارات لغير الملتزمين بالشروط. - عمل نماذج محاكمات بعد انتهاء مدة الإخطار المحدد. - التنسيق مع الشعب وأقسام الدائرة.
5	قسم الحسابات والأعمال الإدارية: • المسؤولية عن الدوام اليومي لجميع أقسام الدائرة. • استقبال جميع المكاتبات الواردة للإدارة وتوزيعها إلى الجهات المختصة بالدائرة. • أرشفة شكاوي المواطنين ومتابعة معالجتها. • المسؤولية عن جميع المطبوعات اليدوية والالكترونية. • متابعة أرشيف الدائرة. • متابعة الاجازات لجميع موظفي الدائرة. • عمل كشوفات للعمال اليوميين ورفعها لدائرة شؤون الموظفين. • عمل كشوفات جميع عمال البطالة ورفعها للإدارة بالتعاون الدولي. • التنسيق مع جميع أقسام الدائرة والجهات المختصة.	• شعبة حسابات الصحة: - عمل كشوف دوام العمال اليوميين. - متابعة كشوف عمال البطالة مع إدارة التعاون الدولي. - متابعة طلبات الشراء للدائرة. - متابعة تحصيل رسوم مكب النفايات من بلديات الشمال والوكالة. - متابعة الأعمال الإضافية لأقسام الدائرة. - المسؤولية عن أرشيف الدائرة. • شعبة الأعمال الإدارية: - استلام جميع مكاتبات الوارد والصادر وتوزيعها على أقسام الدائرة. - طباعة التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية. - متابعة الدوام ورفعها لدائرة شؤون الموظفين. - متابعة إجازات جميع موظفي الدائرة. - التنسيق مع جميع أقسام الدائرة والبلدية.

المصدر: بلدية غزة، 2016م.



شكل (2.5): هيكل الإدارة العامة للصحة والبيئة

المصدر: بلدية غزة، 2016م

المبحث الرابع

الواقع البيئي في مدينة غزة

2.4.1 التلوث بالنفايات الصلبة

2.4.1.1 تعريف النفايات الصلبة

تعرف النفايات الصلبة على أنها المواد قليلة المحتوى المائي غير المستخدم أو غير اللازم من قبل الانسان وتتضمن النفايات الصلبة

- القمامة الناتجة من المنازل
- النفايات الصناعية والتجارية
- حمأة المجاري
- النفايات الناجمة عن الزراعة ومزارع الحيوانات والأنشطة المرافقة لها
- نفايات الإنشاءات. (بارود، 2009م).

2.4.1.2 أنواع ومصادر النفايات الصلبة:

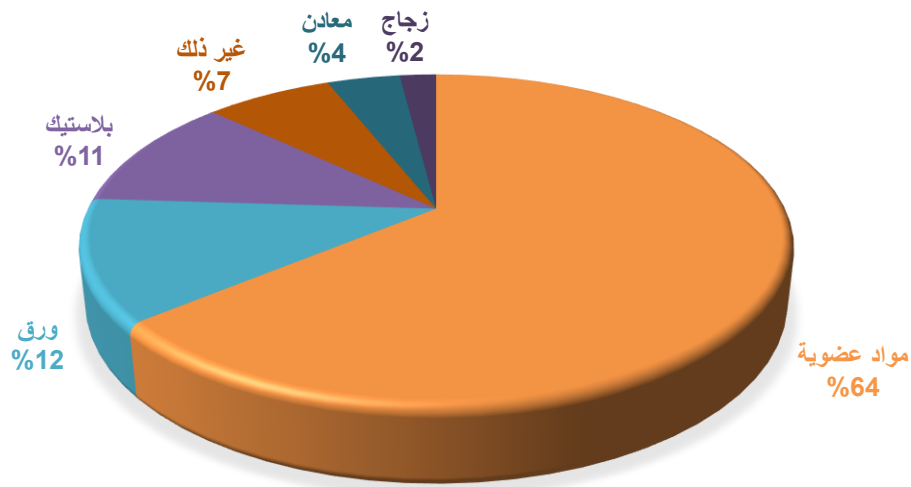
تتكون أغلب النفايات الصلبة في الأراضي الفلسطينية من النفايات الناتجة عن المنازل والمطاعم والفنادق (نفايات المطبخ)، ونفايات البلاستيك والورق بعد استعمالها في عمليات التغليف للأغراض المختلفة، والنفايات الناتجة عن ورشات البناء. هذه النفايات بمجملها تكثر في المدن. أما في المناطق الريفية والزراعية فتكثر النفايات الناتجة من النشاط الزراعي والحيواني، سواء مخلفات نباتية أو عضوية.

كما أنه يوجد أنواع أخرى من النفايات الصلبة يمكن تلخيصها بالآتي:

النفايات الطبية: وهي الناتجة عن مختبرات التحاليل الطبية والمستشفيات وغرف العمليات وعيادات الأطباء ودوائر الصحة البيطرية. وتشتمل على السرنجات بعد استعمالها والأوعية الخاصة بجمع عينات التحاليل ومزارع الكائنات الدقيقة. ويجري الآن إلقاء هذه النفايات في حاويات النفايات الخاصة بالبلديات الأمر الذي يؤدي الى نقل العدوى إلى السكان. ويمكن السيطرة على هذه النفايات بجمعها في أكياس خاصة بعد تعقيمها ووضعها في حاويات خاصة .

المبيدات البيولوجية: وهي التي تستخدم لحماية الحيوانات والنباتات والإنسان من الآثار الضارة للحشرات والقوارض والأعشاب الضارة والفطريات والبكتيريا. في قطاع غزة وحده يستخدم حوالي

100 طن من هذه المبيدات مكونة من 36 مبيداً حشرياً و 20 مبيداً للأعشاب و 19 مبيداً للفطريات. أما في الضفة الغربية فيستخدم 30 مبيداً في طولكرم و 30 مبيداً في رام الله والخليل و 10 مبيدات للحشرات والأعشاب في القدس. وتتمثل مخاطر هذه المبيدات في التالي - 1 : الإخلال في التوازن البيئي - 2. الأضرار التي تلحقها بالصحة العامة وخاصة لمستخدمي هذه المبيدات - 3. تلوث المياه الجوفية والسطحية. (الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان، 2011م) .



شكل (2.6): مكونات النفايات الصلبة في مدينة غزة

المصدر: بلدية غزة، 2016م.

2.4.1.3 واقع النفايات الصلبة في قطاع غزة

تشير نتائج الإحصاءات التي قام بها جهاز الإحصاء الفلسطيني عام 2015م بأن كمية النفايات الصلبة التي تنتجها مدينة غزة تقدر ب 600 طن/يومياً أي ما يعادل 182500 طن سنوياً، تنتج هذه الكميات الضخمة نتيجة تزايد عدد السكان والكثافة السكانية في مدينة غزة، وبالتالي تزداد كميات الاستهلاك، في كل ما ينتج عنه كميات كبيرة من المخلفات سواء كانت غذائية أو صناعية أو زراعية.

وتعتبر النفايات العضوية من أهم مكونات النفايات الصلبة بشكل عام في قطاع غزة، وتبلغ نسبتها 98% من إجمالي النفايات الصلبة، وتختلف هذه النسبة باختلاف التوزيعات الجغرافية، ففي مدينة غزة، على سبيل المثال، تنخفض نسبة النفايات العضوية لتصل إلى 64% من إجمالي كمية النفايات؛ لأن مدينة غزة من أكبر المدن الفلسطينية في القطاع، بل في الأراضي الفلسطينية، وتضم أكبر عدد من المنشآت الصناعية والحرفية، حيث تنتج بدورها كميات كبيرة من النفايات الصناعية تعادل 35% من إجمالي كمية النفايات الناتجة عن الصناعة، والإنشاءات، وغيرها في المدينة. (مركز الإحصاء الفلسطيني، 2015م).

ويشير الجدول (2.3) إلى حجم النفايات الصلبة في قطاع غزة في عام 2010م مقارنة مع عام 1994م.

جدول (2.3): إلى حجم النفايات الصلبة في قطاع غزة في عام 2010م مقارنة مع عام 1994م

المنطقة	وزن النفايات الصلبة طن/ يوم		وزن النفايات الصلبة الأطنان/ سنة		حجم النفايات الصلبة الأمتار المكعبة	
	1994	2010	1994	2010	1994	2010
قطاع غزة	400	1500	146	547.5	438	1643.5

المصدر: (الأسطل، 2011)

و تتجمع النفايات الصلبة في قطاع غزة في مكبات عشوائية وصغيرة وهناك مكبين الآن يتجمع فيها النفايات الصلبة الأول في مدينة غزة والثاني في دير البلح . وما زالت مشاكل النفايات الصلبة متواجدة في أقصى شمال القطاع وجنوبه . ومع ذلك فهناك مكب للنفايات شرق مدينة رفح ومخطط لآخر في شرق مدينة غزة. (الأسطل، 2011م).

2.4.1.4 جمع وترحيل النفايات الصلبة في مدينة غزة

تقوم بلدية غزة بجمع النفايات الصلبة ومخلفات البناء والأتربة من شوارع المدينة ومخلفات الحدائق العامة وترحيلها إلى مكب النفايات التابع للبلدية ، بالإضافة إلى أعمال كنس وتنظيف الشوارع العامة وقطع الأراضي غير المسورة وتوريد حاويات القمامة وإصلاح المعطوب منها ، ويتولى ذلك إدارة الصحة والبيئة في البلدية. وتقوم الإدارة بترحيل ما يقارب 600 طن/يومياً من النفايات الصلبة بشكل يومي إلى مكب النفايات المخصص لبلدية غزة في الوضع الطبيعي، لكن في ظل هذه الظروف والنقص الحاد في الوقود فلا يتم ترحيل للنفايات بشكل دائم مما يهدد بتكدسها في شوارع المدينة. ومن ناحية أخرى فإن مكب النفايات قد شارف على

الامتلاء وعدم القدرة على استيعاب كميات أخرى من النفايات ، وهذا يتطلب من البلدية العمل على إيجاد حل بديل وسريع.

إن النقص الموجود لدى قسم النفايات الصلبة سواء من عدد الآليات المتوافرة أو النقص في عدد الحاويات المطلوبة وعدد العمال، يزيد من أعباء هذا القسم؛ حيث لا يتجاوز عدد العمال فيه 400 عامل نظافة، يقدم فيها العامل الواحد خدماته لحوالي 1500 نسمة.

ويعاني قسم النفايات من صعوبة، وأحياناً عدم القدرة على توفير الوقود المستخدم لتشغيل الآليات. يضاف إلى ذلك، انقطاع الرواتب والدعم المالي ونقص عدد العاملين في مجال جمع النفايات الصلبة. وأخطر من ذلك، أن هناك زيادة مستمرة في كمية النفايات الخطرة. (بلدية غزة، 2016م).

2.4.1.5 مكب النفايات في مدينة غزة

يقع مكب النفايات في المنطقة الجنوبية الشرقية من مدينة غزة (منطقة جحر الديك) بمسافة تبعد ستة كيلومترات عن وسط المدينة. وتبلغ مساحة المكب 140 دونماً وهو مقسم إلى أربعة أقسام حسب أنواع النفايات المرحلة إليه. وهذه الأقسام هي: قسم النفايات الصلبة العادية، قسم النفايات الخطرة، قسم التخلص من المواد الغذائية المنتهية الصلاحية، ومجمع خدمات مكب النفايات (مكاتب ، قبان ، بئر مياه).

ويستقبل المكب يومياً 1000 طن من النفايات الصلبة من مدينة غزة وبلديات الشمال (جباليا، بيت لاهيا وبيت حانون)، ووكالة الغوث والشاطئ ونفايات مدينة الزهراء ومجلس قروي المغرقة وجحر الديك.

ويعاني المكب حالياً من انتهاء عمره الزمني، حيث تم إنشاؤه في عام 1987م بسعة 2 مليون متر مكعب، وبذلك من المفترض أنه تم الوصول إلى القدرة الاستيعابية القصوى وأن تم اغلاقه منذ عام 2008م.

وعلى الرغم من وضع مقترح من قبل بلدية غزة لتوسيع المكب تم تقديمه لوزارة الحكم المحلي والتخطيط، إلا أنه لم يحصل أي تطور على هذا الصعيد حتى يومنا هذا.

2.4.2 التلوث بالمياه العادمة

2.4.2.1 تعريف المياه العادمة

تعرف المياه العادمة حسب مشروع قانون البيئة الأردني على أنها المياه الناتجة عن أنشطة الإنسان في السكن، والصناعة، والزراعة وإفرازات الحيوانات، وتحتوي المياه العادمة حسب المصدر على ملوثات عضوية وغير عضوية وجراثومية وإشعاعية وحرارية، وتتواجد الملوثات العضوية وغير العضوية والجراثومية في المياه العادمة على شكل مواد قابلة للترسب ومواد عالقة ومذابة على شكل غروي.

وتنقسم المياه العادمة إلى ثلاثة أنواع

أ- **المياه العادمة المنزلية:** هي المياه الناتجة عن استعمالات المنازل والمؤسسات والمعامل، أو المصانع التي تكون مياهها مشابهة للمياه العادمة المنزلية، ويمكن معالجتها بنفس الطريقة، وتكون المياه العادمة المنزلية عكرة ذات لون مائل إلى الاصفرار، أو داكن، وتحتوي على بقايا الطعام وورق، وغائط، وبول، وكميات هائلة من البكتيريا، والفطريات، والفيروسات، وحيوانات أولية وحيدة الخلية مثل البروتوزوا وحيوانات مثل الديدان (الديدان الاسطوانية) والحشرات، وتسبب بعض هذه الكائنات الأمراض أكبر حجماً الخطيرة للإنسان

ب- **المياه العادمة الصناعية:** هي المياه الناتجة عن الاستعمالات الصناعية المختلفة والتي تحتوي حسب المصدر على مواد كيميائية ضارة ولا يجب أن يسمح لها بأن تنقل وتعالج مع المياه العادمة المنزلية .

ت- **المياه العادمة الزراعية:** عند استعمال تمثل المياه العادمة الزراعية المياه الناتجة عن الأنشطة الزراعية المختلفة، خصوصاً الزراعة المكثفة وتربية الحيوانات، وتحتوي المياه العادمة الزراعية على مواد عضوية سهلة التحلل ولا تشكل خطراً على البيئة عند اختيار الطريقة الملائمة لعمليات المعالجة مثل: إعادة المواد إلى دورتها الطبيعية عن طريق استعمالها في الزراعة والحراج، وتجمع المياه العادمة الزراعية عادة في حفر خاصة ثم تضخ وتنتشر على الأراضي الزراعية والحرجية. (غرابية، والفرحان، 1999م).

2.4.2.2 تلوث المياه العادمة للمياه الجوفية ومياه شاطئ البحر

حسب المعلومات المتوفرة من الجهات الرسمية، تقدر كمية المياه العادمة المنتجة من قطاع غزة من التجمعات السكنية المتصلة بشبكات الصرف الصحي بـ 30 مليون متر مكعب سنوياً.

83.8% من إجمالي الأسر في القطاع تتخلص من المياه العادمة عبر شبكات الصرف الصحي، وحوالي 16% من إجمالي الأسر تتخلص منها عبر الحفر الامتصاصية، وهذا يعني أن 16% من الأسر الفلسطينية في قطاع غزة لا تتوفر لديها شبكات صرف صحي. وتشير الإحصاءات إلى أن 90% من إجمالي المياه العادمة هي مياه غير معالجة، و80% من المياه العادمة المنتجة يتم تصريفها إلى البحر في حين يتسرب 20% منها إلى مياه الخزان الجوفي.

وتتجسد الكارثة الإنسانية بأبشع أشكالها في أن أكثر من 90% من مياه الشرب في قطاع غزة ملوثة؛ وسبب ذلك هو تسرب مياه الصرف الصحي من المنازل نحو المياه الجوفية، ما أدى إلى تلوث مياه الخزان الجوفي بتركيز مرتفع من النترات بلغ أحياناً أكثر من 250 ملليغرام/لتر، وهو أكبر بكثير من توصيات منظمة الصحة العالمية، أي 45 ملليغرام/لتر.

كما أن تلوث مياه البحر بالمياه العادمة يجعل البيئة البحرية المحيطة بمدينة غزة غير صالحة للحياة، إذ أن تلك المياه تطل الأسماك وتستنزف الأكسجين وتسبب في موت وهجرة الأسماك والكائنات البحرية؛ ما يشكل أيضاً خطراً على مستهلكي الأسماك الملوثة، ناهيك عن الخطر الجاثم على صحة المطافين، بسبب ما تحويه المياه العادمة من تركيز كبير للمواد والمذيبات العضوية والمخلفات البشرية والمواد الكيميائية والجراثيم والفيروسات والكائنات الممرضة الأخرى.

أكثر من 20 ألف متر مكعب من المياه العادمة غير المعالجة تقذف يومياً في مجرى وادي غزة؛ ويأتي جلها من التجمعات السكانية المحيطة بالوادي وتحديدًا مخيمات البريج والمغازي والنصيرات والمغرافة ومدينتي غزة والزهراء. وحالياً يوجد تراكيز مرتفعة من النترات وأملاح الكلورايد في المياه الجوفية بمنطقة وادي غزة. والملاحظ أن السكان المحليين يعانون من تهيجات واحتقان الأنف والبلعوم والصداع والغثيان، والتهاب الشعب الهوائية والربو.

ومن المعروف أن المياه العادمة تحوي خليطاً من المواد السامة وعوامل الأمراض المتمثلة بالبكتيريا والفيروسات والطفيليات المعوية والروائح الكريهة التي تهدد صحة سكان المنطقة والحياة البرية في المنطقة (مجلة آفاق العلمية، 2013م).

2.4.3 التلوث الهوائي

يعرف الشرنوبي تلوث الهواء بأنه " تواجد شوائب في الهواء سواءً وجدت طبيعياً أو بفعل الانسان وبكميات ولفترات تكفي لإقلاق راحته أو للإضرار بالصحة العامة أو بحياة الإنسان والحيوان والنبات والممتلكات، أو تكفي للتداخل مع الاستمتاع المريح والمناسب للحياة". (الشرنوبي، 1998م).

ويتلوث الهواء عندما تتواجد فيه مادة أو أكثر، أو عندما يحدث تغير هام في نسب الغازات المكونة له وتؤدي هذه التغيرات إلى تأثيرات ضارة ومباشرة أو غير مباشرة للكائنات الحية و المواد الغير حية المكونة للنظام البيئي، وتجعل الظروف المعيشية غير ملائمة أو تسبب خسائر مادية (شهاب و عيد، 2008م).

ويعرف الباحث تلوث الهواء بأن تعرض الغلاف الجوي لمواد تؤدي الى الضرر به، وتسبب الضرر والأذى للإنسان والكائنات الحية الأخرى، كما تؤدي بإخلال في النظام البيئي.

2.4.3.1 مصادر تلوث الهواء:

يمكن تقسيم المصادر التي تؤدي الى تلوث الهواء الى قسمين رئيسيين:

1. مصادر طبيعية وتشمل:

- بخار الماء
- البخار والأترية.
- البكتيريا والفطريات وجراثيمها.
- الأملاح الناتجة عن رذاذ البحار والمحيطات.
- مركبات ناتجة عن تنفس الحيوانات والنباتات.
- نواتج الاحتراق ذو النشاط الطبيعي.
- مواد مشعة مثل الأشعة الكونية.

2. مصادر غير طبيعية (صناعية) وتشمل:

- تكرير البترول.
- صهر المواد المعدنية
- صناعة الحديد والصلب
- الصناعات الكيماوية
- حرق الوقود الأحفوري مثل الفحم والبترول.

- وسائل النقل البري والبحري والجوي.
- استخدام المواد الكيميائية في النشاط الزراعي.
- النشاط السكاني. (علام ، وأحمد، 1991م).

2.4.3.2 مصادر تلوث الهواء في قطاع غزة:

(1) مصادر ثابتة:

- مقالع الحجارة والكسارات وخلطات الإسفلت.
- الحرائق (حرائق الاطارات، النفايات، الأعشاب)
- مصانع الزجاج
- محطات البنزين
- أفران الخبز
- محطات توليد الكهرباء
- الإستعمالات المنزلية.

(2) مصادر متحركة:

وتشمل المركبات الآلية بأنواعها ويقدر عدد المركبات الآلية المسجلة في قطاع غزة بنحو 73 ألف مركبة تستخدم البنزين والسولار.

(3) مصادر طبيعية:

- عواصف رملية من الرياح الخماسينية التي تسود المنطقة في فصل الربيع.
- الأشعة الكونية والنظائر المشعة الطبيعية المحمولة على دقائق الهواء.

ويرى الباحث أيضاً من أهم مصادر تلوث الهواء في قطاع غزة نتيجة الحروب وما ينتج عنها من اطلاق للقذائف الصاروخية التي تحتوي الكثير من المواد السامة والخطرة على حياة الانسان. ويشير تقرير سلطة جودة البيئة عن الآثار البيئية للعدوان الاسرائيلي على قطاع غزة أنه تراكيز العناصر الدالة علي تلوث الهواء قبل العدوان الإسرائيلي في عام 2014م أدني بكثير من القيم القصوي المسموح بها حسب المعايير العالمية والمحلية، ويرجع ذلك بشكل أساسي إلى أن قطاع غزة يقع على ساحل البحر مما يجعل هوائه متجددًا بشكل دائم، كما أنه لا يوجد نشاط صناعي مكثف في القطاع. إلا انه وخلال العدوان الاسرائيلي على القطاع لوحظت وشوهت مستويات مرتفعة من تلوث الهواء، ناتجة عن القصف بشكل مكثف بشتي أنواع القذائف والذخائر والاسلحة المحرمة طوال ٥١ يومًا متواصلًا. تلبدت اثناؤها أجواء

القطاع ليلا ونهارا بدخان اسود كثيف وأحياناً اخرى أبيض كثيف (بحسب نوع الذخائر والقنابل المستخدمة) جراء هذا القصف المتواصل . وكذلك جراء الطلعات الجوية المستمرة والتحليق المكثف بشتي انواع الاسلحة الطيران التي قذفت ٣٠٠٠ طن من الذخائر خلال ٨٢١٠ طلعة جوية فوق قطاع غزة أثناء الحرب. (سلطة جودة البيئة، 2014م).

الفصل الثالث

الاطار العملي للدراسة

الفصل الثالث

إجراءات ومنهجية الدراسة

6.1 مقدمة:

يعرض هذا الفصل الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في مجال الدراسة الميدانية، حيث يتناول مجتمع الدراسة، والعينة التي طبقت عليها الدراسة، إضافةً إلى توضيح الأدوات المستخدمة في الدراسة وخطواتها ومنهجها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات، وفيما يلي تفاصيل ما تقدم.

6.2 منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد تم جمع البيانات من المصادر الأولية والثانوية كما يلي:

أ. المصادر الأولية:

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة، وحصر وتجميع البيانات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ب. المصادر الثانوية:

قام الباحث باستخدام مصادر البيانات الثانوية في معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال الآتي:

1. الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة.
2. الدوريات والمقالات والدراسات المنشورة ذات العلاقة.
3. التقارير والنشرات الصادرة عن المؤسسات والمراكز ذات العلاقة.
4. شبكة الانترنت والنسخ الإلكترونية الموجودة على صفحاتها.

6.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أفراد المجتمع في داخل حدود مدينة غزة، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد قام الباحث بأخذ عينة عشوائية من المجتمع تمثلت في (500) مفردة، حيث أورد الإحصائيون أن في حال المجتمعات الكبيرة جداً، يجب أن لا يقل حجم العينة عن خمسمائة مفردة، بحيث يمكن اعتبارها ملائمة ومقبولة للدراسات البحثية الوصفية.

6.4 أداة الدراسة:

قام الباحث بإعداد استبانة تدور حول "تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة" حيث تتكون استبانة الدراسة من قسمين وهما على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الشخصية، ويتكون من 3 فقرات.

القسم الثاني: تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة، ويتكون من 5 محاور مكونة من 43 فقرة وهي على النحو التالي:

- **المحور الأول:** مستوى النظافة في المدينة ويتكون من 10 فقرات.
- **المحور الثاني:** مستوى توفر المساحات الخضراء في المدينة ويتكون من 10 فقرات.
- **المحور الثالث:** جودة المياه المزودة للمواطنين ويتكون من 8 فقرات.
- **المحور الرابع:** الصرف الصحي ويتكون من 7 فقرات.
- **المحور الخامس:** مستوى الارشاد الصحي والبيئي ويتكون من 8 فقرات.

وتم تصحيح الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت، بحيث تم التصحيح، وفق مقياس خماسي وتعطى الإجابة بدرجة موافق بشدة (5) درجات، الإجابة موافق (4)، الإجابة محايد (3)، الإجابة غير موافق (2)، والإجابة غير موافق بشدة (1).

ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي (0.8=5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا، كما هو موضح في جدول (3.1):

جدول (3.1): يوضح مقياس الاجابات

المقياس	درجة الموافقة	طول الفترة	الوزن النسبي المقابل للفترة
1	غير موافق بشدة	من 1 - 1.80	من 20% - 36%
2	غير موافق	أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر 36% - 52%
3	محايد	أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر 52% - 68%
4	موافق	أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر 68% - 84%
5	موافق بشدة	أكبر من 4.20 - 5	أكبر 84% - 100%

6.5 صدق وثبات الاستبانة:

❖ صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما أعدت لقياسه، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال التالي:

1. أداة الدراسة من وجهة نظر المحكمين

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة (ملحق رقم 1)، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور الدراسة، بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمين.

2. صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 60 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، ويبين جدول رقم (3.2) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (3.2): الصق الداخلي لفقرات الاستبانة

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
المحور الأول: مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين.			
1	تتوفر حاوية قمامة قريبة من منزلك.	0.60	*0.000
2	تتوفر خدمة النظافة في منطقتك في الاجازات والأعياد.	0.57	*0.000
3	تقوم البلدية بإزالة النفايات المنزلية بصورة منتظمة.	0.53	*0.000
4	تزال مخلفات البناء والهدم والترميم المجهولة.	0.63	*0.000
5	تقوم البلدية بتنظيف الشوارع وكنسها من الأتربة	0.66	*0.000
6	تقوم البلدية بصيانة الحاويات وبراميل النظافة بشكل دوري.	0.68	*0.000
7	تعمل البلدية على غسيل وتعقيم حاويات وبراميل النظافة بشكل دوري.	0.55	*0.000
8	تقوم البلدية برش المبيدات الحشرية في منطقتك بشكل دوري.	0.50	*0.000
9	يقوم عمال النظافة بإزالة الأوراق والنفايات المبعثرة.	0.57	*0.000
10	تقوم البلدية بمخالفة كل من يقوم بمس مستوى نظافة المدينة بأي صورة كانت.	0.42	*0.000
المحور الثاني: مدى توفر المتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد.			
1	تتوفر الحدائق العامة في مدينة غزة.	0.81	*0.000
2	تقوم بلدية غزة بتشجير الشوارع في المدينة	0.74	*0.000
3	تقوم البلدية بالعناية وصيانة الأشجار التي تم تشجيرها في المدينة	0.75	*0.000
4	تسعى البلدية الى المحافظة على نظافة الحدائق وخلوها من المبعثرات.	0.79	*0.000
5	تهتم بلدية غزة بمستوى وجودة الخدمات داخل الحدائق العامة.	0.75	*0.000
6	تتوفر ألعاب الأطفال في الحدائق العامة بصورة كافية.	0.77	*0.000
7	تتوفر الاضاءة الكافية في الحدائق العامة.	0.75	*0.000
8	تحرص البلدية على عدم تمرير أي مشروع من شأنه أن يغير معالم أي من الحدائق الموجودة.	0.80	*0.000
9	تسعى البلدية الى تحفيز المواطنين الى تحويل المساحات الفارغة والمهملة الى مساحات خضراء.	0.55	*0.000
10	لا تعاني أحياء مدينة غزة من نقص في الحدائق العامة.	0.41	*0.000
المحور الثالث: مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين.			
1	تتوفر مياه البلدية في منطقتك بشكل منتظم.	0.70	*0.000
2	تقوم البلدية بتزويد المواطنين بمياه مطابقة لمعايير الجودة.	0.81	*0.000
3	تسعى البلدية الى تزويد المواطنين بالمياه بصورة عادلة.	0.73	*0.000
4	تقوم البلدية باتخاذ التدابير اللازمة لحماية المياه من التلوث.	0.86	*0.000
5	يبادر موظفو البلدية لصيانة شبكات المياه في حال وجود أي عطل في الشبكات.	0.72	*0.000
6	تعمل البلدية على مراقبة جودة المياه المزودة للمواطنين بشكل دوري.	0.52	*0.006
7	لا تلعب العلاقات الشخصية دوراً في الحصول على خدمات المياه من البلدية.	0.66	*0.000

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
8	تستقبل وتعالج البلدية شكاوي المواطنين المتعلقة بالمياه.	0.45	*0.000
المحور الرابع: مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الاجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة.			
1	تتوفر شبكات الصرف الصحي في منطقتك.	0.60	*0.000
2	تقوم البلدية بصيانة المناهل الخاصة بالصرف الصحي في حال أصابها عطل.	0.62	*0.000
3	تستقبل وتعالج البلدية شكاوي المواطنين المتعلقة بمياه الصرف الصحي.	0.54	*0.000
4	تسعى البلدية الى المحافظة على عدم تلوث مياه شاطئ البحر بمياه الصرف الصحي	0.76	*0.000
5	تقوم البلدية بصيانة مضخات الصرف الصحي الموجودة على شاطئ البحر	0.76	*0.000
6	تقوم بلدية غزة باستخدام المبيدات الحشرية للقضاء على البعوض.	0.77	*0.000
7	تعمل البلدية على ردم وتجفيف مياه البرك والمستنقعات وامكن تجمع البعوض.	0.63	*0.000
المحور الخامس: مدى رضا المواطنين على خدمات الصحة والبيئة المقدمة لهم.			
1	تقوم البلدية بأعمال التوعية والإرشاد المجتمعي فيما يتعلق بأمور الصحة والبيئة.	0.84	*0.000
2	تقوم البلدية بإصدار منشورات ومطبوعات الصحة البيئية التثقيفية وتوزيعها على المواطنين.	0.86	*0.000
3	تقوم البلدية بتوعية المواطنين بالمشكلات البيئية الموجودة في مدينة غزة.	0.72	*0.000
4	تقوم البلدية ببحث المواطنين على ترشيد استهلاك المياه في البيوت.	0.76	*0.000
5	تقوم البلدية ببحث المواطنين على زراعة نباتات الزينة في البيوت.	0.80	*0.000
6	تسعى البلدية بتعزيز المشاركة المجتمعية للمحافظة على جمال الأحياء السكنية.	0.86	*0.000
7	تقوم البلدية بتوعية المواطنين بخطر تكدس النفايات الضارة.	0.82	*0.000
8	تقوم البلدية ببحث وتشجيع المواطنين على عدم استخدام الجدران كلافات اعلامية أو الكتابة عليها.	0.56	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

1. الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويبين جدول رقم (3.3) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05.

جدول (3.3): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
المحور الأول: مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين.	0.71	*0.000
المحور الثاني: مدى توفر المنتزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد.	0.84	*0.000
المحور الثالث: مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين.	0.73	*0.000
المحور الرابع: مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الاجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة.	0.77	*0.000
المحور الخامس: مدى رضا المواطنين على خدمات الصحة والبيئة المقدمة لهم.	0.82	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

ثانياً: ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم حساب الثبات بطريقتين:

1. الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ Alpha:

بعد تطبيق الاستبانة تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث وجد أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة 0.95 وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع، والنتائج موضحة في جدول (3.4):

جدول (3.4): يوضح طريقة معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين.	10	0.77
المحور الثاني: مدى توفر المنتزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد.	10	0.88
المحور الثالث: مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة	8	0.84

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المياه المزودة للمواطنين.		
المحور الرابع: مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الاجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة.	7	0.80
المحور الخامس: مدى رضا المواطنين على خدمات الصحة والبيئة المقدمة لهم.	8	0.91
جميع فقرات الاستبانة	43	0.94

2. الثبات بطريقة التجزئة النصفية Split_half methods:

بعد تطبيق الاستبانة تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين وهما الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية، ثم تم احتساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون (Spearman Brown)، حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط المعدل (Spearman Brown) مرتفعة ودالة إحصائياً، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

معامل الارتباط المعدل $= \frac{2r}{1+r}$ حيث r معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، والنتائج موضحة في جدول (3.5):

جدول (3.5): يوضح طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

المحور	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
المحور الأول: مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين.	0.48	0.65
المحور الثاني: مدى توفر الممتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد.	0.76	0.86
المحور الثالث: مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين.	0.74	0.85
المحور الرابع: مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الاجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة.	0.54	0.70
المحور الخامس: مدى رضا المواطنين على خدمات الصحة والبيئة المقدمة لهم.	0.88	0.93
جميع فقرات الاستبانة	0.65	0.79

6.6 الأساليب الإحصائية:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. إحصاءات وصفية منها: النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، ويستخدم هذا الأمر بشكل أساسي بهدف معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف متغيرات الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient): لقياس صدق فقرات الاستبانة.
3. معامل ارتباط سبيرمان براون للتجزئة النصفية المتساوية، ومعامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
4. اختبار التوزيع الطبيعي: اختبار كولمجروف- سمرنوف، لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا.
5. اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test)، لمعرفة ما إذا كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة لكل فقرة من فقرات محاور الاستبانة تساوي درجة الحياد وهي 3 أم تختلف عنها.
6. اختبار (Independent - Sample T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات الترتيبية.
7. اختبار (تحليل التباين الأحادي - one- Way ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية.

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار فرضيات

الدراسة

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

7.1 مقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى تحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل ذلك قام الباحث بجمع البيانات اللازمة من خلال أداة الدراسة "الاستبانة"، وتم تفرغها وتحليلها احصائياً، وإجراء الاختبارات اللازمة التي تم التفصيل لها في الفصل السابق، وقد استخدم الباحث برنامج Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، في تحليل البيانات، وذلك للتوصل لنتائج الدراسة.

7.2 اختبار التوزيع الطبيعي: اختبار كولمجروف- سمرنوف (1-Sample K-S):

فيما يلي اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويوضح الجدول رقم (4.1) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعملية.

جدول (4.1): اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

القيمة الاحتمالية	قيمة Z	المحور
0.33	0.94	المحور الأول: مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين.
0.52	0.81	المحور الثاني: مدى توفر المنتزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد.
0.92	0.55	المحور الثالث: مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين.
0.62	0.74	المحور الرابع: مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الإجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة.
0.21	1.05	المحور الخامس: مدى رضا المواطنين على خدمات الصحة والبيئة المقدمة لهم.
0.94	0.53	جميع فقرات الاستبانة

7.3 الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول (4.2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	258	51.6
أنثى	242	48.4
المجموع	500	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (4.2) أن 51.6% من أفراد عينة الدراسة من الذكور، بينما شكل الاناث ما نسبته 48.4% من عينة الدراسة.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

جدول (4.3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
من 18 الى اقل من 25 سنة	151	30.2
من 25 الى اقل من 35 سنة	226	45.2
من 35 الى اقل من 45 سنة	75	15.0
45 سنة فأكثر	48	9.6
المجموع	500	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (4.3) أن 30.2% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بينهم (18 إلى أقل من 25 سنة)، بينما 45.2% تتراوح أعمارهم بين (25 إلى أقل من 35 سنة)، و 15% تتراوح أعمارهم بين (35 إلى أقل من 45 سنة)، في حين أن 9.6% أعمارهم (45 سنة فأكثر).

ويمكن تفسير ذلك في أن الباحث استخدم مواقع التواصل الاجتماعي في توزيع الاستبانة وحيث أن أكثر مرتادي هذه المواقع تتراوح أعمارهم ما بين 25 الى 35 سنة.

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (4.4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
دبلوم فأقل	98	19.6
بكالوريوس	322	64.4
ماجستير	68	13.6
دكتوراه	12	2.4
المجموع	500	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (4.4) أن 19.6% من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم فأقل، بينما 64.4% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، و 13.6% مؤهلهم العلمي ماجستير، في حين أن 2.4% مؤهلهم العلمي دكتوراه.

7.4 تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل الفقرات تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لمعرفة ما إذا كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة قد وصلت لدرجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أما لا.

- **الفرضية الصفرية:** متوسط درجة الإجابة يساوي 3 وهي تقابل درجة الموافقة المتوسطة حسب مقياس ليكرت المستخدم.

- **الفرضية البديلة:** متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3.

إذا كانت القيمة الاحتمالية للاختبار (Sig)(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء أفراد العينة حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، أما إذا كانت القيمة الاحتمالية للاختبار (Sig)(P-value). أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء أفراد العينة يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهريّة عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت الإشارة موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

الفرضية الأولى: يؤثر مستوى النظافة في المدينة تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على وجهات نظر سكان المدينة في تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.

للتحقق من ذلك فقد تم تحليل محور مستوى النظافة في المدينة، حيث تم إيجاد قيمة اختبار T للعينة الواحدة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 2.70، والانحراف المعياري يساوي 0.79، والوزن النسبي يساوي 54%، وقيمة اختبار T تساوي "8.578-"، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة للمحور، قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يدل على عدم الموافقة على فقرات هذا المحور وبالتالي يثبت صحة الفرضية في تأثير مستوى النظافة في المدينة على الأداء البيئي.

ويرى الباحث أن سبب عدم الموافقة على مستوى النظافة في المدينة يعود إلى الوضع الاقتصادي السيئ وعدم توفر التمويل اللازم، حيث أن بلدية غزة تعمل جاهدة إلى النهوض بمستوى النظافة في المدينة.

كما يرى الباحث بأن هناك اختلاف في نتائج الدراسة مع دراسة سلطة جودة البيئة في عام 2015 والتي قامت من خلالها بتقييم أداء البلديات ومن ضمنها بلدية غزة، حيث أظهرت نتائج سلطة جودة البيئة بأن هناك توفر بشكل مقبول لخدمات النظافة في المدينة، ويمكن تفسير هذا الاختلاف بالنتائج باختلاف منهجية الدراسة، حيث اعتمدت دراسة سلطة جودة البيئة على تقييم مستوى النظافة في المدينة من خلال لجان قامت بعمل زيارات ميدانية بأوقات مختلفة لعدة مناطق حيوية في المدينة واستندت على تصنيف التقييم إلى : وجود مكب نفايات من عدمه، ملائمة عملية جمع النفايات، ونظافة الشارع.

كما يرى الباحث أن هناك توافق مع نتائج دراسة مؤسسة الرؤيا الفلسطينية حول آراء المواطنين حول الخدمات المقدمة لهم من قبل بلدية الدوحة في محافظة بيت لحم، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك عدم قبول نوعاً ما بالخدمات المتعلقة بالنظافة والنفايات الصلبة، ويعزو الباحث ذلك إلى الوضع السياسي الخاص في فلسطين والمتمثل بالاحتلال الاسرائيلي الذي يشكل عقبة أمام تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين.

أما بالنسبة لفقرات محور مستوى النظافة في المدينة، فقد احتلت الفقرة الثالثة الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، بينما احتلت الفقرة السابعة الترتيب الأخير، والنتائج موضحة في جدول (4.5):

جدول (4.5): نتائج تحليل فقرات محور: مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين

الترتيب	القيمة الاحتمالية	ت	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	٤
3	*0.041	2.045	62.6	1.44	3.13	تتوفر حاوية قمامة قريبة من منزلك.	1
2	*0.001	3.235	63.5	1.20	3.17	تتوفر خدمة النظافة في منطقتك في الاجازات والأعياد.	2
1	*0.000	12.047	71.9	1.10	3.59	تقوم البلدية بإزالة النفايات المنزلية بصورة منتظمة.	3
4	*0.003	-2.962	57.0	1.13	2.85	تزال مخلفات البناء والهدم والترميم المجهولة.	4
6	*0.001	-3.418	56.2	1.24	2.81	تقوم البلدية بتنظيف الشوارع وكمنسها من الأتربة	5
7	*0.000	-11.838	47.2	1.21	2.36	تقوم البلدية بصيانة الحاويات وبراميل النظافة بشكل دوري.	6
10	*0.000	-24.038	37.0	1.07	1.85	تعمل البلدية على غسيل وتعقيم حاويات وبراميل النظافة بشكل دوري.	7
9	*0.000	-17.447	41.8	1.16	2.09	تقوم البلدية برش المبيدات الحشرية في منطقتك بشكل دوري.	8
5	*0.002	-3.103	56.5	1.27	2.82	يقوم عمال النظافة بإزالة الأوراق والنفايات المبعثرة.	9
8	*0.000	-11.651	45.8	1.36	2.29	تقوم البلدية بمخالفة كل من يقوم بمس مستوى نظافة المدينة بأي صورة كانت.	10
	*0.000	-8.578	54.0	0.79	2.70	الدرجة الكلية	

* المتوسط الحسابي دال إحصائيا عند $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الثانية: تؤثر مستوى المساحات الخضراء في المدينة تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على وجهات نظر سكان المدينة في تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.

للتحقق من ذلك فقد تم تحليل محور مدى توفر المتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد، حيث تم إيجاد قيمة اختبار T للعينة الواحدة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 2.59، والانحراف المعياري

يساوي 0.81، والوزن النسبي يساوي 51.7%، وقيمة اختبار T تساوي "11.384-"، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة للمحور، قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يدل على عدم الموافقة على فقرات هذا المحور وهذا يثبت صحة الفرضية بتأثير مستوى المساحات الخضراء في المدينة على الأداء البيئي.

ويرى الباحث أن سبب عدم توفر المتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين إلى اكتظاظ في الكثافة السكانية في مدينة غزة، بحيث أصبح من الصعوبة جداً توفير مساحات خضراء تناسب عدد السكان.

كما يرى الباحث بأن هناك توافق في نتائج الدراسة مع دراسة سلطة جودة البيئة في عام 2015 والتي قامت من خلالها بتقييم أداء البلديات ومن ضمنها بلدية غزة، حيث أظهرت نتائج سلطة جودة البيئة بأن هناك معدل الفرد الواحد للمتنزهات في مدينة غزة هي 35 م² للفرد، ويعتبر هذا معدل ضئيل جداً مقارنة مع الدول الأخرى.

كما توافقت مع دراسة مؤسسة الرؤيا حول آراء المواطنين بالنسبة للخدمات المقدمة لهم من قبل بلدية الدوحة في محافظة بيت لحم، حيث أظهرت النتائج عدم رضى المواطنين على خدمات التشجير والعناية بالحدائق العامة.

أما بالنسبة لفقرات محور مدى توفر المتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد، فقد احتلت الفقرة الثانية الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، بينما احتلت الفقرة التاسعة الترتيب الأخير، والنتائج موضحة في جدول (4.6):

جدول (4.6): نتائج تحليل فقرات محور: مدى توفر المتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل

المساحة الخضراء للفرد الواحد

الترتيب	القيمة الاحتمالية	T قيمة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	٤
2	//0.352	-0.931	59.0	1.15	2.95	تتوفر الحدائق العامة في مدينة غزة.	1
1	//0.717	-0.363	59.6	1.11	2.98	تقوم بلدية غزة بتشجير الشوارع في المدينة	2
3	*0.000	-3.999	56.0	1.12	2.80	تقوم البلدية بالعناية وصيانة الأشجار التي تم تشجيرها في المدينة	3
4	*0.000	-5.756	54.2	1.12	2.71	تسعى البلدية الى المحافظة على نظافة الحدائق وخلوها من المبعثرات.	4
7	*0.000	-10.732	49.4	1.10	2.47	تهتم بلدية غزة بمستوى وجودة الخدمات داخل الحدائق العامة.	5

الترتيب	القيمة الاحتمالية	T قيمة	النسبي الوزن %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	٤
6	*0.000	-9.292	50.5	1.15	2.52	تتوفر ألعاب الأطفال في الحدائق العامة بصورة كافية.	6
5	*0.000	-8.387	51.1	1.19	2.55	تتوفر الاضاءة الكافية في الحدائق العامة.	7
9	*0.000	-13.651	45.8	1.16	2.29	تحرص البلدية على عدم تمرير أي مشروع من شأنه أن يغير معالم أي من الحدائق الموجودة.	8
10	*0.000	-16.582	42.0	1.21	2.10	تسعى البلدية الى تحفيز المواطنين الى تحويل المساحات الفارغة والمهملة الى مساحات خضراء.	9
7	*0.000	-9.638	49.4	1.23	2.47	لا تعاني أحياء مدينة غزة من نقص في الحدائق العامة.	10
	*0.000	-11.384	51.7	0.81	2.59	الدرجة الكلية	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

// المتوسط الحسابي غير دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الثالثة: يؤثر معيار المياه ومياه الصرف الصحي تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على وجهات نظر سكان المدينة في تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.

للتحقق من ذلك فقد تم تحليل محور مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين، حيث تم إيجاد قيمة اختبار T للعينة الواحدة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 2.51، والانحراف المعياري يساوي 0.81، والوزن النسبي يساوي 50.2%، وقيمة اختبار T تساوي -13.631، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة للمحور، قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يدل على عدم الموافقة على فقرات هذا المحور، مما يثبت صحة الفرضية.

ويرى الباحث أن سبب عدم توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين إلى أن هناك مشكلة حقيقية تواجه قطاع غزة بأكمله وليس فقط مدينة غزة كما أظهر تقرير السيد ماكسويل غيلارد مُنَسَّق الأمم المتحدة المقيم للشئون الإنسانية في الأراضي الفلسطينية والمُعد من قِبل برنامج الأمم المتحدة الخاص بالبلدان (UNCT) والذي أعلن فيه أن قطاع غزة سيصبح غير قابل للحياة بحلول العام 2020م وذلك بسبب تلوث المياه. ويعتقد الباحث بأن هذه المشكلة لا تقع على كاهل بلدية غزة فقط كما أن هذا لا يعفيها من مسؤوليتها

ولكن مشكلة المياه هي مشكلة يمكن الى حد ما اعتبارها مشكلة سياسية كما أنها تطلب جهود كافة الدول العربية والأجنبية المانحة للعمل على تمويل المشاريع التي من شأنها تسهم في حل مشكلة المياه الملوثة.

كما يرى الباحث بأن هناك توافق في نتائج الدراسة مع دراسة سلطة جودة البيئة في عام 2015 والتي قامت من خلالها بتقييم أداء البلديات ومن ضمنها بلدية غزة، حيث أظهرت نتائج سلطة جودة البيئة بأن هناك تدني في جودة المياه المزودة للمواطنين.

أما بالنسبة لفقرات محور مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين، فقد احتلت الفقرة الثامنة الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، بينما احتلت الفقرة الأولى الترتيب الأخير، والنتائج موضحة في جدول (4.7):

جدول (4.7): نتائج تحليل فقرات محور: مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين

الترتيب	القيمة الاحتمالية	T-قيمة	النسبة الوزنية %	المعيار الاختباري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب
8	*0.000	-13.910	44.6	1.24	2.23	تتوفر مياه البلدية في منطقتك بشكل منتظم.	1
6	*0.000	-12.365	46.8	1.19	2.34	تقوم البلدية بتزويد المواطنين بمياه مطابقة لمعايير الجودة.	2
7	*0.000	-14.142	45.6	1.14	2.28	تسعى البلدية الى تزويد المواطنين بالمياه بصورة عادلة.	3
2	*0.000	-8.573	51.2	1.15	2.56	تقوم البلدية باتخاذ التدابير اللازمة لحماية المياه من التلوث.	4
5	*0.000	-12.114	47.3	1.17	2.36	يبارر موظفو البلدية لصيانة شبكات المياه في حال وجود أي عطل في الشبكات.	5
4	*0.000	-10.430	48.8	1.20	2.44	تعمل البلدية على مراقبة جودة المياه المزودة للمواطنين بشكل دوري.	6
3	*0.000	-9.114	50.8	1.12	2.54	لا تلعب العلاقات الشخصية دوراً في الحصول على خدمات المياه من البلدية.	7
1	*0.000	5.529	66.1	1.24	3.31	تستقبل وتعالج البلدية شكاوي المواطنين المتعلقة بالمياه.	8
	*0.000	-13.631	50.2	0.81	2.51	الدرجة الكلية	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

كما تم تحليل محور مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الاجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة، حيث تم إيجاد قيمة اختبار T للعينة الواحدة، والمتوسط الحسابي

والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 2.65، والانحراف المعياري يساوي 0.86، والوزن النسبي يساوي 53%، وقيمة اختبار T تساوي -9.155"، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة للمحور، قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يدل على عدم الموافقة على فقرات هذا المحور.

يرى الباحث بأن هناك توافق مع دراسة (مصلح، 2006) والتي كان أهم نتائجها بأن كمية المياه العادمة تزداد بازدياد السكان، لذا لا بد من قيام البلدية بعمل حل سريع بالنسبة لتصريف شبكات الصرف الصحي، حيث استمرار الوضع على ما هو عليه قد يحدث تلوث للمياه الجوفية ويكون الوضع مهدداً بكارثة بيئية.

كما أن هناك توافق ليس بالكبير في نتائج الدراسة مع دراسة سلطة جودة البيئة في عام 2015 والتي قامت من خلالها بتقييم أداء البلديات ومن ضمنها بلدية غزة، حيث وصفت نتائج سلطة جودة البيئة كفاءة شبكات الصرف الصحي بالمتوسطة.

أما بالنسبة لفقرات محور مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الاجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة، فقد احتلت الفقرة الأولى الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، بينما احتلت الفقرة السادسة الترتيب الأخير، والنتائج موضحة في جدول (4.8):

جدول (4.8): نتائج تحليل فقرات محور: مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الاجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	T-Value	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1	تتوفر شبكات الصرف الصحي في منطقتك.	3.35	1.10	66.9	7.014	*0.000	1
2	تقوم البلدية بصيانة المناهل الخاصة بالصرف الصحي في حال أصابها عطل.	3.11	1.12	62.1	2.117	*0.035	2
3	تستقبل وتعالج البلدية شكاوي المواطنين المتعلقة بمياه الصرف الصحي.	2.41	1.27	48.1	-10.486	*0.000	5
4	تسعى البلدية الى المحافظة على عدم تلوث مياه شاطئ البحر بمياه الصرف الصحي	2.37	1.19	47.5	-11.743	*0.000	6
5	تقوم البلدية بصيانة مضخات الصرف الصحي الموجودة على شاطئ البحر	2.47	1.18	49.5	-9.940	*0.000	3
6	تقوم بلدية غزة باستخدام المبيدات الحشرية للقضاء على البعوض.	2.37	1.19	47.4	-11.862	*0.000	7

الترتيب	القيمة الاحتمالية	T-قيمة	النسبي الوزن %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	٧
4	*0.000	-10.069	49.4	1.18	2.47	تعمل البلدية على ردم وتجفيف مياه البرك والمستنقعات واماكن تجمع البعوض.	7
	*0.000	-9.155	53.0	0.86	2.65	الدرجة الكلية	

* المتوسط الحسابي دال إحصائيا عند $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الرابعة: يؤثر معيار مستوى الارشاد الصحي والبيئي في المدينة تأثيراً ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على وجهات نظر سكان المدينة في تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.

للتحقق من ذلك فقد تم تحليل محور مستوى الارشاد الصحي والبيئي، حيث تم إيجاد قيمة اختبار T للعينة الواحدة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 2.45، والانحراف المعياري يساوي 0.79، والوزن النسبي يساوي 48.9%، وقيمة اختبار T تساوي "12.731-"، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة للمحور، قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يدل على عدم توفر ارشاد صحي وبيئي بالمستوى المطلوب.

ويري الباحث بأن هناك توافق بين نتائج هذا المحور مع الدراسات السابقة مثل دراسة (أبو العجين، 2006) والتي أظهرت وجود قصور من البلديات في مستوى الارشاد البيئي والصحي للمواطنين، كما يعتبر الباحث أن هذا المحور من أهم المحاور الذي يجب على البلدية الأخذ بعين الاعتبار، حيث من خلاله يتم رفع مستوى الوعي البيئي للمواطنين وتعريف سكان المدينة بالخدمات المقدمة من قبل بلدية غزة.

أما بالنسبة لفقرات محور مستوى الارشاد الصحي والبيئي، فقد احتلت الفقرة الثالثة الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، بينما احتلت الفقرة الثامنة الترتيب الأخير، والنتائج موضحة في جدول (4.9):

جدول (4.9): نتائج تحليل فقرات محور: مستوى الارشاد الصحي والبيئي

الترتيب	الاحتمالية القيمة	T- قيمة	النسبي الوزن %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	٤
4	*0.000	-10.259	48.9	1.21	2.45	تقوم البلدية بأعمال التوعية والإرشاد المجتمعي فيما يتعلق بأمور الصحة والبيئة.	1
5	*0.000	-11.717	47.8	1.17	2.39	تقوم البلدية بإصدار منشورات ومطبوعات الصحة البيئية التثقيفية وتوزيعها على المواطنين.	2
1	*0.000	-5.624	54.0	1.20	2.70	تقوم البلدية بتوعية المواطنين بالمشكلات البيئية الموجودة في مدينة غزة.	3
6	*0.000	-11.147	47.6	1.24	2.38	تقوم البلدية بحث المواطنين على ترشيد استهلاك المياه في البيوت.	4
7	*0.000	-11.735	47.2	1.22	2.36	تقوم البلدية بحث المواطنين على زراعة نباتات الزينة في البيوت.	5
3	*0.000	-9.951	49.2	1.22	2.46	تسعى البلدية بتعزيز المشاركة المجتمعية للمحافظة على جمال الأحياء السكنية.	6
2	*0.000	-8.265	50.5	1.28	2.53	تقوم البلدية بتوعية المواطنين بخطورة تكديس النفايات الضارة.	7
8	*0.000	-12.783	46.2	1.21	2.31	تقوم البلدية بحث وتشجيع المواطنين على عدم استخدام الجدران ك لافتات اعلامية أو الكتابة عليها.	8
	*0.000	-12.731	48.9	0.97	2.45	الدرجة الكلية	

* المتوسط الحسابي دال إحصائيا عند $\alpha \leq 0.05$

نتائج تحليل جميع محاور تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة.

للتحقق من ذلك فقد تم إيجاد قيمة اختبار T للعينة الواحدة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لجميع محاور الدراسة، حيث تبين أن المتوسط الحسابي 2.58، والانحراف المعياري يساوي 0.70، والوزن النسبي يساوي 51.6%، وقيمة اختبار T تساوي "13.408-"، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يدل على عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على محاور تقييم الأداء البيئي.

أما بالنسبة لمحاور تقييم الأداء البيئي فقد احتل محور "مستوى النظافة في المدينة" الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بوزن نسبي 54%، بينما احتل محور "مياه الصرف الصحي" الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية بوزن نسبي 53%، واحتل محور "مدى توفر المتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد" الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية بوزن نسبي 51.7%، واحتل محور "مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين" الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية بوزن نسبي 50.2% على عكس المتوقع، في حين احتل محور "مستوى الارشاد الصحي والبيئي" الترتيب الخامس والأخير من حيث الأهمية النسبية بوزن نسبي 48.9%، والنتائج موضحة في جدول (4.10):

جدول (4.10): نتائج تحليل جميع محاور: تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة

الترتيب	الاحتمالية القيمة	T قيمة	النسبي الوزن %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
1	*0.000	-8.578	54.0	0.79	2.70	المحور الأول: مدى توفر خدمات النظافة وإزالة النفايات الصلبة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين.
3	*0.000	-11.384	51.7	0.81	2.59	المحور الثاني: مدى توفر المتنزهات والحدائق العامة بما يتناسب مع معدل المساحة الخضراء للفرد الواحد.
4	*0.000	-13.631	50.2	0.81	2.51	المحور الثالث: مدى توفر وسائل الوقاية والمراقبة الدورية على جودة المياه المزودة للمواطنين.
2	*0.000	-9.155	53.0	0.86	2.65	المحور الرابع: مدى قيام البلدية باتخاذ كافة الإجراءات لتوفير شبكات الصرف الصحي بالكفاءة المطلوبة.
5	*0.000	-12.731	48.9	0.97	2.45	المحور الخامس: مستوى الارشاد الصحي والبيئي.
	*0.000	-13.408	51.6	0.70	2.58	جميع محاور تقييم الأداء البيئي

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى للبيانات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي).

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T" لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير الجنس، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (4.11): نتائج اختبار (T) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير الجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة
//0.060	1.888	0.76	2.63	ذكر	
		0.61	2.52	أنثى	

// القيمة الاحتمالية غير دالة احصائياً عند 0.05

تبين من النتائج الموضحة في جدول (4.11) أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار (T) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير ذلك بأن الخدمات المقدمة من قبل بلدية غزة هي خدمات عامة تستهدف كافة شرائح المجتمع، وبالتالي الاهتمام بوجود هذه الخدمات يكون من قبل الجنسين.

2. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير العمر.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Anova Way) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير العمر، والنتائج موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (4.12): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير العمر

القيمة الاحتمالية	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة
//0.302	1.218	0.593	3	1.778	بين المجموعات	
		0.486	496	241.242	داخل المجموعات	
			499	243.019	المجموع	

// القيمة الاحتمالية غير دالة احصائياً عند 0.05

تبين من النتائج الموضحة في جدول (4.12) أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير العمر.

ويمكن تفسير ذلك بأن الخدمات المقدمة من قبل بلدية غزة هي خدمات عامة تستهدف كافة شرائح المجتمع، وبالتالي الاهتمام بوجود هذه الخدمات يكون في كافة الفئات العمرية.

3. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Anova Way) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والنتائج موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (4.13): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة
*0.013	3.610	1.731	3	5.193	بين المجموعات	
		0.479	496	237.826	داخل المجموعات	
			499	243.019	المجموع	

* القيمة الاحتمالية دالة احصائياً عند 0.05

تبين من النتائج الموضحة في جدول (4.13) أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه:

توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولكشف هذه الفروق تم إيجاد اختبار LSD للمقارنات البعدية في جدول (4.14)، فقد تبين أن أفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي دبلوم فأقل يرون تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة بدرجة أكبر من الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس وماجستير، وهذه الفروق ذات دلالة إحصائية، في حين لم يلاحظ أي فروق بين المجموعات الأخرى.

جدول (4.14): نتائج اختبار LSD لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	دبلوم فأقل	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
دبلوم فأقل	2.78	1	*	*	//
بكالوريوس	2.52		1	//	//
ماجستير	2.57			1	//
دكتوراه	2.70				1

* القيمة الاحتمالية دالة احصائياً عند 0.05

// القيمة الاحتمالية غير دالة احصائياً عند 0.05

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

أولاً النتائج:

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية، وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، والتي تناولت تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة من وجهة نظر سكان المدينة، وذلك للوصول إلى توصيات تساعد بلدية غزة من تحسين وتطوير الخدمات المقدمة الى سكان المدينة.

1- تعتبر بلدية غزة أهم الجهات الرئيسية التي تتحمل عبئاً ثقيلاً في مجال تقديم العديد من الخدمات الأساسية للمواطنين في مدينة غزة، وإن أبرز الخدمات الأساسية متعلقة في الجانب البيئي والصحي وتوفير بيئة سليمة للمواطنين.

2- من خلال استطلاع آراء المواطنين تبين أن متوسط الحسابي للعينة 2.58 أي أقل من 3 وهذا يعني أن متوسط درجة الاستجابة قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3، وهذا يدل على عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على محاور تقييم الأداء البيئي.

• محور مستوى النظافة في المدينة:

من خلال نتائج الدراسة تبين أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى النظافة من وجهة نظر السكان وبين تقييم الأداء البيئي للمدينة، حيث أظهرت النتائج عدم موافقة سكان المدينة على مستوى النظافة في المدينة، وبالتالي عدم رضاهم على الأداء البيئي في المدينة

وقد أظهرت النتائج أيضاً بأن محور مستوى النظافة قد حظي على أهمية المبحوثين من حيث الترتيب بوزن نسبي 54%، مما يؤكد اهتمام المواطنين بمستوى نظافة المدينة، ويعزو الباحث ذلك بأن نظافة المدينة هي المظهر الرئيسي لسكان المدينة، والذي يمكن اعتباره أساساً للحكم على أداء البلدية.

وتبين من خلال نتائج فقرات محور مستوى النظافة أن سكان المدينة أبدوا اهتمامهم الشديد في إزالة النفايات المنزلية بصورة منتظمة، حيث أخذت هذه الفقرة الترتيب الأول أي رضى المواطنين بينما احتلت الفقرة الخاصة بصيانة وغسيل الحاويات الترتيب الأخير من حيث الأهمية.

إلا أنه يرى الباحث أنه أيضاً يوجد مسؤولية كبيرة تقع على عاتق المواطنين بالنسبة لنظافة المدينة وإزالة النفايات الصلبة، حيث يرى الباحث أن البلدية تقوم جاهدةً بالمحافظة على نظافة المدينة رغم قلة الامكانيات المادية والبشرية.

• محور مستوى المساحات الخضراء في المدينة:

من خلال نتائج الدراسة تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى المساحات الخضراء في المدينة وبين تقييم الأداء البيئي للمدينة، حيث أظهرت النتائج عدم موافقة سكان المدينة على مستوى المساحات الخضراء في المدينة، وبالتالي عدم رضاهم على الأداء البيئي في المدينة.

ووفقاً للدرجة الكلية لمستوى الرضى عن المتنزهات الخضراء في المدينة فنجد أن مستوى الرضى بالمقبول فيما يتعلق في قيام البلدية بتشجير الشوارع الرئيسية في المدينة حيث احتلت هذه الفقرة الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، في حين احتلت فقرة تحفيز المواطنين بتحويل المساحات الفارغة الى مساحات خضراء الترتيب الأخير.

ويمكن تفسير ذلك بأن المواطن ينظر الى المساحات الخضراء أنها مهمة البلدية وأن البلدية مقصرة تجاه هذا الموضوع، إلا أن الباحث يرى أن البلدية لا بد من العمل على تغيير ثقافة سكان المدينة وتحفيزهم على تحويل المساحات الفارغة الى مساحات خضراء.

كما أظهرت النتائج أن محور مستوى المساحات الخضراء في المدينة قد حظي على وزن نسبي 51.7% من حيث الأهمية النسبية.

• محور المياه والمياه العادمة:

من خلال نتائج الدراسة تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة المياه وجودة شبكات الصرف الصحي وبين تقييم الأداء البيئي للمدينة، حيث أظهرت النتائج عدم موافقة سكان المدينة على مستوى جودة مياه الشرب وشبكات الصرف الصحي في المدينة، وبالتالي عدم رضاهم على الأداء البيئي في المدينة.

ووفقاً للدرجة الكلية لمستوى الرضى فقد حازت الفقرة المتعلقة بشكاوي المواطنين المتعلقة بمياه الشرب الترتيب الأول من حيث الأهمية، أي بدرجة عالية من الرضا ، فيما حظي باقي الخدمات المتعلقة بمياه الشرب بالتقدير الجيد.

أما فيما يتعلق في شبكات الصرف الصحي والمياه العادمة فقد تبين عدم رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة فيما يخص شبكات الصرف الصحي، وحظيت الفقرة المتعلقة بتوفر شبكات الصرف الصحي بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية، فيما حظيت الفقرة المتعلقة في استخدام المبيدات الحشرية للقضاء على البعوض الترتيب الأخير من حيث الأهمية النسبية.

• محور مستوى الارشاد الصحي والبيئي:

من خلال نتائج الدراسة تبين أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الارشاد الصحي والبيئي وبين تقييم الأداء البيئي للمدينة، حيث أظهرت النتائج عدم موافقة سكان المدينة على مستوى الارشاد الصحي والبيئي في المدينة في المدينة، وبالتالي عدم رضاهم على الأداء البيئي في المدينة.

ووفقاً للدرجة الكلية لمستوى الرضى فقد حازت الفقرة المتعلقة بقيام البلدية بتوعية المواطنين بالمشكلات البيئية الموجودة في مدينة غزة الترتيب الأول من حيث الأهمية، أي بدرجة عالية من الرضا ، فيما حظي باقي الخدمات المتعلقة بالارشاد بالتقدير المتدني.

• محور العمر والمؤهل العلمي للمبحوثين:

من خلال نتائج الدراسة تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير ذلك بأن الخدمات المقدمة من قبل بلدية غزة هي خدمات عامة تستهدف كافة شرائح المجتمع، وبالتالي الاهتمام بوجود هذه الخدمات يكون من قبل الجنسين.

أما بالنسبة للمؤهل العلمي فقد تبين من خلال نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ثانياً التوصيات:

توصيات إلى بلدية غزة

1. ضرورة العمل على تحسين الخدمات البيئية المقدمة من قبل البلدية من خلال:

- زيادة عدد عمال النظافة.
- العمل على صيانة وتجديد حاويات النفايات.
- العمل على تعقيم وغسيل حاويات النفايات بصورة دورية.
- المحافظة على الحدائق العامة الموجودة والعمل على صيانتها وتشجيرها.
- سن القوانين اللازمة للمحافظة على المساحات الخضراء وتحفيز المواطنين الى استغلال أراضيهم بالمساحات الخضراء.

- ضرورة القيام بتحسين كفاءة وجودة المياه المزودة للمواطنين والعمل على المحافظة عليها من التلوث.
- ضرورة العمل على ايجاد الحلول لتزويد المواطنين بالمياه بشكل عادل.
- ضرورة العمل على استخدام المبيدات الحشرية للقضاء على البعوض والحشرات الصغيرة المضرة.
- 2. ضرورة زيادة وعي المواطنين من خلال عمل برامج توعوية بالمحافظة على المدينة وتوعيتهم ببرامج وخدمات البلدية.
- 3. ضرورة إيجاد آلية بالتوافق مع وزارة الداخلية وشرطة البلدية بمخالفة كل من يمس مستوى نظافة المدينة.
- 4. ضرورة السعي الجاد للبلدية للبحث عن ممولين للعمل على تنفيذ مشاريع من شأنها تحسين الوضع البيئي في مدينة غزة.
- 5. ضرورة التنسيق مع الجهات المسؤولة لعمل المؤتمرات الدولية من أجل اطلاق الرأي العام على خطورة الوضع البيئي في مدينة غزة.
- 6. ضرورة وضع استراتيجيات بعيدة المدى للوصول إلى حلول جذرية للمشاكل البيئية المتفاقمة في مدينة غزة وبالأخص مشكلة مياه الشرب.
- 7. إشراك الشباب بخدمات البلدية و تفعيل دور البلدية في هموم الشباب ومتطلباتهم.
- 8. تعزيز أدوار وفرص اشراك المواطنين في عملية التخطيط وصناعة القرار بالقضايا التي تتعلق بالخدمات المقدمة لهم ووضع الحلول لما يواجهونه من مشكلات على هذا الصعيد.
- 9. ضرورة قيام المجلس البلدي بمراجعة اسباب تدني مستوى الرضا لدى المواطنين تجاه بعض الخدمات المقدمة لهم من قبل البلدية.

توصيات إلى سكان مدينة غزة:

1. ضرورة العمل الجاد والتشاركي وتركيز الجهود لحماية البيئة وتقليل الأنشطة السلبية التي من شأنها تضرر في البيئة.
2. ضرورة وعي السكان عن حقوقهم وواجباتهم تجاه مدينتهم فيما يخص الوضع البيئي.
3. ترشيد استهلاك المياه الجوفية، لأنها المصدر الوحيد لمياه الشرب، والاستخدامات المنزلية والزراعية والصناعية.

توصيات إلى دراسات مستقبلية

1. اجراء دراسات لتطوير الخدمات البيئية والصحية المقدمة لسكان مدينة غزة، بما يتلائم مع احتياجاتهم ومع التطور التكنولوجي والحضري.
2. اجراء دراسات لتقييم الدور الحكومي كجهة عليا في عملية المحافظة على الوضع البيئي والصحي.
3. تسليط الضوء بشكل أكبر عن المشاكل البيئية التي تواجه قطاع غزة لا سيما مدينة غزة، والتي يمكن اعتبار أهمها مشكلة تلوث المياه.

ثالثاً مصفوفة تطرح بعض الأمور البيئية والحلول المقترحة لها.

#	الموضوع/ المشكلة	الحلول المقترحة
1	مستوى النظافة وجمع وترحيل النفايات	• تحسين الكفاءة والفعالية في جمع وترحيل النفايات. • عمل دراسات حول حركة الآليات وتعديل مسارات الجمع. • زيادة عدد الحاويات المنتشرة في الشوارع. • تشريع القوانين المبنية على مبدأ الثواب والعقاب. • زيادة عدد العمال. • تعقيم وصيانة الحاويات بشكل دوري. • ايجاد بديل سريع لمكب النفايات الحالي. • اعادة استخدام بعض النفايات (الورق، الكرتون، البلاستيك، والاطارات).
2	مستوى الحدائق والمتنزهات في المدينة.	• تخصيص مساحات تصلح كحدائق عامة. • البحث عن تمويل لانشاء مرافق عامة ومرافق رياضية. • تعديل أنظمة البناء. • العمل على صيانة وتنشجير الحدائق العامة.
3	جودة المياه وشبكات الصرف الصحي	• معالجة المشاكل الموجودة وتأهيل الشبكة الحالية بما يلزم. • البحث عن تمويل لمشاريع تحلية مياه الشرب. • التنسيق مع الجهات المسؤولة لعمل المؤتمرات الدولية من أجل اطلاق الرأي العام على خطورة الوضع فيما يخص مياه الشرب. • تطوير أنظمة واجراءات مراقبة وضبط جودة المياه. • فحص المياه بشكل دوري. • أن تقوم البلدية باستثمار مياه الأمطار بشكل فعال عبر إنشاء شبكات لتجميع مياه الأمطار ومعالجتها وإعادة استخدامها كمصدر متجدد للمياه.

#	الموضوع/ المشكلة	الحلول المقترحة
4	مستوى الارشاد الصحي والبيئي في المدينة.	• القيام بحملة دعائية شاملة في المدينة لتعريف المواطنين بخدمات البلدية. • إشراك الشباب بخدمات البلدية. • تعزيز اللقاءات الجماهيرية مع قطاعات المجتمع المحلي واطلاع المواطن سير العمل في البلدية. • تعزيز ادوات وفرص اشراك المواطنين في عملية التخطيط وصناعة القرار بالقضايا التي تتعلق بالخدمات المقدمة لهم ووضع الحلول لما يواجهونه من مشكلات على هذا الصعيد. • تنظيم حملات تفتيش للمواطنين بحقوقهم وواجباتهم تجاه البلدية تستند الى مبادئ المواطنة.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

القرآن الكريم

أولاً: المراجع العربية

إسماعيل، عبير. (2013م). *العوامل المؤثرة في تطوير ادارة الخدمات الصحية المدرسية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.

الأسطل، كمال. (2011م، 24 مايو). *مصادر التلوث بالنفايات الصلبة في الضفة وقطاع غزة*. تاريخ الاطلاع: 20 مايو 2016، الموقع: (<http://k-astal.com/index.php?action=detail&id=142>).

اشتية، محمد و حمد، علي، (1995م). *حماية البيئة الفلسطينية*. (د.ط). نابلس، فلسطين: مركز الحاسوب العربي.

بارود، نعيم. (2009م). *إدارة النفايات الصلبة في محافظة شمال قطاع غزة دراسة في جغرافية البيئة*. مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الانسانية)، 13(2)، 59-93.

بروش، زين الدين و دهيمي، جابر، (2011م، 22-23 نوفمبر). *دور نظام الادارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات- دراسة حالة شركة الأسمنت*. ورقة مقدمة إلى مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، الجزائر: جامعة ورقلة.

البكري، ثامر. (2000م). *إدارة المستشفيات*. ط1. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

بلدية خانيونس. (2013م). *دائرة الصحة والبيئة*. تاريخ الاطلاع: 13 يوليو 2015، الموقع: (<http://khanyounis.mun.ps/ar/home/page/110/>).

بلدية غزة. (2016م). *نبذة مدينة غزة*. تاريخ الاطلاع: 16 مايو 2016 موقع : (<https://www.gaza-city.org>).

بلدية غزة.(2016م). نبذة عن بلدية غزة. تاريخ الاطلاع: 16 مايو 2016 موقع:
(https://www.gaza-city.org)

بلدية غزة.(2016م). أهداف وسياسات بلدية غزة. تاريخ الاطلاع: 16 مايو 2016 موقع:
(https://www.gaza-city.org)

بلدية غزة.(2016م). الخدمات التي تقدمها بلدية غزة . تاريخ الاطلاع: 16 مايو 2016
موقع:(https://www.gaza-city.org)

بلدية غزة.(2016م). دائرة الصحة والبيئة غزة. تاريخ الاطلاع: 16 مايو 2016 موقع:
(https://www.gaza-city.org)

حافظ، هشام.(2015م). خصائص الخدمات الصحية. تاريخ الاطلاع : 12 ديسمبر 2015،
الموقع:(<https://old.uqu.edu.sa/page/ar/43541>)

خير الدين، أحمد.(2012م). إدارة المشاريع المعاصرة. ط1. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

دودين، أحمد.(2013م). إدارة المشاريع . ط1. عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

سلطة جودة البيئة.(2014م). الآثار البيئية للعدوان الاسرائيلي على قطاع غزة. فلسطين:
سلطة جودة البيئة.

الشرنوبلي، محمد عبد الرحمن.(1998م). مشكلات البيئة المعاصرة، دراسة في العلاقة بين
الانسان والبيئة. القاهرة، مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

شهاب، فاضل و عيد، فريد.(2008م).، تلوث التربة. (د.ط). عمان الأردن: دار اليازوري
للتوزيع والنشر.

صبري، بلقاسم. (2002م، 12-14 مارس) الدور الاستراتيجي لوزارات الصحة في تطوير
النظم الصحية وتحسين أدائها. ورقة مقدمة إلى مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة
المستشفيات الخاصة والحكومية في الوطن العربي، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية
الادارية.

عامر، رياض.(2006م). تطوير منهجية لتقييم الأثر البيئي بما يتلاءم مع حاجة المجتمع الفلسطيني التنموية والبيئية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

علام، أحمد و أحمد، عصمت.(1991م). التلوث والتوازن البيئي. ط1. القاهرة، مصر: دار نهضة مصر للطباعة والنشر.

أبو العجين، رامي.(2011م). تقييم إدارة النفايات الصلبة في محافظة دير البلح (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.

علام، عبد الرحيم.(2005م). مقدمة في نظم الادارة البيئية. تاريخ الاطلاع: 16 ابريل 2016م، الموقع: (<http://www.arado.org/Default.aspx>).

العساف، عبد المعطي.(2012م). مبادئ الإدارة العامة. ط1. عمان، الأردن: دار زهران للتوزيع والنشر.

غرايبة، سامح والفرحان، يحيى.(1999م). المدخل الى العلوم البيئية. ط4. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

قزازوة، يوسف.(2002م). إدارة الخدمات الصحية والتمريضية. ط1. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

أبو القاسم، محمد.(2005م). نظم الادارة البيئية. مجلة أسيوط للدراسات البيئية، العدد(29)، 23-46.

مركز المعلومات الفلسطيني وفا.(2011م). الاستراتيجية البيئية الفلسطينية. تاريخ الاطلاع: 13 يوليو 2015م، موقع: (<http://www.wafainfo.ps/atemplate.aspx?id=2326>)

مصلح، ريم.(2006م). تقييم بيئي حضري سريع لمدينة رام الله. فلسطين: معهد الصحة العامة والمجتمعية في جامعة بيرزيت.

منظمة الصحة العالمية. (2014م). *وظائف الصحة العامة*. تاريخ الاطلاع : 11 نوفمبر 2015م، الموقع: (<http://www.who.int/trade/glossary/story076/en>).

مؤسسة فريدريش ايبرت. (2014م). *دليل المتابعة والتقييم*. فلسطين: (د.ن).

مؤسسة الملك حسين. (2013م). *أساسيات المتابعة والتقييم*. في برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني (محرر)، *دليل المنظمات غير الربحية الناشئة 2013*. (ص ص 136-145). عمان، الأردن: (د.ن).

مؤسسة هنرش بل. (2009م). *دليل منظمات المجتمع المحلي حول المتابعة والتقييم*. فلسطين: مؤسسة هنرش بل.

كرزم، جورج. (2013م). *تلوث المياه العادمة للمياه الجوفية*. مجلة آفاق البيئة والتنمية، ع(59). تاريخ الاطلاع: 17 مايو 2016م، الموقع: (<http://www.maan-ctr.org/magazine/issue.php?num=59>).

نصيرات، فريد. (2008م). *إدارة منظمات الرعاية الصحية*. ط1. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

نصيرات، فريد. (2011م). *إدارة منظمات الرعاية الصحية*. ط2. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الانسان. (2001م). *التأثيرات الصحية والبيئية الناتجة عن التلوث بالنفايات الصلبة والمياه العادمة في الأراضي الفلسطينية*. فلسطين: الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الانسان.

الوكالة الكندية للتنمية. (2012م). *التدريب على مهارات المتابعة والتقييم*. (د.م): (د.ن).

ياغي، محمد. (1987م). *الرقابة في الإدارة العامة*. ط1. السعودية: كلية العلوم الادارية جامعة الملك سعود.

ياغي، محمد. (1994م). *الرقابة في الإدارة العامة*. ط3. السعودية: كلية العلوم الادارية جامعة الملك سعود.

ثانياً: قائمة المراجع الأجنبية

- Brownson, R., Seiler, R., & Eyler, A. (2010). Measuring the Impact of Public Health Policy. *Journal of Preventing chronic disease*, 7(4), A77.
- Connely, J. (1999). Rethinking public health: new training for new times, *Journal of Management in Medicine*, 13, 210 – 217. Retrieved November 11, 2015, from: <http://www.emerlad.library.com>.
- Kowalski, G. (1994). *Managing Hospital Materials Management*. (1st ed.). USA: health forum.
- Kirezieva, K., Jacxsens, L., Uyttendaele, M., Van Boekel, M., & Luning, P. (2013). Assessment of Food Safety Management Systems in the global fresh produce chain. *Food Research International*, 52, 230-242.
- Leviton, L., Khan, L., Rog, D., Dawkins, N., & Cotton, D. (2010). Evaluability Assessment to Improve Public Health Policies, Programs, and Practices. *Annu Rev Public Health*, 31, 213-33.
- National Environment Commission Bhutan. (2011). *Environmental Management Tools and Techniques*. Bhutan: National Environment Commission Secretariat.
- The Organization for Economic Co-operation and Development. (2010). *Environmental Performance Review: Japan*. France: OECD.
- The Organization for Economic Co-operation and Development. (2007). *Environmental Performance Review: New Zealand*. France: OECD.

الملاحق

ملحق(1): قائمة بأسماء المحكمين

#	الإسم	مكان العمل
1	د. سامي أبو الروس	الجامعة الإسلامية
2	د. مازن أبو الطيف	الجامعة الإسلامية
3	د. عبد الفتاح عبد ربه	الجامعة الإسلامية
4	د. يونس المغير	الجامعة الإسلامية
5	د. محمد الأغا	الجامعة الإسلامية
6	د. عدنان عايش	جامعة الأزهر - غزة
7	د. خالد قحمان	سلطة جودة البيئة

ملحق(2): الاستبانة بصورتها الأولى



الجامعة الإسلامية - غزة

كلية الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

الأستاذ الدكتور الفاضل...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...وبعد،،

استبانة

تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة

يسعى الباحث من خلال هذه الاستبانة الى استطلاع آراء المواطنين حول الأداء البيئي وجودة الخدمات البيئية والصحية المقدمة مدينة غزة، وذلك لاتمام رسالة الماجستير في إدارة الأعمال.

لذا أرجو التكرم بإبداء رأيكم السديد ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبيان فيما إذا كان صالحاً أو غير صالح، ومدى انتماء كل فقرة للمجال المحدد لها، وبنائها اللغوي، وأية اقتراحات أو تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة الحالية علماً بأن بدائل الإجابة على الفقرات هي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

مع خالص الشكر والتقدير،،،

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الباحث

علي ماهر سكيك

المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من 18 الى أقل من 25 سنة ☐ من 25 الى أقل من 35 سنة ☐ من 35 الى أقل من 45 سنة ☐ 45 سنة فأكثر ☐

المؤهل العلمي: دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

الحي السكني :

م.	أولاً مستوى النظافة في المدينة	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتوفر حاوية قمامة قريبة من منزلك.						
2	تتوفر خدمة النظافة في منطقتك في الاجازات والأعياد.						
3	تقوم البلدية بإزالة النفايات المنزلية بصورة منتظمة.						
4	تتفرغ حاويات القمامة في منطقتك بشكل منتظم.						
5	تزال مخلفات البناء والهدم والترميم المجهولة.						
6	تقوم البلدية بتنظيف الشوارع وكنسها من الأتربة والرمال.						
7	تقوم البلدية بصيانة الحاويات وبراميل النظافة بشكل دوري.						
8	تعمل البلدية على غسيل وتعقيم حاويات وبراميل النظافة بشكل دوري.						
9	تقوم البلدية برش المبيدات الحشرية في منطقتك بشكل دوري.						
10	يقوم عمال النظافة بلقط وجمع الأوراق والنفايات المبعثرة.						
11	تقوم البلدية بمخالفة كل من يقوم بإلقاء مخلفات البناء أو النفايات أو الأتربة في الشوارع أو على الأرصفة أو على الشاطئ أو من يقوم بمس مستوى نظافة المدينة بأي صورة كانت.						

يرجى وضع علامة ✓ أمام العبارة التي تراها مناسبة:

م	ثانياً مستوى توفر الحدائق و المساحات الخضراء في المدينة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتوفر الحدائق العامة والمنتزهات في مدينة غزة.					
2	تقوم بلدية غزة بتنشجير الشوارع والعناية والاهتمام بصيانتها ورفع مستوى القيمة الجمالية للمدينة.					
3	تهتم بلدية غزة بمستوى وجودة الخدمات داخل الحدائق العامة.					
4	تعاني معظم أحياء مدينة غزة من نقص وإهمال في الحدائق العامة والمساحات الخضراء.					
5	تسعى البلدية الى المحافظة على نظافة الحدائق وخلوها من المبعثرات.					
6	تتوفر ألعاب الأطفال في الحدائق العامة بصورة كافية.					
7	تتوفر الاضاءة الكافية في المنتزهات والحدائق العامة.					
8	تحرص البلدية على عدم تمرير أي مشروع من شأنه أن يغير معالم أي من الحدائق الموجودة.					
9	تسعى البلدية الى تحفيز المواطنين الى تحويل المساحات الفارغة والمهملة الى مساحات خضراء.					

م	رابعاً مستوى الإرشاد الصحي والبيئي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقوم البلدية بأعمال التوعية والإرشاد المجتمعي.					
2	تقوم البلدية بإصدار المنشورات والمطبوعات التثقيفية وتوزيعها على المواطنين.					
3	تقوم البلدية بتوعية المواطنين بالمشكلات البيئية جراء الزيادة السكانية.					
4	تقوم البلدية بحث المواطنين على ترشيد استهلاك المياه في البيوت.					

					تقوم البلدية بحث المواطنين على زراعة نباتات الزينة في البيوت.	5
					تسعى البلدية بتعزيز المشاركة المجتمعية للمحافظة على جمال الأحياء السكنية.	6
					تقوم البلدية بتوعية المواطنين بخطورة تكديس النفايات الضارة في الطرقات والساحات العامة وشاطئ البحر.	7
					تقوم البلدية بمشاركة المواطنين بإيجاد الحلول لمشكلاتهم البيئية والصحية.	8
					تقوم البلدية بحث وتشجيع المواطنين على عدم استخدام الجدران ك لافتات اعلامية أو الكتابة عليها.	9

ملحق (3): الاستبانة بصورتها النهائية

الجامعة الإسلامية - غزة



كلية الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

الأخ الكريم/ الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...وبعد،،

استبانة

تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة

يسعى الباحث من خلال هذه الاستبانة الى استطلاع آراء المواطنين حول الأداء البيئي وجودة الخدمات البيئية والصحية المقدمة مدينة غزة، وذلك لاتمام رسالة الماجستير في إدارة الأعمال.

نأمل قراءة ما ورد في هذه الاستبانة من فقرات بدقة وموضوعية والإجابة عما جاء فيها بوضع علامة أمام

الإجابة التي تعبر عن وجهه نظركم.

إن تعاونكم سيكون سببا في نجاح الدراسة وتطوير عملية تقييم الأداء البيئي في مدينة غزة، علما بأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة هي لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم خالص الشكر والتقدير،،،

الباحث

علي ماهر سكيك

المعلومات الشخصية:

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر: من 18 الى أقل من 25 سنة ☐ من 25 الى أقل من 35 سنة ☐ من 35 الى أقل من 45 سنة ☐

45 سنة فأكثر ☐

المؤهل العلمي: دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

الحي السكني :

يرجى وضع علامة ✓ أمام العبارة التي تراها مناسبة:

م.	أولاً مستوى النظافة في المدينة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتوفر حاوية قمامة قريبة من منزلك.					
2	تتوفر خدمة النظافة في منطقتك في الاجازات والأعياد.					
3	تقوم البلدية بإزالة النفايات المنزلية بصورة منتظمة.					
4	تزال مخلفات البناء والهدم والترميم المجهولة.					
5	تقوم البلدية بتنظيف الشوارع وكنسها من الأتربة					
6	تقوم البلدية بصيانة الحاويات وبراميل النظافة بشكل دوري.					
7	تعمل البلدية على غسيل وتعقيم حاويات وبراميل النظافة بشكل دوري.					
8	تقوم البلدية برش المبيدات الحشرية في منطقتك بشكل دوري.					
9	يقوم عمال النظافة بإزالة الأوراق والنفايات المبعثرة.					
10	تقوم البلدية بمخالفة كل من يقوم بمس مستوى نظافة المدينة بأي صورة كانت.					

م	ثانياً مستوى توفر الحدائق و المساحات الخضراء في المدينة				
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
1	تتوفر الحدائق العامة في مدينة غزة.				غير موافق بشدة
2	تقوم بلدية غزة بتنشجير الشوارع في المدينة				
3	تقوم البلدية بالعناية وصيانة الأشجار التي تم تشجيرها في المدينة				
4	تسعى البلدية الى المحافظة على نظافة الحدائق وخلوها من المبعثرات.				
5	تهتم بلدية غزة بمستوى وجودة الخدمات داخل الحدائق العامة.				
6	تتوفر ألعاب الأطفال في الحدائق العامة بصورة كافية.				
7	تتوفر الاضاءة الكافية في الحدائق العامة.				
8	تحرص البلدية على عدم تمرير أي مشروع من شأنه أن يغير معالم أي من الحدائق الموجودة.				
9	تسعى البلدية الى تحفيز المواطنين الى تحويل المساحات الفارغة والمهملة الى مساحات خضراء.				
10	لا تعاني أحياء مدينة غزة من نقص في الحدائق العامة.				
م	ثالثاً جودة المياه المزودة للمواطنين				
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
1	تتوفر مياه البلدية في منطقتك بشكل منتظم.				غير موافق بشدة
2	تقوم البلدية بتزويد المواطنين بمياه مطابقة لمعايير الجودة.				
3	تسعى البلدية الى تزويد المواطنين بالمياه بصورة عادلة.				
4	تقوم البلدية باتخاذ التدابير اللازمة لحماية المياه من التلوث.				

5	يبادر موظفو البلدية لصيانة شبكات المياه في حال وجود أي عطل في الشبكات.					
6	تعمل البلدية على مراقبة جودة المياه المزودة للمواطنين بشكل دوري.					
7	لا تلعب العلاقات الشخصية دوراً في الحصول على خدمات المياه من البلدية.					
8	تستقبل وتعالج البلدية شكاوي المواطنين المتعلقة بالمياه.					
م	رابعاً الصرف الصحي					
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتوفر شبكات الصرف الصحي في منطقتك.					
2	تقوم البلدية بصيانة المناهل الخاصة بالصرف الصحي في حال أصابها عطل.					
3	تستقبل وتعالج البلدية شكاوي المواطنين المتعلقة بمياه الصرف الصحي.					
4	تسعى البلدية الى المحافظة على عدم تلوث مياه شاطئ البحر بمياه الصرف الصحي					
5	تقوم البلدية بصيانة مضخات الصرف الصحي الموجودة على شاطئ البحر					
6	تقوم بلدية غزة باستخدام المبيدات الحشرية للقضاء على البعوض.					
7	تعمل البلدية على ردم وتجفيف مياه البرك والمستنقعات واماكن تجمع البعوض.					
م	خامساً مستوى الإرشاد الصحي والبيئي					
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقوم البلدية بأعمال التوعية والإرشاد المجتمعي فيما يتعلق بأمور الصحة والبيئة.					
2	تقوم البلدية بإصدار منشورات ومطبوعات الصحة البيئية التثقيفية وتوزيعها على المواطنين.					
3	تقوم البلدية بتوعية المواطنين بالمشكلات البيئية					

					الموجودة في مدينة غزة.	
					تقوم البلدية بحث المواطنين على ترشيد استهلاك المياه في البيوت.	4
					تقوم البلدية بحث المواطنين على زراعة نباتات الزينة في البيوت.	5
					تسعى البلدية بتعزيز المشاركة المجتمعية للمحافظة على جمال الأحياء السكنية.	6
					تقوم البلدية بتوعية المواطنين بخطورة تكديس النفايات الضارة.	7
					تقوم البلدية بحث وتشجيع المواطنين على عدم استخدام الجدران ك لافتات اعلامية أو الكتابة عليها.	8