

توزيع الخدمات البلدية و تأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

الباحث/ زينب شميران السعدي
دبلوم عالي في ادارة البلديات امانة بغداد

أ. د. رعد عبد الله الطائي
كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد

المستخلص

تهدف الدراسة الى التعرف على العدالة في توزيع الخدمات البلدية بين المناطق والمحلات التابعة للبلدية، من وجهة نظر العاملين في الدائرة البلدية وكذلك من وجهة نظر المواطن المستفيد من الخدمات البلدية ومدى وجود التباين بين اراء الفريقين. كما تهدف الدراسة الى التعرف على العوامل المؤثرة في عدالة توزيع الخدمات البلدية. تمثلت الخدمات البلدية الجارية دراستها في: النظافة العامة ورفع النفايات ، تجهيز المياه، المجاري والصرف الصحي للمياه ، إنشاء الحدائق والمنتزهات ، وتعبيد الشوارع ورسفها. كما تمثلت العوامل الرئيسية الجارية دراسة تأثيرها على توزيع الخدمات البلدية في: الموارد المتاحة للدائرة البلدية، العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية، العوامل الخارجية في البيئة الخارجية المحيطة بالدائرة البلدية. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية على المحلات المختلفة كان دون المتوسط وفقاً لآراء العاملين في الدائرة البلدية بينما فاق المتوسط بقليل وفقاً لآراء المواطنين. وظهر وجود تباين ذو دلالة احصائية بين وجهات نظر الطرفين. كما اتضح من الدراسة وجود ضعف في العملية الإدارية المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة الجارية في الدائرة البلدية وكذلك ضعف في كفاءة الموارد البشرية المتاحة للدائرة البلدية وعدم توفر نظام معلومات فاعل وكفوء لمتخذي القرار . وان تلك العوامل كان لها تأثير مباشر ذو دلالة احصائية في عدالة توزيع الخدمات البلدية على المحلات والمناطق التابعة للدائرة البلدية.

المصطلحات الرئيسية للبحث: ادارة البلديات- الخدمات البلدية- العوامل المؤثرة في عمل البلديات- عدالة توزيع الخدمات البلدية- الخدمات البلدية في بغداد .



مجلة التطور
الاقتصادية والإدارية
المجلد 20
العدد 5
لسنة 2014
الصفحات 29- 62

* بحث مستقل من رسالة لنيل الدبلوم العالي (المعادل للماجستير) في ادارة البلديات

المقدمة

مع التطورات التي شهدتها الاقتصاديات المختلفة أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة الرفاهية من الجوانب ذات الأولوية في عمل الاجهزة الحكومية في المجتمعات الحديثة. وان الدوائر البلدية تنصدر الاجهزة الحكومية في علاقتها بالمواطنين وتقديم الخدمات الواجب تقديمها لهم. من المؤلف ان يلاحظ الراصد مناطق غنية بالخدمات البلدية المقدمه لها وأخرى محرومة تعاني من الشحة او النقص في واحدة او اكثر من تلك الخدمات، وذلك في دول مختلفة من العالم وبشكل خاص في البلدان النامية ومنها العراق. ان هذه الظاهرة دفعت العديد من الدول للاهتمام بعدالة توزيع الخدمات البلدية وإجراء المسوحات والدراسات والأبحاث للتعرف على مدى العدالة في توزيع الخدمات البلدية على مواطنيها والأسباب الكامنة وراء ذلك. بغية إجراء المعالجات لتحقيق مستوى اعلى من العدالة في توزيع الخدمات البلدية. تهدف الدراسة الى التعرف على العوامل المؤثرة في عدالة توزيع الخدمات البلدية. تمثلت الخدمات البلدية الجارية دراستها في: النظافة العامة ورفع النفايات ، تجهيز المياه ، المجاري والصرف الصحي للمياه ، إنشاء الحدائق والمنتزهات ، وتعبيد الشوارع ورصفها. كما تمثلت العوامل الرئيسية الجارية دراسة تأثيرها على توزيع الخدمات البلدية في: الموارد المتاحة للدائرة البلدية، العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية ، العوامل الخارجية في البيئة الخارجية المحيطة بالدائرة البلدية. تشمل الدراسة على أربعة مباحث. انصب الأول على منهجية البحث ، وانصب الثاني على الخلفية النظرية، وكرس الثالث لتحليل البيانات. وكرس الرابع للاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل إليها.

المبحث الأول / منهجية البحث

١-١-١ - مشكلة وأهمية البحث

١-١-١-١ - مشكلة البحث : تتكرر المشاهد اليومية وعلى مستوى مناطق متعددة في بغداد تعكس تفاوتاً في تقديم الخدمات البلدية بين المناطق والمحلات المختلفة. من ذلك تحول بعض الساحات والشوارع الى اكوام من النفايات والأنقاض ، فضلاً عن طفق المجاري في العديد من الشوارع والازقة، وازدياد الحفر والمطبات وتحول الكثير من الشوارع الى طرق غير معبدة لركود مياه المجاري فيها ، ومناطق تشكوا قلة مياه الشرب او لا يصلها الماء، ومظاهر اخرى عديدة.في حين قد ترى مناطق اخرى شوارعها نظيفة وساحاتها مزروعة وطرقها معبدة وتتمتع بالخدمات البلدية المتكاملة اوالمقبولة . يؤشر ذلك وجود مناطق غنية بالخدمات البلدية وأخرى محرومة منها. ولاشك ان الغنى او الحرمان هنا قد لا يكون مطلقاً وفي كل الخدمات الا ان ذلك يعكس قدراً من عدم العدالة في توزيع الخدمات بين المناطق والمحلات المختلفة في بغداد. من هنا تبرز المشكلة التي يتصدى لدراستها هذا البحث المتمثلة في مدى العدالة في توفير وتوزيع الخدمات البلدية على المحلات والمناطق المختلفة التابعة للدائرة البلدية ؟ وهل تلعب الموارد المتاحة للدائرة البلدية، او العملية الادارية الجارية فيها ، او العوامل الخارجية في البيئة المحيطة للدائرة البلدية دوراً في ذلك؟ ويمكن تجسيد المشكلة التي يهتم بها البحث في مجموعة التساؤلات التالية:مدى العدالة في توزيع الخدمات البلدية على المحلات التابعة للدائرة البلدية ؟ وهل هناك تشابه او تباين بين وجهة نظر العاملين في الدائرة البلدية والمواطنين الذين تقدم لهم الخدمات البلدية حول عدالة توزيع الخدمات البلدية على المحلات المختلفة ؟ وماهي العوامل المؤثرة في عدالة توزيع الخدمات البلدية على المحلات المختلفة التابعة للدائرة البلدية؟

٢-١-١- أهمية البحث: تبرز أهمية هذه البحث من خلال مساهمته في الكشف عن مستوى توفير الخدمات البلدية و مدى العدالة في توزيعها في احدى الدوائر البلدية لمحافظة بغداد ولقت انظار المسؤولين الى ذلك، بغية اثارة اهتمامهم وتوجههم لإجراء الدراسات والاستطلاعات للتعرف والتحقق من المناطق المحرومة بصورة او باخرى من واحدة او اكثر من الخدمات البلدية وفي مختلف الدوائر البلدية كنقطة انطلاق للتصحيح ورفع مستوى التوفير والعدالة في توزيع الخدمات البلدية في المحلات والمناطق المختلفة. كما ان هذه البحث يلفت انظار المعنيين بتقديم الخدمات البلدية الى مدى الحاجة لاستطلاع اراء المواطنين حول الخدمات البلدية المقدمة لهم. وان وجهات نظر العاملين في الدوائر البلدية قد لاتعكس ما يشعر به المواطن المستفيد والمستعمل وذو الحاجة للخدمات البلدية . بالاضافة الى ذلك فان هذه البحث يقدم للمسؤولين في الدوائر البلدية وقيادات الاجهزة الحكومية ذات العلاقة تشخيصا للعوامل المؤثرة في توزيع الخدمات البلدية. وتمثل تلك العوامل والخلل فيها اسبابا مهمة للنقص في توفير الخدمات البلدية و لعدم العدالة في توزيعها، ووجود مناطق غنية بالخدمات البلدية وأخرى محرومة من كل او بعض الخدمات. ان ذلك يشكل ارضية للقيادات الادارية في الدوائر البلدية لمعالجة الاسباب وتصحيح مستوى توفير الخدمات البلدية وعدم العدالة في تحقيقها.

٢-١-٢- أهداف البحث: يهدف البحث إلى :

- ١- استطلاع مدى العدالة في توزيع الخدمات البلدية من وجهة نظر العاملين في البلدية.
- ٢- استطلاع مدى العدالة في توزيع الخدمات البلدية وفقا لوجهة نظر المواطنين الذين تقدم لهم تلك الخدمات.
- ٣- التعرف على مدى التباين بين وجهة نظر ورؤية العاملين في الدائرة البلدية مع وجهة نظر ورؤية المواطنين الذين تقدم لهم الخدمات البلدية حول عدالة توزيع الخدمات البلدية.
- ٤- التعرف على مدى وجود علاقة ارتباط وتأثير لعوامل الموارد المتاحة والعملية الادارية والعوامل الخارجية الخاصة بالدائرة البلدية على عدالة توزيع الخدمات البلدية.

٣-١-٣- نموذج وفرضيات البحث: يتناول البحث مجموعة من المتغيرات تتمثل في متغير "عدالة توزيع الخدمات البلدية" كمتغير معتمد (متغير استجابي) وكل من متغيرات "الموارد المتاحة للدائرة البلدية"، و"العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية"، و"متغير" العوامل الخارجية في البيئة الخارجية للدائرة البلدية" كمتغيرات مستقلة (متغيرات تفسيرية). يوضح الجدول رقم (١) المتغيرات الرئيسية (متغيرات المستوى الاول) المشار اليها اعلاه ، وكذلك المتغيرات الفرعية (متغيرات المستوى الثاني) في كل منها ، وأيضا المتغيرات التي انعكست في عبارات الاستبانة (متغيرات المستوى الثالث) لقياس كل متغير فرعي. مع الاشارة الى رقم العبارة في الاستبانة الخاصة بقياس كل متغير من متغيرات المستوى الثاني (للمتغير المعتمد) او المستوى الثالث (للمتغيرات المستقلة). كما يوضح الشكل رقم (١) النموذج الافتراضي للبحث، الذي يفترض وجود علاقة ارتباط وتأثير بين العوامل الداخلية في الدائرة البلدية (المتتمثلة في صورتها الرئيسية بكل من الموارد المتاحة للدائرة البلدية والعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية) وكذلك العوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية وبين عدالة توزيع الخدمات البلدية. ومن جانب اخر يفترض وجود وجهتي نظر حول عدالة توزيع الخدمات البلدية يعبر عنها كل من العاملين في الدائرة البلدية والمواطنين اللذين تقدم لهم الخدمات البلدية. ومن ذلك تتمثل فرضيات البحث في الاتي:

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

- اولا- هناك تباين ذو دلالة احصائية بين مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية من وجهة نظر العاملين في الدائرة البلدية ومن وجهة نظر المواطنين اللذين تقدم لهم الخدمات البلدية.
- ثانيا- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية والعوامل الداخلية والخارجية للدائرة البلدية. وينبع من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:
- ١- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية والموارد المتاحة للدائرة البلدية.
 - ٢- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية والعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية.
 - ٣- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية والعوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة لبلدية.
- ثالثا- هناك علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للعوامل الداخلية والخارجية للدائرة البلدية على مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية. وينبع من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:
- ١- هناك علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للموارد المتاحة للدائرة البلدية على مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية.
 - ٢- هناك علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية على مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية.
 - ٣- هناك علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للعوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية على مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية.

جدول رقم (١)
متغيرات البحث

رقم العبارة في الاستبانة الموجهة الي:	متغيرات فقرات الاستبانة		المتغيرات الفرعية (متغيرات المستوى الثاني)	المتغيرات الرئيسية (متغيرات المستوى الاول)	ت	نوع المتغير
	مواطنين	عاملين في البلدية				
١	٣٤	العدالة في توزيع خدمات النظافة العامة ورفع النفايات	النظافة العامة	عدالة توزيع الخدمات البلدية	اولا	المتغير المعتمد
٢	٣٥	العدالة في توزيع خدمات المجاري والصرف الصحي للمياه	الصرف الصحي للمياه			
٣	٣٦	العدالة في توزيع خدمات تجهيز المياه	تجهيز المياه			
٤	٣٧	العدالة في توزيع خدمات تعبيد الطرق ورصفها	الطرق			
٥	٣٨	العدالة في توزيع خدمات إنشاء الحدائق والمتنزهات	الزراعة			
	١	توفر عدد الموارد البشرية الكافية في البلدية.	الموارد البشرية	الموارد المتاحة	ثانيا	المتغيرات المستقلة
	٢	كفاءة الموارد البشرية العاملة في البلدية.				
	٣	توفر التخصيصات المالية الكافية للدائرة البلدية .	الموارد المالية			
	٤	ايرادات الرسوم التي تفرضها البلدية .				
	٥	توفر عدد الآليات والمعدات الكافية في البلدية.	الموارد المادية (الالات والمعدات)			
	٦	توفر انواع الآليات والمعدات اللازمة للعمل في البلدية.				
	٧	وجود قاعدة بيانات.	المعلومات			
	٨	توفر المعلومات الدقيقة لاتخاذ القرارات.				

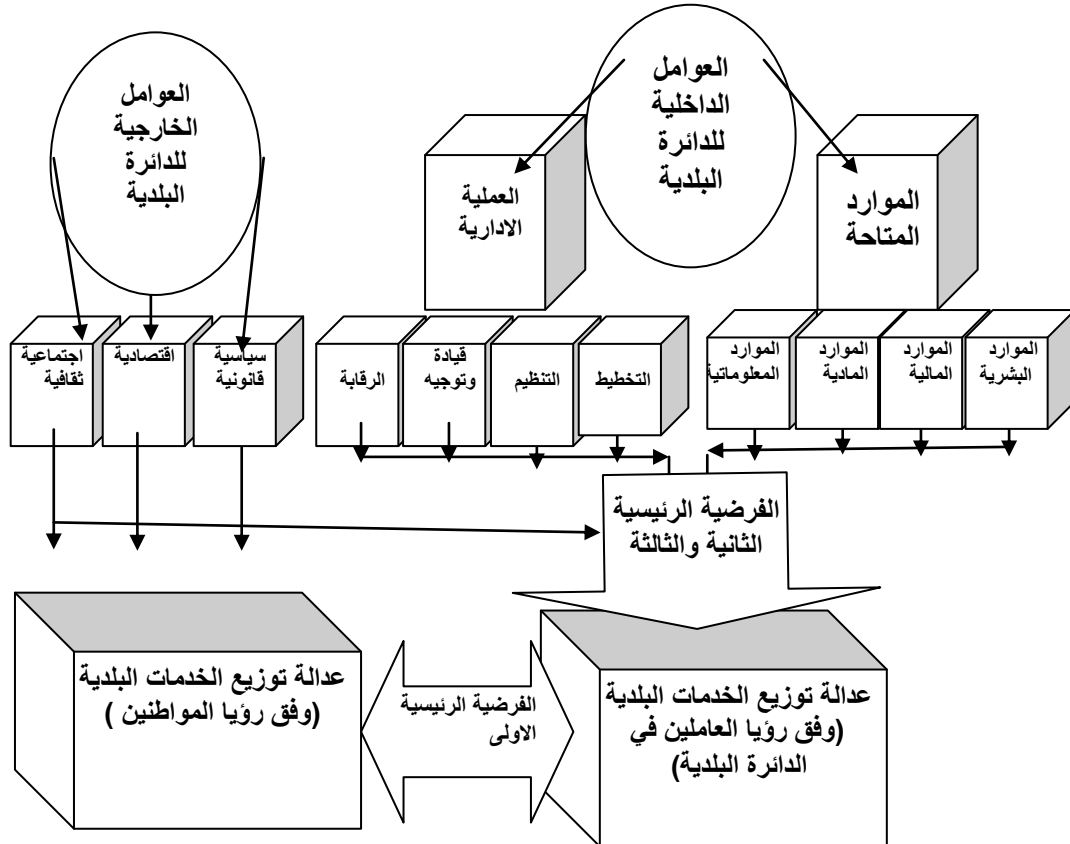
توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

	٩	وجود رسالة او رؤية واضحة لدى البلدية.	التخطيط	العملية الادارية	ثالثا
	١٠	وجود استراتيجية واضحة و محددة للعمل.			
	١١	التحديد الواضح والدقيق للاهداف والمهام الرئيسية للبلدية.			
	١٢	ملائمة الخطط الموضوعة لاحتياجات البلدية.			
	١٣	مواكبة الهيكل التنظيمي للبلدية لمتطلبات العمل البلدي.			
	١٤	عدم وجود للازدواجية والتداخل والتنازع في الاختصاصات بين البلدية والاجهزة الحكومية الأخرى.			
	١٥	كفاية وملائمة الصلاحيات المفوضة للمدراء في البلدية لأداء مهامهم.			
	١٦	وجود وصف وظيفي للوظائف في البلدية .			
	١٧	توفر اتصال فعال بين الإدارة العليا والوسطى في البلدية.			
	١٨	هناك ترسيخ للقيم المنظماتية التي تدفع باتجاه الولاء المنظمي والأخلاق الإيجابية.			
	١٩	توفر أنظمة تحفيز وحوافز فعالة للعاملين في البلدية.			
	٢٠	وجود لتنسيق بين الأقسام البلدية المختلفة.			
	٢١	وجود معايير محددة لقياس الأداء البلدي.			
	٢٢	قياس الأداء البلدي وأداء العاملين بصورة سليمة و دورية.	الرقابة		
	٢٣	مقارنة الخطط البلدية المنفذة مع المخططة واجراء المعالجات المناسبة للانحرافات .			
	٢٤	التعددية في الجهات الرقابية الخارجية .			
	٢٥	الضغوط السياسية من الجهات المنتفذه في الدولة او المجتمع على العاملين في الدائرة البلدية و انعكاساتها على العمل في الدائرة البلدية	السياسية والقانونية	العوامل الخارجية	رابعاً
	٢٦	الوضع الأمني و انعكاساته على العمل في الدائرة البلدية			
	٢٧	المستوى الحالي لتطبيق وتنفيذ القوانين والنظام العام من قبل الدولة والاجهزة الحكومية و انعكاساته على العمل في الدائرة البلدية	الاقتصادية		
	٢٨	الوضع الاقتصادي للمواطن وانعكاساته على زيادة الطلب على الخدمات البلدية.			
	٢٩	النمو السكاني وانعكاساته على زيادة الطلب على الخدمات البلدية	الاجتماعية والثقافية		
	٣٠	الهجرة الى بغداد وبين مناطقها وانعكاساته على تفاوت اتماظ الطلب على الخدمات البلدية بين المناطق.			
	٣١	مدى توفر قيم الالتزام لدى المواطنين بالقوانين والتعليمات التي تسعى الدائرة البلدية لتطبيقها.			
	٣٢	الوعي البلدي و مدى تعاون المواطن مع الاجهزة البلدية في شتى النواحي.			
	٣٣	المستوى الثقافي والتعليمي للمواطن وانعكاساته على العادات والمثل ذات العلاقة بالتعامل مع الخدمات البلدية والطلب عليها.			

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

شكل رقم (١)
الانموذج الافتراضي للبحث

١-٤- مجتمع وعينة البحث وأدوات القياس والتحليل : تم اختيار بلدية الرشيد بصورة قصديه من بين الدوائر البلدية لإمكانية الحصول على البيانات اللازمة لهذا البحث. تم أعداد استبيانان لجمع البيانات العملية. خصصت الأولى للعاملين في الدائرة البلدية لقياس عدالة توزيع الخدمات البلدية و العوامل المؤثرة على ذلك. أما الاستبانة الثانية فكانت خاصة بالمواطنين لقياس عدالة توزيع الخدمات البلدية من وجهة نظرهم

تضمنت الاستبانة الاولى جزئين . تضمن الجزء الاول (٣٣) عبارة (العبارات من ١ الى ٣٣) خصصت كل واحدة منها لقياس متغير من "متغيرات المستوى الثالث" للمتغيرات المستقلة وكما مشار إليها في الجدول رقم (١) والمؤشر فيه ازاء كل منها رقم العبارة في الاستبانة المخصصة لقياس ذلك المتغير. وتضمن الجزء الثاني (٥) عبارات (العبارات من ٣٤ الى ٣٨) خصصت كل واحدة منها لقياس متغير من "متغيرات المستوى الثاني" (انواع الخدمات البلدية الاساسية الخمسة التي انصبت عليها الدراسة) للمتغير المعتمد (عدالة توزيع الخدمات البلدية). اما الاستبانة الثانية فقد تضمنت (٥) عبارات (العبارات من ١ الى ٥) خصصت كل واحدة منها لقياس متغير من "متغيرات المستوى الثاني" (انواع الخدمات البلدية الاساسية الخمسة التي انصبت عليها الدراسة) للمتغير المعتمد (عدالة توزيع الخدمات البلدية) وكما مشار إليها في الجدول رقم (١). اعتمد المقياس الخماسي في الاستبانتين (اتفق بشدة، اتفق، غير متأكد، لا اتفق، لا اتفق بشدة) .

تم عرض الاستبيانات على مجموعة من المحكمين، ثم تم إجراء التعديلات اللازمة عليها على وفق آراء المحكمين. ثم جرى استخدام عينة اختباريه من العاملين و المواطنين لتعينة الاستبيانات وتم إجراء التعديلات النهائية عليها قبل استخدامها في جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة. شملت الدراسة كافة مجتمع البحث من العاملين في دائرة بلدية الرشيد وبعض القيادات الادارية ذات العلاقة في المستويات التنظيمية الاعلى وبلغ عدد الاستبيانات المستعادة والسليمة الجاري تحليلها (٥١) استبانة من اصل (٥٩) استبانة تم توزيعها. اما عينة المواطنين فقد تم اختيارها بصورة قصديه من المواطنين اللذين يجيدون القراءة والكتابة لتعينة الاستبانة ، وكانت من (٥) محلات تابعة لدائرة بلدية الرشيد تم اختيارها بصورة عشوائية هي المحلات الموضحة في الجدول رقم (٢). بلغ عدد الاستبيانات الجاري تحليلها (١٤١) استبانة من اصل (١٨٠) استبانة تم توزيعها. وان عدد المواطنين الذي تم توزيع الاستبانة عليهم كان متناسبا مع عدد سكان كل محلة. وتم تحديد حجم العينة الكلي وفقا للمنهجية الاحصائية * اعتمدت الحزمة الاحصائية (برمجية) SSPS لغرض التحليل الإحصائي للبيانات. وجرى قياس المعولية لإجابات العاملين في الدائرة البلدية على عبارات المقياس (٣٨ عبارة) وفق معامل Cronbach' s Alpha ألفا كرونباخ وقد بلغت قيمته (٠.٨٧٣) ، اما لإجابات عينة المواطنين على عبارات المقياس (٥ عبارات) فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٧٣٢) . وتم اعتماد معامل ارتباط الرتب (معامل سبيرمان) في إجراء التحليل للبيانات فيما يخص علاقات الارتباط.

جدول رقم (٢)

المحلات عينة الدراسة في بلدية الرشيد وعدد الاستبيانات المستردة من كل منها

رقم المحلة	٨٣٧	٨٥٥	٨٢١	٨٤٣	٨٢٣	المجموع
عدد الاستبيانات المستردة	٢٤	٢١	٤٦	٢٦	٢٤	١٤١
نسبة الاستبيانات المستردة الى مجموعها	١٧.٠ %	١٤.٩ %	٣٢.٦ %	١٨.٤ %	١٧.٠ %	١٠٠ %

المبحث الثاني/الخلفية النظرية

١-٢- البلدية والخدمات البلدية

١-١-٢- مفهوم وتعريف البلدية : يترادف استخدام مصطلح البلدية مع مصطلح الحكومة المحلية احيانا. أن مصطلح " بلدية " هو مصطلح عام ويمكن أن يصف أي اختصاص سياسي من دولة ذات سيادة إلى قرية صغيرة (1 : Wikipedia, 2013). وان البلدية هي محور تركيز الشرعية الحكومية على المستوى المحلي (2 : PGC, 2005). والبلدية هي دائرة حكومية تقوم بتطوير المدن والقرى المحيطة بها وانارة الطرق وتجميل الشوارع بالأشجار واللوحات الإرشادية وتنفيذ المخططات للمواطنين وتنظيم الاسواق وتصريف مياه الأمطار و المحافظه على نظافة المدينة (ويكيبيديا، ٢٠١١ : ١). وان البلدية كحكومة محلية هي الدائرة الحكومية الأقرب الى الناس. وتكون مسؤولة عن ضمان تقديم الخدمات الى المجتمع المحلي من خلال استخدام مواردها الخاصة والكادر الآلي والبشري (2 : LGSA, 2012). وهناك من يرى ان البلدية هي جماعة محلية تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي وهي مكلفة بالتصرف في الشؤون البلدية (بن لطيف ، ٢٠٠٧ : ٨٢).

تم تعريف البلدية في القوانين والتشريعات الخاصة بالبلديات لمختلف الدول. فعلى سبيل المثال عرفها القانون العراقي رقم ١٦٥ لسنة ١٩٦٤ بأنها مؤسسة محلية لها شخصية معنوية تقوم بالإعمال والخدمات العامة المنصوص عليها في هذا القانون أو في أي قانون آخر (غزال وبهجت ، ٢٠٠٢ : ١١٧). و عرفها قانون البلديات الأردني رقم ٢٩ لسنة ١٩٥٥ (المعمول به) بأنها مؤسسة ذات استقلال مالي وإداري تحدث وتلغي وتعين حدود منطقتها ووظائفها وسلطاتها وفق أحكام القانون (بطارسة، ٢٠٠٤ : ٦٨). و عرفها القانون الجزائري بأنها الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية (النور ، ٢٠١١ : ٦). و عرفها القانون السعودي بأنها أجهزة حكومية ترتبط إدارياً بوزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة ، ولها شخصية اعتبارية ونوعاً من الاستقلالية (محمد، ٢٠١٠ : ٥). و عرفها القانون اللبناني بأنها إدارة محلية تقوم ضمن نطاقها بممارسة الصلاحيات التي يخولها إياها القانون و تتمتع البلدية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري في نطاق هذا القانون (القيسي ، ٢٠١١ : ٣٥). مما سبق يمكن القول ان البلدية مؤسسة محلية ذات شخصية معنوية لها قدر من الاستقلال الاداري و المالي يقع على عاتقها القيام بالمهام وتقديم الخدمات العامة التي نص عليها قانون انشائها .

*اعتمد القانون الاحصائي التالي لحساب حجم العينة الكلي من المواطنين (الناصر والمرزوك، ١٩٨٩ : ١٠٥) :-

$$Z^2$$

$$n = \frac{Z^2}{r^2 + 1/N * Z^2}$$

حيث :- n : حجم العينة الكلي ، Z : القيمة الجدولية للتوزيع الطبيعي القياسي (بلغت ١.٩٦) ، r : نسبة الخطأ (استخدمت نسبة ١٧% وفقاً للاستشارات والتداول مع المختصين في الاحصاء). N : حجم المجتمع. وبلغ للمحلات الخمسة في العينة (١٠٠٥٥٠) نسمة بلغت قيمة (n) من تطبيق المعادلة اعلاه (١٣٣) وقد تم زيادة العدد الى ١٥٠ تحوطاً لاسترداد استبيانات غير سليمة من المواطنين. تم حساب عدد الاستبيانات لكل محلة على اساس نسبة سكان كل محلة مقسوماً على عدد سكان المحلات الخمسة مضروباً في قيمة (n) .

٢-١-٢- الخدمات البلدية : الخدمات البلدية هي الخدمات العامة التي تقدمها البلدية للمواطنين. وتتباين البلديات في طبيعة ونطاق دورها من مجتمع لآخر تبعاً للتباين في العديد من الجوانب كالأنظمة السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة من مجتمع الى اخر . وتبعاً لذلك التباين تتباين الخدمات البلدية التي تقدمها

البلديات. فعلى سبيل المثال في السعودية تشمل الخدمات البلدية: حماية وصيانة الطرق ، خدمات الشرطة وإقرار الأمن والأمان في المجتمع ، صيانة البنية التحتية، مراقبة حركة المرور ، إدارة الحدائق وخدمات الطوارئ ، تقديم الخدمات العامة، الخدمات الترفيهية، الرعاية الاجتماعية للفئات المحتاجة (عبد الوهاب، ٢٠٠٩: ٣). والبلدية هي المسؤولة عن تقديم الخدمات كالماء والصرف الصحي والكهرباء وتصريف الفضلات وإنشاء الطرق وتصريف مياه الأمطار والرعاية الصحية الأولية ومرافق رعاية الأطفال والسياحة المحلية والتخطيط البلدي وفرض القوانين البلدية. وأن أهم الخدمات البلدية التقليدية لجنوب مدينة هادلي في الولايات المتحدة هي: المدارس والنظام المدرسي، السلامة العامة، شؤون المياه والحريق، المباني البلدية والمكتبات، الضرائب(Dzansi and Lineo, 2010:995). ويشير البعض الى ان مدى اتساع الصلاحيات والاختصاصات التي تتمتع بها البلدية يتأثر بالمعطيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية السائدة بالمجتمع، وقد تحدد قوانين الإدارة المحلية اختصاصات البلدية. و ان دور البلدية في تقديم الخدمات العامة واسع يمكن ان يصنف فيه العديد من انواع الخدمات البلدية التي تندرج بمجمعلها في اطار كل من: المجال الاجتماعي ، والميدان الثقافي والتعليمي والفني ، وميدان الرعاية الصحية، والميدان الاقتصادي ، ومجال حماية البيئة (النور، ٢٠١١: ٧-١٢).

سوف يتناول هذا البحث مجموعة من الخدمات البلدية الرئيسية المتمثلة بالنظافة، والصرف الصحي (المجاري) ، وتجهيز الماء الصالح للشرب، والطرق(تبليط وصيانة الشوارع)، والزراعة (إنشاء الحدائق والمنتزهات والتشجير)، لأنها تأتي ضمن الأوليات في حاجة المواطن إليها ولها تأثير مباشر على حياته اليومية من بين الخدمات التي تقدمها الدائرة البلدية موضوعة البحث، وفقاً للاستطلاعات والمقابلات التي اجراها الباحثين مع العاملين في البلدية ومع المواطنين . وأدناه عرضاً لأنواع الخمسة المختارة من الخدمات البلدية ومضامينها:

أولاً- النظافة العامة والتخلص من النفايات:- أن عملية النظافة هي سلسلة من حلقات متصلة تبدأ من تجميع النفايات ونقلها ومن ثم طرق التخلص منها كالطمر الصحي والحرق وتحويل النفايات الى سماد أو إعادة تصنيعها والعملية الساندة في العراق هي طريقة الطمر الصحي (الكناني ، ٢٠١٠: ١). وان اعمال النظافة تشمل جميع العمليات والإجراءات اللازمة للمحافظة على صحة ونظافة المدينة ، والتأكد من خلوها من ما قد يشوب البيئة ويؤثر على صحة المواطنين مما يساهم في توفير المناخ الصحي ومعايير السلامة العامة (البار، ٢٠١١: ٩).

ثانياً- الصرف الصحي (المجاري):- تعتبر خدمة الصرف الصحي من أهم الخدمات التي تسعى البلدية إلى دعمها وتوفيرها في مختلف أنحاء الرقعة الجغرافية العائدة لها انطلاقاً من إيمانها بأهمية هذه الخدمة ودورها في الحفاظ على صحة الفرد والمجتمع من الكثير من الأضرار التي تسببها مختلف الجوانب التي تندرج ضمن إطار أعمال الصرف الصحي(بلدية ظفار، ٢٠١٢: ١). وأعمال الصرف الصحي تتمثل بتخطيط وتطوير وصيانة شبكات وانظمة المجاري وتصريف المياه وما يرتبط بذلك من اعمال(قسم المجاري لمدينة القدس، ٢٠١١: ١).

ثالثاً- تجهيز الماء الصالح للشرب:- تتضمن القيام بحفر وتمديد شبكات المياه وتوصيلها لمختلف المناطق، وكذلك إدارة وتشغيل مصادر المياه المختلفة وإيصالها للمواطنين. بالإضافة الى القيام بأعمال الصيانة اللازمة وإعداد الفحوصات والتقارير عن صلاحية المياه ونسبة الملوحة والإشراف على مشاريع البنية التحتية للمياه (بلدية القرارة ، ٢٠١٢: ١).

رابعاً- الطرق (تبليط وصيانة الشوارع):- تنصب هذه الخدمة على انشاء وتبليط شبكة الطرق والإنارة للشوارع والاحياء و اعمال الصيانة الخاصة بذلك.

خامساً- أعمال الزراعة (إنشاء الحدائق والمنتزهات والتشجير):- وتنصب هذه الخدمة على انشاء الحدائق والمنتزهات العامة وتشجير الشوارع والساحات وما يرتبط بذلك(الحجري ، ٢٠٠٣: ١٣).

٢-٢ العوامل المؤثرة في توزيع الخدمات البلدية

تشير دراسة **Adrian Moore (2003)** في المدن الأمريكية ، التي شملت ١١ خدمة بلدية في ٤٦ مدينة وتحليل بيانات ٦ سنوات ، الى ان العوامل ذات التأثير المباشر في اختلاف كفاءة تقديم الخدمات البلدية بين المدن تتمثل في العوامل البيئية الخارجية بالإضافة الى العوامل الداخلية. كما يشير البعض الى ان الخدمات البلدية لجنوب مدينة هادلي في الولايات المتحدة تتأثر بعوامل داخلية وأخرى خارجية تتمثل في هيكلية وحجم وكفاءة المؤسسات البلدية والإدارات التي تؤثر في اتخاذ القرار وتنفيذه ، السكان والتركيبية السكانية ونمط استعمال الأرض والظروف البيئية والبنية التحتية، رضا المواطن عن جودة الخدمات البلدية (Brustlin, 2009: 1). وهناك من يرى ان وظائف المركز الخدمية العمرانية تتأثر بعوامل عديدة تحول دون وصول الخدمة للمستهلك . ويمكن تلخيص هذه العوامل بما يلي : العوامل الاقتصادية، العوامل الاجتماعية، العوامل التكنولوجية ، عوامل تخطيطية تخص كفاءة الخدمة ، مشاكل البنى التحتية (الطيف وآخرون، ٢٠٠٩: ٢٥٥). ويرى البعض ان اهم العوامل الخارجية المؤثرة في الخدمات البلدية هي كل من العوامل السياسية والعوامل الاقتصادية (Saint & Malta, 2009, 8). وتشير دراسة **Vanags () 2003** الى اهم المشاكل التي تعاني منها البلديات في دول البلطيق تتمثل في: ضعف الإمكانيات والموارد المالية ، و عدم الأنظمة والتشريعات ، و تداخل الصلاحيات وتشابك الخدمات في العديد من البلديات المجاورة. وتوصلت دراسة **Dennis and Lineo (2010)** ، في جنوب افريقيا، الى ان الاستقطاب السياسي يلعب دورا في اعادة توزيع الكادر البشري للبلدية وفق توجهاتهم السياسية دون النظر الى الأختصاص. والاستقطاب السياسي لبيئة البلديات في جنوب افريقيا تقود الى التدخل السياسي في إدارة أنشطة الموارد البشرية مما يؤثر بصورة مباشرة في مستوى الخدمات البلدية المقدمة. وبينت دراسة المركز اللبناني للدراسات (٢٠٠١) ان اهم المشاكل والمعوقات التي تواجه العمل البلدي تمثلت في: التخطيط، الموارد البشرية، المعلومات، الموارد المالية. وهناك من يرى ان أهم العوامل الداخلية المؤثرة في العمل البلدي في لبنان والمستمدة من البيئة الداخلية للبلدية تتمثل في: الموظفون، المعلومات، الموارد المالية للبلدية، سوء التخطيط، الروتين الإداري، الثقافة المؤسسية (نشابة، ٢٠١٠: ١-٢). ويؤكد آخرون تأثير العوامل الداخلية في الخدمات البلدية، ومن تلك العوامل: التمويل، الموارد البشرية، الإجراءات المملة، غياب التكامل والتنسيق، وسائل الاتصال (Pretorius & Schurink, 2006: 23-24).

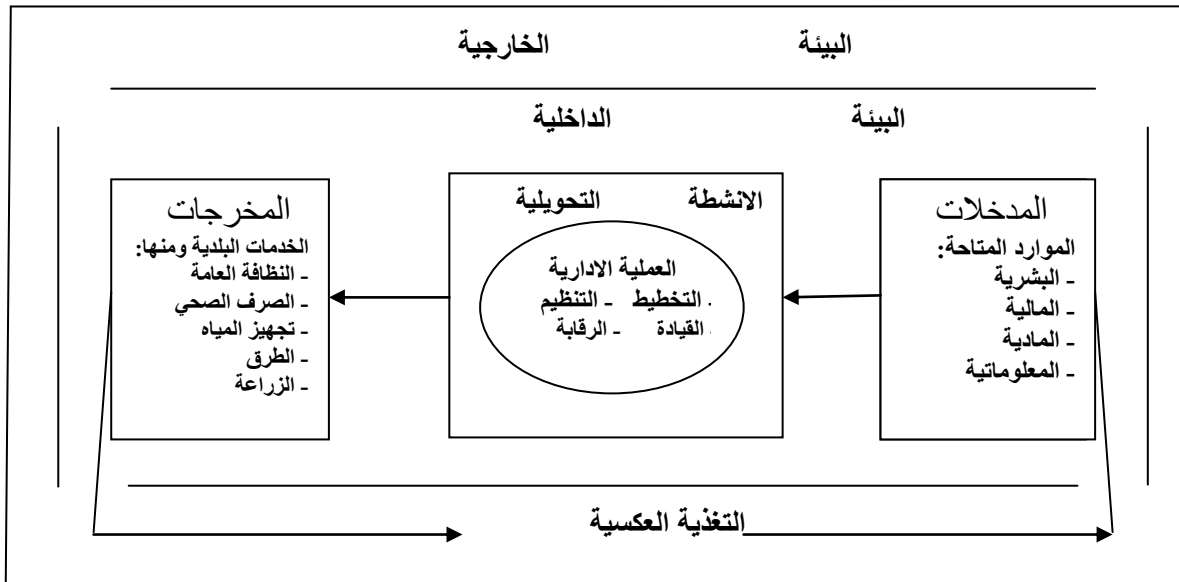
هناك من يرى ان الدوائر البلدية في العراق تعاني مشكلات من حيث الإدارة والروتين ومشكلات مالية وأخرى فنية ، ويمكن إجمالها بالاتي : تداخل وتشابك في القوانين والتشريعات الخاصة بالبلدية ، التداخل في الصلاحيات الإدارية بين أمانة بغداد وبعض الوزارات والمؤسسات الأخرى ، وجود تداخل في أختصاصات التقسيم الإداري، القصور في الاهتمام بالكوادر الفنية والإدارية ، القصور في الإمكانيات المادية، انعدام الوعي البلدي ، ضعف المشاركة الشعبية (محمد، ٢٠١٠: ٣٣-٣٤) .

ويرى الكناني (٢٠١٠) ان العوامل المؤثرة ومعوقات الخدمات البلدية في العراق الناتجة من البيئة الداخلية والخارجية للبلدية تتمثل في: عدم وجود سياسات واضحة وإستراتيجية محددة للعمل في مجال البلديات عموماً والخدمات على وجه الخصوص، عدم توفر الامكانيات المادية لدى البلديات (الأليات والتخصيصات) مما يعيقها بشكل كبير في تنفيذ مستوى مقبول من الخدمات، ضعف الملاكات البشرية المسؤولة عن ادارة الخدمات لاسيما في مجال النظافة وحاجاتها الى التأهيل والتدريب وتعزيزها بعناصر كفاء ، وجود إرباك وتداخل في التشريعات التي تتعلق بموضوع التخطيط والمعايير والصلاحيات ، ضعف مشاركة المواطنين في تطوير العمل البلدي والعلاقة بين البلديات والمواطن يسودها عدم التعاون لكون الخدمات لاتحقق الرضا لدى السكان (الكناني ، ٢٠١٠ : ٥).

في ضوء ما تقدم يمكن تصنيف العوامل المؤثرة في توزيع الخدمات البلدية الى: عوامل داخلية (مستمدة من البيئة الداخلية للبلدية) تتمثل في الموارد المتاحة للبلدية للقيام بعملها(من أهم تلك الموارد هي الموارد البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية) وفي العملية الادارية الجارية في البلدية (العمليات المرتبطة بالتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة)، و عوامل خارجية (مستمدة من البيئة الخارجية للبلدية) تتمثل في العوامل الاقتصادية والسياسية والقانونية والثقافية والاجتماعية والتكنولوجية . وحيث ان الدائرة البلدية تعتبر منظمة، لذا يمكن النظر للمنظمة كنظام له مدخلاته ومخرجاته وعملياته وبيئته الخارجية. والشكل رقم (٢) يصور الدائرة البلدية وفق منظور النظام . ومن ذلك التصور فان العوامل المؤثرة في مخرجات البلدية المتمثلة بتوزيع الخدمات البلدية المقدمة من قبلها يمكن ان يكون أي من مدخلات النظام (الموارد المتاحة: البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية) بالإضافة الى العملية الادارية التي من خلالها تجري ادارة الانشطة والعملية التحويلية في النظام ، كما يمكن ان تكون أي من عوامل البيئة الخارجية المتمثلة بالعوامل الاقتصادية ، والسياسية - القانونية ، والاجتماعية - الثقافية، وغيرها من مكونات البيئة الخارجية.

شكل رقم (٢)

الدائرة البلدية كنظام



٣-٢- ظاهرة عدم العدالة في توزيع الخدمات البلدية

البلديات ومؤسسات وطنية تنموية وخدمية، تساهم في التنمية الشاملة للمجتمع من حيث الحد من البطالة ومحاربة الفقر، إذا ما استغلت بشكل صحيح وعادل يحقق التنمية والغاية المنشودة التي أسست من أجلها والسعي لتحقيق أهدافها الكبيرة من حيث تقديم أفضل الخدمات للمواطنين بعدالة والوقوف من المواطنين على مستوى واحد، وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات على الإحياء والمناطق جميعها (فريجات، ٢٠١٢: ١). إلا أن المتابع يلحظ بروز ظاهرة عدم العدالة في توزيع الخدمات البلدية على المناطق المختلفة التي تخدمها دائرة بلدية معينه. وإضافة إلى ما تمتلئ به الصحف ووسائل الإعلام المرئية المختلفة من موضوعات وأخبار تؤكد وجود تلك الظاهرة فإن هناك العديد من الدراسات العلمية أو تلك التي تعلن عنها المؤسسات الحكومية ذاتها التي تؤكد تلك الحقيقة. فعلى سبيل المثال تشير تقارير وزارة الشؤون البلدية والقروية في السعودية إلى عدم توفر العدالة في توزيع الخدمات البلدية (مجلة الأخبار الاقتصادية، ٢٠١١: ٢). وهو ما أكدته أيضاً دراسة المجلس البلدي لمدينة عسافن في السعودية من خلال عرض النسب المئوية لمستوى الخدمات المقدمة للمناطق المختلفة، كالشوارع المبلطة والترابية وغيرها (البشري، ٢٠١٢: ١). كما تشير استطلاعات الراي للمواطنين في مدينة اللاذقية السورية إلى عدم رضى المواطنين عن الخدمات البلدية وغياب العدالة في توزيع الخدمات بين حارة وأخرى (ابراهيم، ٢٠٠٦: ١). وفي مدينة المفرق في الأردن طلب المواطنون حل المجلس البلدي للمفرق وفصل بلدية المفرق عن القرى المجاورة لها وذلك لعدم وجود العدالة في توزيع الخدمات البلدية والوظيفية والإدارية إذ تنحصر الخدمات والوظائف بشكل عشوائي وبين فئات معينة. فضلاً عن وجود الخلل والإهمال وتردي الخدمات ومستوى النظافة واهتراء شبكة الطرق الداخلية للمدينة وأحيائها (الفرعوني، ٢٠١٢: ١). وفي فلسطين أظهرت ثلاثة دراسات قام بها معهد الأبحاث التطبيقية عدم العدالة في توزيع الخدمات البلدية في المدن الثلاثة التي تمت دراستها وهي مدينة الرام (معهد الأبحاث التطبيقية- أ، ٢٠١٠: ٥-٨)، ونابلس (معهد الأبحاث التطبيقية- ب، ٢٠١٠: ٦-١٠)، وأريحا (معهد الأبحاث التطبيقية- ت، ٢٠١٠: ٥-١٠). وفي العراق نفذ الجهاز المركزي للأحصاء وتكنولوجيا المعلومات مسحاً بينياً سنة 2005 شمل خدمات الماء والمجاري وخدمات بلدية أخرى وأثر بعض المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية في مستوى الخدمات. شمل المسح محافظات: نينوى، والسليمانية، وكركوك، وديالى، والأنبار، وبغداد، وبابل، وكربلاء وواسط، وصلاح الدين، والنجف، والقادسية، والموثني، وذي قار، وميسان والبصرة. وأظهرت الدراسة عدم العدالة في توزيع الخدمات البلدية، فعلى سبيل المثال إن هناك (٢٦.٣%) من السكان في الدوائر البلدية المختلفة، الخاضعة للمسح، غير مخدمين بشبكات توزيع المياه الصالحة للشرب (العلاق والهداوي، ٢٠٠٧: ١٠-٢٥). وأظهرت نتائج المسح البيئي في العراق لسنة ٢٠١٠ أن نسبة غير المخدمين بشبكات توزيع المياه الصالحة للشرب لعموم العراق قد بلغت (٢١.٣%) (يونيسف، ٢٠١١: ٨-١٢).

المبحث الثالث/الجانب العملي

١-٣- تحليل الإجابات الخاصة بعدالة توزيع الخدمات البلدية:

يوضح الجدول رقم (٣) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العاملين في الدائرة البلدية وللمواطنين حول مدى عدالة توزيع الخدمات البلدية. ويتضح منه الآتي :

جدول رقم (٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العاملين في الدائرة البلدية وللمواطنين حول مدى عدالة توزيع الخدمات البلدية

الانحراف المعياري		الوسط الحسابي		المتغيرات	
للمواطنين	للعاملين	للمواطنين	للعاملين		
0.909	1.089	3.290	2.718	عدالة توزيع الخدمات البلدية	المتغير الرئيسي
1.244	1.222	3.567	2.529	النظافة العامة	المتغيرات الفرعية
1.342	1.320	3.277	2.766	الصرف الصحي للمياه	
1.399	1.300	2.922	2.569	تجهيز المياه	
1.146	1.304	3.596	3.020	الطرق	
1.393	1.316	3.092	2.706	الزراعة	

١- ان مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية وفقا لإجابات العاملين في البلدية كان متدنيا وادنى من الوسط الفرضي البالغ (٣) لمختلف أنواع الخدمات البلدية المبحوثة ما عدا خدمات تعبيد الطرق ورسفها فقد تجاوز الوسط الحسابي لها الوسط الفرضي بقليل حيث بلغ (٣.٠٢٠). كما ان الوسط الحسابي لعدالة توزيع الخدمات البلدية بصورتها الاجمالية كان ادنى من الوسط الفرضي حيث بلغ (٢.٧١٨). إلا انه من جانب اخر فان ارتفاع الانحرافات المعيارية التي تراوحت بين (١.٣٢٠-١.٠٨٩) يؤشر التشتت في اراء العينة وعدم وجود توافق عالي بينها على ذلك المستوى من العدالة في توزيع الخدمات البلدية.

٢- ان مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية وفقا لإجابات المواطنين تجاوز الوسط الفرضي سواء لعدالة توزيع الخدمات البلدية بصورتها الاجمالية او لأنواع الخدمات البلدية المبحوثة ما عدا خدمات تجهيز المياه حيث كان وسطها الحسابي ادنى من الوسط الفرضي وبلغ (٢.٩٢٢). وان الانحرافات المعيارية لإجابات عينة المواطنين كانت عالية تراوحت لأنواع الخدمات بين (١.١٤٦ - ١.٣٩٩) وهي اعلى من الانحرافات المعيارية لإجابات العاملين في البلدية. وان الانحراف المعياري لعدالة توزيع الخدمات البلدية بصورتها الاجمالية وفقا لإجابات المواطنين كان اوطى الانحرافات المعيارية وبلغ (٠.٩٠٩).

يستخلص مما سبق ان العاملين في البلدية يميلون الى الاعتقاد بتدنى مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية التي يقدمونها . وقد يعزى ذلك الى الفجوة التي يعتقدونها بين ما ينبغي عليهم تحقيقه وما يحققونه حاليا. وان المواطنين يميلون الى الاعتقاد بوجود درجة متوسطة من العدالة في توزيع الخدمات البلدية. وقد يكون ذلك انعكاسا لما يرونه متحققا لهم مقارنة بما يرغبون او يطمحون الى تحقيقه لهم من عدالة في توزيع الخدمات البلدية . وبوجه عام فان هناك فجوة ليست صغيرة بين مستوى العدالة المتحقق وبين ما يجب تحقيقه سواء كان ذلك بالنسبة للعاملين في البلدية او بالنسبة للمواطنين حيث لم يظهر مستوى عالي من العدالة في توزيع الخدمات البلدية في اعتقاد الطرفين (العاملين والمواطنين).

٢-٣- تحليل الإجابات الخاصة بالعوامل المبحوثة تأثيرها في عدالة توزيع الخدمات البلدية :

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

٣-٢-١- تحليل اجابات العاملين في البلدية حول الموارد المتاحة للدائرة البلدية : يوضح الجدول رقم (٤) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العاملين في الدائرة البلدية حول الموارد المتاحة للدائرة البلدية. ويتضح منه الاتي :

جدول رقم (٤)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العاملين حول الموارد المتاحة للدائرة البلدية

١- ان مستوى توفر وإتاحة الموارد بصورتها الاجمالية للدائرة البلدية واطى وادنى من الوسط الفرضي (٣)

ت	المتغير الرئيسي (متغيرات المستوى الاول)	المتغير الفرعي (متغيرات المستوى الثاني)	متغيرات فقرات الاستبانة (متغيرات المستوى الثالث)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	الموارد المتاحة			2.483	1.016
١		الموارد البشرية	توفر عدد الموارد البشرية الكافية في البلدية. كفاءة الموارد البشرية العاملة في البلدية.	2.569	1.170
٢		الموارد المالية	توفر التخصيصات المالية الكافية للدائرة البلدية . ايرادات الرسوم التي تفرضها البلدية.	2.686	1.225
		الموارد المادية	توفر عدد الآليات والمعدات الكافية في البلدية. توفر انواع الآليات والمعدات اللازمة للعمل في البلدية.	2.451	1.316
		المعلومات	وجود قاعدة بيانات. توفر المعلومات الدقيقة لاتخاذ القرارات.	2.235	1.055
٣				2.490	1.475
				1.980	1.104
				2.529	1.394
				2.549	1.419
				2.510	1.420
٤				2.598	1.319
				2.647	1.412
				2.549	1.390

حيث بلغ (٢.٤٨٣) بانحراف معياري (١.٠٦٠).

٢- ان الموارد المتاحة للدائرة البلدية بأصنافها الاربعة (البشرية ، ألمالية المادية ، المعلوماتية) لم يبلغ مستوى توفر أي منها الوسط الفرضي (٣) وتراوحت الاوساط الحسابية لها بين (٢.٢٣٥ - ٢.٢٩٨) بما يوشر مستويات متدنية من التوفر والإتاحة لتلك الموارد للدائرة البلدية. وتراوحت الانحرافات المعيارية لها بين (١.٠٥٥ - ١.٣٩٤) بما يوشر مستوى عالي من عدم التوافق في الآراء.

٣-ان متغيرات فقرات الاستبانة (متغيرات المستوى الثالث) لم يتجاوز توفر أي متغير منها الوسط الفرضي (٣) حيث تراوحت الاوساط الحسابية لها بين (٢.٢٣٥ - ٢.٢٩٨) بما يوشر تدني في مستوى اتاحة وتوفر أي من تلك الموارد للدائرة البلدية. وتراوحت الانحرافات المعيارية لها بين (١.٠٥٥ - ١.٣٩٤) وهي ايضا تعكس عدم التوافق في اجابات العاملين في الدائرة البلدية. ان تدني مستوى التوفر في هذه المتغيرات يعكس تدني في مستوى التوفر الكمي والنوعي للموارد الواجب اتاحتها للدائرة البلدية فعلى سبيل المثال لا الحصر ان هذه النتائج تعكس تدني في عدد الموارد البشرية المتاح للدائرة البلدية بما لا يتناسب مع احتياجاتها وكذلك تدني في مستوى كفاءة تلك الموارد البشرية .

يستخلص مما سبق تدني مستوى توفر وإتاحة الموارد للدائرة البلدية سواء كان ذلك للموارد في صورتها الاجمالية او لكل نوع من انواع الموارد : البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية ، وسواء كان ذلك على مستوى التوفر والإتاحة الكمية او النوعية.

٣-٢-٢- تحليل اجابات العاملين في البلدية حول العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية : يوضح الجدول رقم (٥) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العاملين في الدائرة البلدية حول العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية. ويتضح منه الاتي :

١- وجود ضعف وخلل في مجمل العملية الادارية وفقا للممارسات الجارية في الدائرة البلدية حيث بلغ الوسط الحساب لها (٢.٠١٧) وهو ادنى من الوسط الفرضي البالغ (٣). كما بلغ الانحراف المعياري (٠.٦٣٤) بما يعكس قدرا من التوافق بين العاملين في الدائرة البلدية على ذلك الاعتقاد.

٢- وجود ضعف وخلل في ممارسة الوظائف الادارية المختلفة في الدائرة البلدية حيث تراوح الوسط الحسابي للوظائف الادارية الاربعة التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة بين (2.735 - 2.490) وهو ادنى من الوسط الفرضي. وتراوحت الانحرافات المعيارية بين (1.162 - 1.064)

٣- وجود خلل وضعف في مختلف صور ممارسة العملية الادارية والوظائف الادارية المتضمنة فيها ، وفقا لما تعكسه الاوساط الحسابية لمتغيرات فقرات الاستبانة (متغيرات المستوى الثالث) الستة عشر التي تراوحت بين (2.941 - 2.314) وهي ادنى من الوسط الفرضي البالغ (٣) . وتراوحت الانحرافات المعيارية بين (1.157 - 1.377)

يستخلص مما سبق تدنى مستوى فاعلية وكفاءة العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية .سواء كان ذلك على مستوى العملية الادارية في صورتها الاجمالية ، او على مستوى كل وظيفة من الوظائف الادارية ، او على مستوى مختلف الصور التفصيلية (الستة عشر) لممارسة العملية الادارية في الدائرة البلدية الجارية الاستقصاء حولها في الاستبانة.

٣-٢-٣- تحليل اجابات العاملين في البلدية حول العوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية :

تضمنت الاستبانة قياسا لآثار التغيرات في كل من العوامل السياسية-القانونية والعوامل الاقتصادية والعوامل الاجتماعية - الثقافية في البيئة الخارجية المحيطة بالدائرة البلدية على العمل البلدي بصورة عامة . يوضح الجدول رقم (٦) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات العاملين في الدائرة البلدية حول تأثيرات العوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية على العمل البلدي . ويتضح منه الاتي:

١- تدنى مستوى تأثير العوامل الخارجية على العمل البلدي ، حيث بلغ الوسط الحسابي لتأثير العوامل الخارجية بصورتها الاجمالية على العمل البلدي (2.017) وهو ادنى من الوسط الفرضي البالغ (٣). كما بلغ الانحراف المعياري (٠.634) وهو متدني يؤثر حالة من التوافق بين العاملين في ذلك الاعتقاد.

٢- تدنى مستوى تأثير العوامل السياسية - القانونية ، والاقتصادية ، والاجتماعية - الثقافية على العمل البلدي ، حيث تراوحت الاوساط الحسابية لتأثير كل عامل من العوامل الثلاثة بين (2.490 - 1.719) وهي ادنى من الوسط الفرضي البالغ (٣). كما تراوحت الانحرافات المعيارية بين (1.250 - ٠.644).

٣- تراوحت الاوساط الحسابية لمتغيرات فقرات الاستبانة (متغيرات المستوى الثالث) المعبره عن العوامل السياسية - القانونية بين (1.902 - 1.804) وهي متدنية جدا تؤثر ضعف الانعكاسات السلبية للأوضاع السياسية والقانونية السائدة حاليا في البلد على العمل البلدي عموما. وقد تراوحت الانحرافات المعيارية للفقرات الثلاثة المعبره عن العوامل السياسية- القانونية بين (1.033 - ٠.878) . كما تراوحت الاوساط الحسابية لمتغيرات فقرات الاستبانة المعبره عن العوامل الاقتصادية بين (2.608 - 2.412) وهي متدنية تؤثر ضعف الانعكاسات السلبية للتغيرات الاقتصادية الجارية ، المؤدية الى زيادة الطلب على الخدمات البلدية ، على العمل البلدي. كما تراوحت الاوساط الحسابية لمتغيرات فقرات الاستبانة المعبره عن العوامل الاجتماعية - الثقافية بين (1.922 - ١.٥١٠) وهي متدنية جدا تؤثر ضعف الانعكاسات السلبية للأوضاع الاجتماعية والثقافية مثل انتشار قيم عدم الالتزام لدى المواطنين بالقوانين والتعليمات الخاصة بالبلدية و ضعف الوعي البلدي و تدنى المستوى الثقافي والتعليمي للمواطن. وقد تراوحت الانحرافات المعيارية للفقرات الثلاثة المعبره عن العوامل الاجتماعية - الثقافية بين (٠.891 - ٠.731).

جدول رقم (٥)



توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العاملين حول العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	متغيرات فقرات الاستبانة (متغيرات المستوى الثالث)	المتغير الفرعي (متغيرات المستوى الثاني)	المتغير الرئيسي (متغيرات المستوى الاول)	ت
.634	2.017			العملية الادارية	
1.162	2.735		التخطيط		١
1.371	2.863	وجود رسالة او رؤية واضحة لدى البلدية.			
1.274	2.765	وجود إستراتيجية واضحة و محددة للعمل.			
1.324	2.745	التحديد الواضح والدقيق للأهداف والمهام الرئيسية للبلدية.			
1.204	2.569	ملانمة الخطط الموضوعة لاحتياجات البلدية.			
1.064	2.598		التنظيم		٢
1.157	2.686	مواكبة الهيكل التنظيمي للبلدية لمتطلبات العمل البلدي.			
1.246	2.353	عدم وجود للازدواجية والتداخل والتنازع في الاختصاصات بين البلدية والأجهزة الحكومية الأخرى.			
1.269	2.706	كفاية وملانمة الصلاحيات المفوضة للمدراء في البلدية لأداء مهامهم.			
1.293	2.647	وجود وصف وظيفي للوظائف في البلدية .			
1.152	2.593		قيادة وتوجيه		٣
1.377	2.941	توفر اتصال فعال بين الإدارة العليا والوسطى والدنيا في البلدية.			
1.302	2.529	هناك ترسيخ للقيم المنظماتية التي تدفع باتجاه الولاء المنظمي والأخلاق الأيجابية.			
1.169	2.412	تتوفر أنظمة تحفيز وحوافز فعالة للعاملين في البلدية.			
1.286	2.490	وجود لتنسيق بين الأقسام البلدية المختلفة.			
1.159	2.490		الرقابة		٤
1.254	2.451	وجود معايير محددة لقياس الأداء البلدي.			
1.316	2.549	قياس الأداء البلدي وأداء العاملين بصورة سليمة و دورية.			
1.339	2.647	مقارنة الخطط البلدية المنفذة مع المخططة وإجراء المعالجات المناسبة للانحرافات .			
1.393	2.314	عدم وجود التعددية في الجهات الرقابية الخارجية .			

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

جدول رقم (٦)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العاملين حول تأثيرات العوامل الخارجية على العمل البلدي

ت	المتغير الرئيسي (متغيرات المستوى الأول)	المتغير الفرعي (متغيرات المستوى الثاني)	متغيرات فقرات الاستبانة (متغيرات المستوى الثالث)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العوامل الخارجية			2.017	.634٠
١		السياسية والقانونية		1.843	.644٠
			الضغوط السياسية من الجهات المتنفذة في الدولة او المجتمع على العاملين في الدائرة البلدية و انعكاساتها السلبية على العمل في الدائرة البلدية	1.823	1.033
			عدم الاستقرار في الوضع الأمني و انعكاساته السلبية على العمل في الدائرة البلدية	1.804	1.020
			المستوى الحالي لتطبيق وتنفيذ القوانين والنظام العام من قبل الدولة والأجهزة الحكومية و انعكاساته السلبية على العمل في الدائرة البلدية	1.902	.878٠
٢		الاقتصادية		2.490	1.250
			التحسن في الوضع الاقتصادي للمواطن و انعكاساته على زيادة الطلب على الخدمات البلدية.	2.608	1.343
			النمو السكاني و انعكاساته على زيادة الطلب على الخدمات البلدية	2.451	1.361
			تزايد الهجرة الى بغداد و بين مناطقها و انعكاساته على تفاوت انماط الطلب على الخدمات البلدية بين المناطق.	2.412	1.329
٣		الاجتماعية والثقافية		1.719	.623٠
			قيم عدم الالتزام لدى المواطنين بالقوانين والتعليمات التي تسعى الدائرة البلدية لتطبيقها.	1.510	.731٠
			ضعف الوعي البلدي و عدم تعاون المواطن مع الأجهزة البلدية في شتى النواحي.	1.725	.850٠
			تدني المستوى الثقافي والتعليمي للمواطن و انعكاساته السلبية على العادات والمثل ذات العلاقة بالتعامل مع الخدمات البلدية والطلب عليها.	1.922	.891٠

يستخلص مما سبق تدني الانعكاسات السلبية على العمل البلدي جراء التغيرات الجارية في البيئة الخارجية للبلدية في العوامل السياسية - القانونية ، والاقتصادية ، والاجتماعية - الثقافية . وتتدني الانعكاسات السلبية على العمل البلدي جراء الضغوط السياسية وعدم الاستقرار الأمني والسياسي وتذبذب مستويات تطبيق وتنفيذ القوانين من قبل الاجهزة الحكومية ، وتزايد الطلب على الخدمات البلدية بفعل التغير في العوامل الاقتصادية ، و انتشار قيم عدم الالتزام لدى المواطنين فيما يخص القوانين والتعليمات البلدية وضعف الوعي البلدي للمواطنين وتدني المستويات الثقافية والتعليمية للمواطنين . وذلك وفقاً لاعتقاد العاملين في الدائرة البلدية .

٣-٣-٣- اختبار فرضيات الدراسة :

٣-٣-٣-١- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة: يوضح الجدول رقم (٧) نتائج اختبار مانن وتني (Mann-Whitney Test) للتباين بي اجابات العاملين في الدائرة البلدية والمواطنين المستفيدين من الخدمات البلدية حول عدالة توزيع الخدمات البلدية. والذي يشير الى ان قيمة مانن وتني (2185.000) و جدول رقم (٧)

نتائج اختبار مانن وتني (Mann-Whitney Test)

المتغير	المجموعة	عدد المفردات	الوسط الحسابي للرتب	مجموع الرتب
عدالة توزيع الخدمات البلدية <td>المواطنين</td> <td>١٤١</td> <td>106.50</td> <td>15017.00</td>	المواطنين	١٤١	106.50	15017.00
	العاملين في البلدية	٥١	68.84	3511.00
	المجموع	١٩٢		
	قيمة (Mann-Whitney U)			2185.000
	مستوى الدلالة الاحصائية			٠.000

هي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.00). وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى للدراسة بوجود فروقات ذات دلالة احصائية بين مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية من وجهة نظر العاملين في البلدية ومن وجهة نظر المواطنين اللذين تقدم لهم الخدمات البلدية. وان القيمة الحقيقية في ثبوت صحة هذه الفرضية يكمن في ضرورة التعرف على اراء المواطنين حول عدالة توزيع الخدمات البلدية واسترشاد العاملين في الدائرة البلدية بها في عملية التخطيط وليس فيما يعتقدونه هم حول عدالة توزيع الخدمات البلدية للاختلاف الجوهرى بين وجهة نظرهم ووجهة نظر المواطن المستفيد والمستلم للخدمات البلدية.

٣-٣-٢- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة: يوضح الجدول رقم (٨) معاملات الارتباط البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والموارد المتاحة للدائرة البلدية ويتضح منه ما يلي:

جدول رقم (٨)

معاملات الارتباط البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والموارد المتاحة للدائرة البلدية

المتغير الرئيسي	المتغيرات الفرعية					المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة
	خدمات الزراعة	خدمات الطرق	خدمات الماء	خدمات الصرف الصحي للمياه	خدمات النظافة العامة		
عدالة توزيع الخدمات البلدية	٠.683**	٠.447**	٠.590**	٠.493**	٠.660**	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الفرعية
	٠.398**	٠.165	٠.144	٠.063	٠.167	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الفرعية
	٠.566**	٠.422**	٠.506**	٠.458**	٠.328	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الفرعية
	٠.605**	٠.584**	٠.452	٠.582	٠.504	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الفرعية
	٠.648	٠.585**	٠.480	٠.559	٠.433	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الفرعية

** ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

* ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

١- ان هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والموارد المتاحة بصورتها الاجمالية حيث بلغ معامل الارتباط (٠.618). وبذلك تثبت صحة الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية.

٢- ان هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين عدالة توزيع الخدمات البلدية وكل من الموارد البشرية والموارد المادية والموارد المعلوماتية المتاحة للدائرة البلدية حيث بلغت معاملات الارتباط على التوالي: ٠.680 ، ٠.479 ، ٠.666. ولم تظهر الموارد المالية علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية.

٣- ان هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) او اقل بين عدالة توزيع الانواع الخمسة من الخدمات البلدية (النظافة العامة ، الصرف الصحي للمياه ، تجهيز الماء ، الطرق ، الزراعة) وكل من الموارد البشرية والموارد المادية والموارد المعلوماتية المتاحة للدائرة البلدية. وتراوحت معاملات الارتباط بين (٠.٣٢٨ - ٠.٦٨٣). ولم تظهر علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) او اقل بين الموارد المالية وانواع الخدمات البلدية الخمسة سوى مع خدمات الزراعة حيث بلغ معامل الارتباط (٠.398).

يوضح الجدول رقم (٩) معاملات الارتباط البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية ، ويتضح منه ما يلي:

جدول رقم (٩)

معاملات الارتباط البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية

** ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

المتغير الرئيسي	المتغيرات الفرعية						المتغير المعتمد	
	خدمات الزراعة	خدمات الطرق	خدمات الماء	خدمات الصرف الصحي للمياه	خدمات النظافة العامة	التخطيط	المتغيرات المستقلة	
عدالة توزيع الخدمات البلدية	٠.607	٠.780	0.432	0.737	0.580	التخطيط	المتغيرات الفرعية	
	٠.668	٠.653	٠.580	0.696	0.568	التنظيم		
	٠.560	٠.624	0.439	0.599	0.488	القيادة والتوجيه		
	٠.688	٠.670	٠.488	0.574	0.500	الرقابة		
	٠.710	٠.480	٠.665	0.575	0.736	العملية الادارية	المتغير الرئيسي	

* ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥

١- هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعملية الادارية بصورتها الاجمالية الجارية في الدائرة البلدية حيث بلغ معامل الارتباط (٠.651). وبذلك تثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

٢- هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠١) بين عدالة توزيع الخدمات البلدية وممارسة اي من الوظائف الادارية (التخطيط ، التنظيم ، القيادة ، الرقابة) في الدائرة البلدية حيث بلغت معاملات الارتباط على التوالي : ٠.770، ٠.793، ٠.615، ٠.688. وهي معاملات عالية تدل على علاقة طردية قوية.

٣- هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠١) بين عدالة توزيع اي من انواع الخدمات البلدية (النظافة العامة ، الصرف الصحي ، تجهيز الماء ، الطرق ، الزراعة) وممارسة اي من الوظائف الادارية (التخطيط ، التنظيم ، القيادة ، الرقابة) في الدائرة البلدية. و تراوحت معاملات الارتباط بين (٠.432 - ٠.696).

يوضح الجدول رقم (10) معاملات الارتباط البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة لبلدية، ويتضح منه ما يلي:

جدول رقم (١٠)



توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

معاملات الارتباط البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية

** ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

* ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥

المتغير الرئيسي	المتغيرات الفرعية					المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة
	خدمات الزراعة	خدمات الطرق	خدمات الماء	خدمات الصرف الصحي	خدمات النظافة العامة		
عدالة توزيع الخدمات البلدية	٠.264	٠.297	٠.265	٠.230	٠.318	٠.307	السياسية والقانونية
	0.524	٠.655	٠.478	٠.503	٠.418	٠.278	الاقتصادية
	٠.214	٠.361	٠.228	٠.122	٠.275	٠.282	الاجتماعية-الثقافية
	٠.576	٠.698	٠.562	٠.478	٠.502	٠.409	العوامل الخارجية

- ١- ان هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعوامل الخارجية بصورتها الاجمالية في البيئة المحيطة بالدائرة لبلدية حيث بلغ معامل الارتباط (٠.576). وبذلك تثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.
- ٢- ان هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعوامل الاقتصادية في البيئة المحيطة بالدائرة لبلدية حيث بلغ معامل الارتباط للعلاقة بينهما (٠.٥٢٤). ولم تظهر علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين عدالة توزيع الخدمات البلدية واي من العوامل السياسية-القانونية او العوامل الاجتماعية - الثقافية.
- ٣- ان هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) او اقل) بين عدالة توزيع أي من خدمات النظافة العامة ، الصرف الصحي للمياه، الزراعة وأي من العوامل السياسية-القانونية او العوامل الاقتصادية او العوامل الاجتماعية - الثقافية في البيئة الخارجية المحيطة بالدائرة البلدية. وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (٠.278 - ٠.655). ولم تظهر علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين عدالة توزيع أي من خدمات تجهيز الماء او خدمات الطرق سوى مع العوامل الاقتصادية فقط وبلغ معامل الارتباط على التوالي ٠.٥٠٣، ٠.٤٧٨.

يستخلص مما سبق ثبوت صحة الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة لثبوت فرضياتها الفرعية الثلاثة. اي كلما تحسنت اتاحة الموارد للدائرة البلدية و/او تحسنت فاعلية وكفاءة العملية الادارية الجارى ممارستها في الدائرة البلدية و /او اتجهت التغيرات في العوامل الخارجية للبيئة المحيطة بالدائرة البلدية باتجاه التحسن في انعكاساتها الايجابية (تدنى الضغوط السياسية وتحسن الاستقرار السياسي والأمنى وتحسن مستوى تطبيق القانون والنظام العام، والاستقرار في الطلب وانماطه على الخدمات البلدية ، وشيوع قيم الالتزام بالقوانين والتعليمات الخاصة بالعمل البلدي من قبل المواطنين وزيادة الوعي البلدي وتعاون المواطنين وارتفاع المستوى الثقافي والتعليمي للمواطنين) كلما ارتفع مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية.

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

٣-٣-٣- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة: يوضح الجدول رقم (١١) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والموارد المتاحة للدائرة البلدية ويتضح منه وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لمستوى الموارد المتاحة للدائرة البلدية على عدالة توزيع الخدمات البلدية عند مستوى دلالة (٠.٠٠) وفقاً لنتائج اختبار (F). وان القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ ٥١.٧ % (لاحظ قيمة معامل التحديد R Square في ملخص النموذج). أي إن التغيير في مستوى توفر الموارد المتاحة يفسر ٥١.٧% من التغيير الحاصل في مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية. و ان معاملات معادلة الانحدار هي كما موضحة في الجدول (تبلغ القيمة الثابتة ٠.٨٠٥ ومعامل الموارد المتاحة ٠.٧٧١)، وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١ أو اقل) وفقاً لاختبار (t) . ويثبت ذلك صحة الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثالثة لهذه الدراسة.

يوضح الجدول رقم (١٢) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية وتوفر كل من الموارد البشرية ، والموارد المالية ، والموارد المادية ، و الموارد المعلوماتية . ويتضح منه وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لمستوى توفر الموارد البشرية على عدالة توزيع الخدمات البلدية عند مستوى دلالة (٠,٠٠) وفقاً لنتائج اختبار (F). وان القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ ٥٦.٢ % و ان معاملات معادلة الانحدار للنموذج كما في فقرة (٣) المعاملات (تحت العمود "قيمة ب") في الجدول (١٢) ، وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٠) وفقاً لاختبار (t) . و تؤثر هذه النتائج ان تأثير توفر الموارد البشرية على عدالة توزيع الخدمات البلدية هو الاكثر اهمية مقارنة بتأثير الانواع الاخرى من الموارد الجاري بحث تأثيرها .

جدول رقم (١١)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والموارد المتاحة للدائرة البلدية

ملخص النموذج					
معامل الارتباط المتعدد (R)	معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (R Square)				
0.719 (١)	0.517				
- لكل من : (القيمة الثابتة) و (الموارد المتاحة) ((
* (ANOVA) اختبار انوفا)					
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	F القيمة الفاتية)	مستوى الدلالة
1 الانحدار	30.649	1	30.649	52.429	0.000 ()
الفائض	28.645	49	0.585		
المجموع	59.294	50			
المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية) * - لكل من : (القيمة الثابتة) و (الموارد المتاحة) ((
المعاملات *					
النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	t (القيمة التانية)	مستوى الدلالة
	B قيمة ب ()	الخطأ المعياري			
1 (القيمة الثابتة)	0.805	0.28	2.822	0.000	0.000
(الموارد المتاحة)	0.771	10.60	7.241	0.000	0.000
المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية) *					

جدول رقم (١٢)

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية و كل من الموارد البشرية والمالية و المادية و المعلوماتية

ملخص النموذج						
النموذج ج	معامل الارتباط المتعدد (R)	معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (R Square)	الخطأ المعياري للتقدير			
1	0.750 (i)	0.562	0.728			
١- ملخص النماذج						
(أ)- لكل من: (القيمة الثابتة) و (الموارد البشرية) اختبار انوفا (ANOVA)*						
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفانية (F)	مستوى الدلالة	
1	33.334	1	33.334	62.919	0.000 (i)	
2	25.960	49	0.530			
3	59.294	50				
٢ - نتائج اختبار (F)						
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية) (أ)- لكل من: (القيمة الثابتة) و (الموارد البشرية) المعاملات *						
النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	(القيمة التانية t)	مستوى الدلالة	
	(قيمة ب B)		بيتا Beta			
1	0.926	0.248	3.736	0.000		
	0.698	0.088	7.932	0.000		
٣- المعاملات						
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)						

يوضح الجدول رقم (١٣) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية ويتضح منه وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية على عدالة توزيع الخدمات البلدية عند مستوى دلالة (٠.٠٠) وفقا لنتائج اختبار (F). وان القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ ٦٨.٩ % أي إن التغير في مستوى فاعلية وكفاءة العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية يفسر ٦٨.٩ % من التغير الحاصل في مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية . و ان معاملات معادلة الانحدار هي كما موضحة في الجدول (تبلغ القيمة الثابتة ٠.٥٢٧ ومعامل العملية الادارية ٠.٨٤١)، وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) أو اقل) وفقا لاختبار (t) . ويثبت ذلك صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة لهذه الدراسة.

جدول رقم (١٣)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

ملخص النموذج					
معامل الارتباط المتعدد (R)		معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (R Square)		الخطأ المعياري للتقدير	
0.830 (أ)		0.689		0.613	
(أ) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (العملية الإدارية) اختبار انوفا (ANOVA)*					
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفائية (F)	مستوى الدلالة
1	40.874	1	40.874	108.730	0.000 (أ)
	18.420	49	0.376		
	59.294	50			
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية) (أ) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (العملية الإدارية) المعاملات *					
النموذج	قيمة ب (B)	الخطأ المعياري	المعاملات غير المعيارية	القيمة التانية (t)	مستوى الدلالة
1	0.527	0.227	بيتا Beta	2.325	0.024
	0.841	0.081		10.427	0.000
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية) المعاملات *					

يوضح الجدول رقم (١٤) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية وممارسة الوظائف الإدارية المتمثلة في التخطيط، والتنظيم، والقيادة والتوجيه، والرقابة. ويتضح منه وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لمستوى الفاعلية والكفاءة في ممارسة كل من وظيفة التنظيم ووظيفة التخطيط في الدائرة البلدية على عدالة توزيع الخدمات البلدية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وفقاً لنتائج اختبار (F). وان القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ ٧٣.٣% و ان معاملات معادلة الانحدار للنموذج كما في فقرة (٣) المعاملات (تحت العمود "قيمة ب") في الجدول (١٤)، وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) او اقل) وفقاً لاختبار (t). و توشر هذه النتائج ان تأثير التحسين في ممارسة كل من وظيفة التنظيم ووظيفة التخطيط يكون اكثر تأثيراً في تحسين عدالة توزيع الخدمات البلدية مقارنة مع باقي الوظائف الادارية.

جدول رقم (١٤)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية و وظائف التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة

ملخص النموذج



توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد*

المعيارى للتقدير	الخطأ المعياري	معامل الارتباط المتعدد (R)	معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (R Square)	النموذج	١- ملخص النموذج	
	0.574	(i) 0.722	0.733	2		
(ب) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (التنظيم) و (التخطيط) اختبار انوفا (ANOVA)*						
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفانية (F)	مستوى الدلالة	٢ - نتائج اختبار (F)
الاتحادار	43.455	2	21.728	65.845	0.000 (ب)	
الفانض	15.839	48	0.330			
المجموع	59.294	50				
المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية) (ب) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (التنظيم) و (التخطيط) اختبار انوفا (ANOVA)						
النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	القيمة الثانية (t)	مستوى الدلالة	٣- المعاملات	
	قيمة ب (B)	الخطأ المعياري	بيتا Beta			
(القيمة الثابتة)	0.379	0.219	1.729	0.090		
(التنظيم)	0.547	0.138	3.968	0.000		
(التخطيط)	0.335	0.126	2.656	0.011		
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)						

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

جدول رقم (١٥)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعوامل الخارجية في بيئة الدائرة البلدية

ملخص النموذج		معامل الارتباط المتعدد			
معامل التحديد (مربع معامل الارتباط)	0.460	معامل الارتباط المتعدد	0.678 (١)		
خطأ المعياري للتقدير	0.80٩				
(١) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (العوامل الخارجية)					
اختبار انوفا (ANOVA)*					
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفاتية (F)	مستوى الدلالة
1 الانحدار	27.246	1	27.246	41.658	0.000 (١)
الفانض	32.048	49	0.654		
المجموع	59.294	50			
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)					
(١) - لكل من: (القيمة الثابتة) و (العوامل الخارجية)					
المعاملات *					
النموذج	قيمة ب (B)	الخطأ المعياري	بيتا Beta	القيمة التائبة (t)	مستوى الدلالة
1 (القيمة الثابتة)	0.3٦٩	0.٢٨١		٢.٠٦٩	0.٠٣٧
(العوامل الخارجية)	١.١٦٤	0.١٨٠	0.٦٧٨	6.454	0.000
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)					

يوضح الجدول رقم (١٥) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والعوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية. ويتضح منه وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للعوامل الخارجية

على عدالة توزيع الخدمات البلدية عند مستوى دلالة (٠.٠٠) وفقاً لنتائج اختبار (F). وان القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ ٤٦ ٪. أي إن التغير في العوامل الخارجية في بيئة الدائرة البلدية يفسر ٤٦ ٪ من التغير الحاصل في مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية. و ان معاملات معادلة الانحدار هي كما موضحة في الجدول (تبلغ القيمة الثابتة ٠.٣٦٩ ومعامل العوامل الخارجية ١.١٦٤)، وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥ أو اقل) وفقاً لاختبار (t). ويثبت ذلك صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثالثة لهذه الدراسة .

يوضح الجدول رقم (١٦) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية وكل من العوامل السياسية-القانونية والعوامل الاقتصادية والعوامل الاجتماعية الثقافية. ويتضح منه وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للعوامل الاقتصادية على عدالة توزيع الخدمات البلدية عند مستوى (٠,٠٠) وفقاً لنتائج اختبار (F).

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

وان القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ ٤٤ % . وان معاملات معادلة الانحدار للنموذج كما في فقرة (٣) المعاملات (تحت العمود "قيمة ب") في الجدول (١٦) ، وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٠) ، وفقاً لاختبار (t) . و توشر هذه النتائج ان تأثير ارتفاع الانعكاسات الايجابية للعوامل الاقتصادية اهم تأثيراً في تحسين عدالة توزيع الخدمات البلدية مقارنة مع العوامل الخارجية الاخرى.

جدول رقم (١٦)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية و العوامل السياسية-القانونية والعوامل الاقتصادية والعوامل الاجتماعية الثقافية

النموذج		معامل الارتباط المتعدد		معامل التحديد (مربع معامل الارتباط)		الخطأ المعياري للتقدير	
1		0.663 (i)		0.440		0.823	
(أ) - لكل من : (القيمة الثابتة) و (العوامل الاقتصادية)							
النموذج	1	الانحدار	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفأنية (F)	مستوى الدلالة
							(F) ااختبار انوفا
							(ANOVA)*
			26.080	1	26.080	38.476	0.000 (i)
		الفائض	33.214	49	0.678		
		المجموع	59.294	50			
* المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)							
(أ) - لكل من : (القيمة الثابتة) و (العوامل الاقتصادية)							
النموذج	1	القيمة الثابتة ()	قيمة ب (B)	المعاملات غير المعيارية		القيمة الثانية (t)	مستوى الدلالة
				الخطأ المعياري	بيتا Beta		
			1.278	0.259		4.934	0.000
		(العوامل الاقتصادية)	0.578	0.093	0.663	6.203	0.000
* المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)							

يستخلص مما سبق ثبوت صحة الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة لثبوت فرضياتها الفرعية الثلاثة. وهكذا يمكن القول ان الموارد المتاحة للدائرة البلدية والعملية الادارية الجارية فيها والعوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية لها تأثير مباشر في عدالة توزيع الخدمات البلدية لذلك فان اية تغييرات ايجابية فيها تؤدي الى رفع مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية. وان العوامل الاكثر تأثيراً من غيرها على عدالة توزيع الخدمات البلدية هي الموارد البشرية (عددها وكفاءتها) من بين الموارد الاخرى ، ووظائف التخطيط والتنظيم من بي الوظائف الادارية الاخرى ، والعوامل الاقتصادية من بين العوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية.

٤-٣- تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير المعتمد :

تناولنا سابقاً خلال اختبار الفرضية الثالثة للدراسة تحليل تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة الرئيسية وأيضاً فروعه على عدالة توزيع الخدمات البلدية. واستكمالاً للتحليل نتناول الان تأثير مجموعة المتغيرات المستقلة الرئيسية سوية وتأثير مجموعة المتغيرات المستقلة الفرعية سوية على عدالة توزيع الخدمات البلدية للكشف عن اهم المتغيرات في التأثير.

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

٣-٤-١- تحليل الانحدار لتأثير المتغيرات المستقلة الرئيسية الثلاثة على عدالة توزيع الخدمات البلدية :
يوضح الجدول رقم (١٧) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية وكل من المتغيرات المستقلة الرئيسية الثلاثة : الموارد المتاحة ، والعملية الادارية ، والعوامل الخارجية. ويتضح منه وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للعملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية على عدالة توزيع الخدمات البلدية عند مستوى (٠,٠٠) وفقاً لنتائج اختبار (F). وان القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ ٦٨.٩% او ٠.٠٠٥. و ان معاملات معادلة الانحدار للنموذج وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٠٥) او اقل) وفقاً لاختبار (t) . و توشر هذه النتائج ان تأثير العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية على عدالة توزيع الخدمات البلدية هو الاقوى والاكثر اهمية من بين العوامل الرئيسية الاخرى.

جدول رقم (١٧)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والمتغيرات الرئيسية الثلاثة المستقلة

ملخص النموذج						
النموذج	معامل الارتباط المتعدد (R)	معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (R Square)	الخطأ المعياري للتقدير			
1	0.830 (أ)	0.689	0.613	١- ملخص النماذج		
(أ)- لكل من : (القيمة الثابتة) و (العملية الادارية) اختبار انوفا (ANOVA)*						
النموذج	مجاميع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	القيمة الفاتية (F)	مستوى الدلالة	
1	40.874	1	40.874	108.730	0.000 (أ)	٢ - نتائج اختبار (F)
	18.420	49	0.376			
	59.294	50				
* المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية) (أ)- لكل من : (القيمة الثابتة) و (العملية الادارية) المعاملات *						
النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	القيمة التانية (t)	مستوى الدلالة		
	قيمة ب (B)	الخطأ المعياري	بيتا Beta			٣- المعاملات
1	٠.٥٢٧	0.٢٢٧	2.325	0.0٢٤	(القيمة الثابتة)	
	0.٨٤١	0.08١	10.427	0.000	(العملية الادارية)	
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)						

توزيع الخدمات البلدية وتأثير بعض العوامل المختارة فيها

(دراسة استطلاعية في عينة من محلات بلدية الرشيد في محافظة بغداد)*

٣-٤-٢- تحليل الانحدار لتأثير المتغيرات المستقلة الفرعية الاحد عشر على عدالة توزيع الخدمات البلدية يوضح الجدول رقم (١٨) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية وكل المتغيرات المستقلة الفرعية الاحد عشر : الموارد البشرية ، الموارد المالية، الموارد المادية، الموارد المعلوماتية ، التخطيط ، التنظيم ، القيادة والتوجيه ، الرقابة ، العوامل السياسية – القانونية ، العوامل الاقتصادية ، العوامل الاجتماعية – الثقافية. ويتضح منه وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لكل من " التنظيم " و " التخطيط " على عدالة توزيع الخدمات البلدية عند مستوى (٠,٠٠) وفقا لنتائج اختبار(F). وان القدرة التفسيرية للنموذج تبلغ ٧٣.٣%. و ان معاملات معادلة الانحدار للنموذج وجميعها ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٠٥ او اقل) وفقا لاختبار (t) . و توشر هذه النتائج ان تأثير ممارسة وظيفة التنظيم ووظيفة التخطيط في الدائرة البلدية على عدالة توزيع الخدمات البلدية هو الاقوى والاكثر اهمية من بين المتغيرات المستقلة الفرعية الاحد عشر.

يستخلص مما سبق ان تأثير العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية هو الاهم والاكثر تأثيرا في عدالة توزيع الخدمات البلدية مقارنة مع الموارد المتاحة للدائرة البلدية ومع العوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية. وبخصوصية اكثر فان تأثير ممارسة وظيفة التنظيم ووظيفة التخطيط في الدائرة البلدية هو الاهم والاكثر تأثيرا في عدالة توزيع الخدمات البلدية مقارنة مع باقي الوظائف الادارية وباقي المتغيرات المستقلة الفرعية الاحد عشر

جدول رقم (١٨)

تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين عدالة توزيع الخدمات البلدية والمتغيرات الفرعية الاحد عشر المستقلة

ملخص النموذج						
1- ملخص النموذج		معامل الارتباط المتعدد		معامل التحديد(مربع معامل الارتباط)		معامل الخطاء المعياري للتقدير
2		0.856 (أ)		0.733		0.574
(ب) - لكل من : (القيمة الثابتة) و (التنظيم) و(التخطيط)						
اختبار انوفا (ANOVA)*						
2		مجاميع المربعات		متوسطات المربعات		مستوى الدلالة
الانحدار		43.455		21.728		(القيمة الفائية F)
الفائض		15.839		0.330		()
المجموع		59.294		50		0.000 (ب)
2 - نتائج (F) اختبار						
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)						
(ب) - لكل من : (القيمة الثابتة) و (التنظيم) و(التخطيط)						
المعاملات *						
3- المعاملات		النموذج		المعاملات غير المعيارية		مستوى الدلالة
2		قيمة ب (B)		المعاملات المعيارية		القيمة التانية (t)
(القيمة الثابتة)		1.379		بيتا Beta		0.0٩٠
(التنظيم)		0.547		0.535		0.000
(التخطيط)		0.335		0.358		0.01١
*المتغير المعتمد هو (عدالة توزيع الخدمات البلدية)						

٤-الاستنتاجات والتوصيات

من خلال العرض والتحليل السابق يمكن تثبيت الاستنتاجات التالية:

- ١- يميل العاملين في البلدية الى الاعتقاد بتدني مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية التي يقدمونها وقد يعود ذلك للفجوة بين ما يعتقدونه واجب التحقيق وما يحققونه فعليا من مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية. وان المواطنين يميلون الى الاعتقاد بوجود درجة متوسطة من العدالة في توزيع الخدمات البلدية. ويعود ذلك لما يجدره متحققا لهم مقارنة بما يرغبون او يطمحون الى تحقيقه لهم من عدالة في توزيع الخدمات البلدية. وبوجه عام فان المستوى المتحقق في اعتقاد الطرفين (العاملين والمواطنين) لم يبلغ مستوى عالي من العدالة في توزيع الخدمات البلدية بصورتها الاجمالية او لأي نوع من انواع الخدمات البلدية الخمسة الجاري الاستقصاء حولها في هذه الدراسة.
- ٢- يميل العاملين في البلدية الى الاعتقاد بتدني مستوى توفر وإتاحة الموارد للدائرة البلدية سواء كان ذلك للموارد في صورتها الاجمالية او لكل نوع من انواع الموارد : البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية ، وسواء كان ذلك على مستوى التوفر والإتاحة الكمية او النوعية.
- ٣- يميل العاملين في البلدية الى الاعتقاد بتدني مستوى فاعلية وكفاءة العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية. سواء كان ذلك على مستوى العملية الادارية في صورتها الاجمالية ، او على مستوى كل وظيفة من الوظائف الادارية ، او على مستوى مختلف الصور التفصيلية (السته عشر الجاري الاستقصاء حولها في الاستبانة) لممارسة العملية الادارية في الدائرة البلدية
- ٤- يميل العاملين في البلدية الى الاعتقاد بتدني مستوى الانعكاسات السلبية على العمل البلدي جراء التغيرات الجارية في البيئة الخارجية للبلدية في العوامل السياسية – القانونية ، والاقتصادية ، والاجتماعية – الثقافية .وتتدنى الانعكاسات السلبية على العمل البلدي جراء الضغوط السياسية وعدم الاستقرار الامني والسياسي وتذبذب مستويات تطبيق وتنفيذ القوانين من قبل الاجهزة الحكومية ، وتزايد الطلب على الخدمات البلدية بفعل التغير في العوامل الاقتصادية ، و انتشار قيم عدم الالتزام لدى المواطنين فيما يخص القوانين والتعليمات البلدية وضعف الوعي البلدي للمواطنين وتدني المستويات الثقافية والتعليمية للمواطنين .
- ٥- ثبوت صحة الفرضية الاولى للدراسة بوجود فروقات ذات دلالة احصائية بين مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية من وجهة نظر العاملين في الدائرة البلدية ومن وجهة نظر المواطنين اللذين تقدم لهم الخدمات البلدية. وان مستوى العدالة المتحقق في توزيع الخدمات البلدية هو اعلى وفقا لما يعتقدوه المواطنين مقارنة بالعاملين في الدائرة البلدية.
- ٦- ثبوت صحة الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة التي ترى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية والعوامل الداخلية والخارجية للدائرة البلدية. وكانت العلاقات الظاهرة طردية بما يشير الى انه كلما تحسنت اتاحة الموارد للدائرة البلدية و/او تحسنت فاعلية وكفاءة العملية الادارية الجاري ممارستها في الدائرة البلدية و /او اتجهت التغيرات في العوامل الخارجية للبيئة المحيطة بالدائرة البلدية باتجاه التحسن في انعكاساتها الايجابية : تدني الضغوط السياسية وتحسن الاستقرار السياسي والامن وتحسن مستوى تطبيق القانون والنظام العام ، والاستقرار في الطلب و انماطه على الخدمات البلدية ، وشيوع قيم الالتزام بالقوانين والتعليمات الخاصة بالعمل البلدي من قبل المواطنين وزيادة الوعي البلدي وتعاون المواطنين وارتفاع المستوى الثقافي والتعليمي للمواطنين، كلما ارتفع العدالة في توزيع الخدمات البلدية والعكس بالعكس.

٧- ثبوت صحة الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة التي ترى وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للعوامل الداخلية والخارجية للدائرة البلدية على مستوى العدالة في توزيع الخدمات البلدية. وبذلك فان الموارد المتاحة للدائرة البلدية والعملية الادارية الجارية فيها والعوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية لها تأثير مباشر في عدالة توزيع الخدمات البلدية. وان اية تغيرات ايجابية فيها تؤدي الى رفع مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية. وان العوامل الاكثر تأثيرا من غيرها على عدالة توزيع الخدمات البلدية هي الموارد البشرية (عددها و كفاءتها) من بين الموارد الاخرى ، ووظائف التخطيط والتنظيم من بين الوظائف الادارية الاخرى ، والعوامل الاقتصادية من بين العوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية.

٨- ان العملية الادارية الجارية في الدائرة البلدية هي الالهة والاكثر تأثيرا في عدالة توزيع الخدمات البلدية مقارنة مع الموارد المتاحة للدائرة البلدية ومع العوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية. وبخصوصية اكثر فان تأثير ممارسة وظيفة التنظيم ووظيفة التخطيط في الدائرة البلدية هو الالهة والاكثر تأثيرا في عدالة توزيع الخدمات البلدية مقارنة مع باقي الوظائف الادارية وباقي المتغيرات المستقلة الفرعية الاحد عشر.

انطلاقا مما ورد في هذا البحث والاستنتاجات التي توصل إليها ، فان ما يوصى به

ويقترح في هذا المجال هو:

- ١- دعوة امانة بغداد والدوائر البلدية التابعة لها للاهتمام برأي المواطنين واستطلاع ارائهم حول مستوى توفير ونوعية ومستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية ، وعدم التعويل فقط على آراء العاملين في الدوائر البلدية لوجود اختلافات في الرؤيا والمواطن هو صاحب الحاجة والمستفيد من الخدمات البلدية . وان ذلك يشكل الخطوة الأولى في عملية التحسين في مستوى الخدمات البلدية وعدالة توزيعها. وللقيام بتلك الخطوة لابد من إعداد نموذج للاستبيان الذي يوزع على المواطنين لاستطلاع آراؤهم . كما يستوجب التخطيط لهذه العملية وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية لها، وجدولة عملية الاستطلاع لتجري بصورة دورية.
- ٢- ضرورة وضع الخطط والعمل على تحقيق التحسين في مستوى عدالة توزيع الخدمات البلدية على المحلات التابعة للدائرة البلدية. وان ذلك يتطلب الاهتمام باتخاذ الخطوات لتحسين كل من الموارد المتاحة للدائرة البلدية ، والعملية الادارية الجارية فيها ، ومواجهة اثار التغيرات في العوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية. وهو الامر الذي تتناوله التوصيات اللاحقة تباعا.
- ٣- ضرورة قيام القيادات الادارية في امانة بغداد والدوائر البلدية التابعة لها بتقييم احتياجات الدوائر البلدية المختلفة من مختلف انواع الموارد (البشرية، المالية، المادية، المعلوماتية) والسعي لتحسن مستوى توفيرها بصورة عادلة ان لم يكن بالإمكان توفير تلك الاحتياجات بصورة كافية. وان يراعى بوجه خاص الآتي:
 - أ- وضع مجموعة من المعايير المتكاملة لتخصيص الموارد المختلفة للدوائر البلدية . على ان يراعى في تلك المجموعة من المعايير تحقيقها للعدالة في توزيع الموارد على الدوائر البلدية المختلفة كان يكون من بين تلك المجموعة من المعايير عدد السكان في المحلات التابعة للدائرة البلدية ، ومستوى الحرمان والنقص الذي تعاني منه تلك المحلات وأية معايير اخرى موضوعية من شأنها تقليل الضغوط والتدخلات الشخصية وغيرها لموضوعية ولا تنسجم مع العدالة في توزيع الخدمات البلدية على المواطنين في المحلات والمناطق المختلفة.
 - ب- إعطاء الأولوية في الاهتمام للموارد البشرية وتحسين مستواها كما ونوعا. وإقامة الدورات التدريبية ومراعاة الموهلات والكفاءة في التعيينات للارتفاع بمستوى كفاءة الموارد البشرية المتاحة للدائرة البلدية.
 - ج- دراسة مدى امكانية الاستفادة من الرسوم المفروضة على انواع من الخدمات البلدية لتدعيم الموارد المالية للدائرة البلدية. وقد يتطلب ذلك اعادة النظر بالقوانين والتعليمات والضوابط المنظمة لذلك.
 - د- الاهتمام بأنظمة المعلومات المختلفة وبوجه خاص نظم المعلومات الادارية التقليدية منها والمتطورة للمساعدة في توفير المعلومات للقيادات الادارية في الدوائر البلدية لاتخاذ القرارات على اساس موضوعية وعلمية ، ولتمكين الكوادر الفنية لمتابعة تنفيذ الاعمال المختلفة بصورة اكثر كفاءة وفاعلية .

٤- الاهتمام برفع مستوى فاعلية وكفاءة ممارسة العملية الادارية في الدوائر البلدية وبوجه خاص التخطيط والتنظيم. وهذا يستدعي تأهيل القيادات والكوادر الادارية في الدوائر البلدية في مجال الادارة وعلى اسس علمية مهنية. ويمكن ان يجري ذلك من خلال التنسيق مع الجامعات العراقية ومن خلال الدورات التدريبية . وان يراعى بوجه خاص الاتي:

أ- الاهتمام بوضع الخطط وفق الاسس العلمية لمختلف جوانب العمل البلدي. ويمكن ان يستعان في المراحل الاولى بالكوادر العلمية المحلية في الجامعات العراقية لذلك الغرض ولحين تأهيل وتوفير الكوادر الخاصة بالمؤسسات البلدية وعلى ملاكها ومن بين العاملين فيها.

ب- اعادة النظر بالهيكل التنظيمية والصلاحيات ومستوى التحويل لها وتصميم ووصف الوظائف والمهام للأقسام والأفراد في الدوائر البلدية بما ينسجم مع متطلبات العمل البلدي في ظل احتياجات المواطنين للخدمات البلدية والاتجاهات العالمية الحديثة في الادارة البلدية وتوفير الخدمات البلدية للمواطنين.

ج- الاهتمام بوظيفة الرقابة كإحدى الوظائف الادارية المهمة التي من شأنها متابعة تنفيذ الخطط والكشف عن الثغرات والانحرافات وتدني مستويات التنفيذ. وهذا يستدعي اعداد المعايير المرافقة لكل خطة وكيفية قياس المتحقق من الخطة وفق تلك المعايير ومن هي الجهة (اقساما او افرادا) التي تتولى مهمة الرقابة والمتابعة لتنفيذ خطة معينة.

د - اعطاء التسويق البلدي اهمية واهتمام من جانب القيادات الادارية العليا والتنفيذية والذي يشكل حلقة الوصل بين الدوائر البلدية والمواطنين. والذي من بين مهامه وأنشطته الكثيرة ان يساهم في نشر الوعي البلدي لدى المواطنين وإشاعة قيم التعاون مع البلديات والعاملين فيها والالتزام بالقوانين والتعليمات المنظمة للخدمات البلدية وتوزيعها واستعمال واستفادة المواطنين منها.

هـ- القيام بالتخطيط الاستراتيجي لإدارة البلدية وإجراء التحليل البيئي للعوامل الخارجية في البيئة المحيطة بالدائرة البلدية بصورة دورية ووضع الاستراتيجيات الملائمة التي تراعي العوامل البيئية الخارجية والعوامل الداخلية في الدائرة البلدية . وان يراعى بوجه خاص الاتي:

أ- اعطاء مزيد من الاهتمام لدراسة اثار التغيرات في العوامل الاقتصادية وما ينجم عنها من تقلبات وتغيرات في كمية وأنماط الطلب على الخدمات البلدية وكيفية مواجهتها، وان يجري ذلك في اطار التحليل البيئي المشار له اعلاه ، وان لا يهمل هذا الاهتمام بالعامل الاقتصادي دراسة العوامل الاخرى السياسية - القانونية والاجتماعية-الثقافية.

ب- صياغة رسالة واستراتيجيات للبلديات في ضوء التحليل البيئي المشار له

ج- الاهتمام بالتنفيذ والرقابة الاستراتيجية كي لا تبقى الخطط الاستراتيجية مجلدات في مكاتب القيادات الادارية ، ان وجدت مثل تلك الخطط الاستراتيجية على الورق.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية:

- ١- ابراهيم ، وداد (٢٠٠٦) : غياب العدالة في تقديم الخدمات من قبل البلدية يورق الأهالي، مؤسسة الوحدة للصحافة والطباعة والنشر والتوزيع - اللاذقية
- ٢- البار، أسامة بن فضل أمين (٢٠١١) : دليل إجراءات الخدمات البلدية ، الرياض.
- ٣- البشري ، محمد (٢٠١٢) : دراسة المجلس البلدي لمدينة عسقلان في السعودية لتحديد نسب احتياجات الأهالي من الخدمات ، صحيفة المدينة.
- <http://www.al-madina.com/node/350732>
- ٤- الحجري ، محمد بن بدر بن سالم (٢٠٠٣) : التنظيم الهيكلي لإدارة الخدمات المحلية (التزاوج بين المركزية واللامركزية) ، سلطنة عمان.
- ٥- الطيف ، بشير إبراهيم و علي ، محسن عبد و الجميلي ، رياض كاظم (٢٠٠٩) : خدمات المدن : دراسة في الجغرافية التنموية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان.
- ٦- العلق ، مهدي محسن والهداوي ، هدى هداوي محمد (٢٠٠٧) : التفاوت في مستوى الخدمات البلدية و اثرها في الجوانب البيئية في محافظات العراق، دراسة مقدمة الى المؤتمر العلمي الأول لوزارة العلوم والتكنولوجيا.
- ٧- القيسي ، خلدون عبد القادر عبد المجيد (٢٠١١) : تخطيط إدارة البلديات وفق منهج الإدارة المحلية في العراق (دراسة تحليلية ميدانية في محافظة الأنبار) ، رسالة لنيل درجة الدبلوم العالي المهني في التخطيط الحضري والإقليمي ، معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا في جامعة بغداد .
- ٨- الفرعوني ، محمد (٢٠١٢) : اهالي المفرق يطالبون بحل المجلس البلدي لتردي الخدمات ، زاد الاردن الاخباري
- <http://jordanzad.com/print.php?id=33545>
- ٩- الكنانى، نجم عبد (٢٠١٠) : تخطيط وإدارة الخدمات البلدية في المدينة العراقية، جريدة الصباح، العراق
- <http://swideq.jeeran.com/geography/archive/2010/5/1049023.html>
- ١٠- المركز اللبناني للدراسات (٢٠٠١) : تجربة العمل البلدي في لبنان: الإنجازات والعوائق والتحديات، لبنان.
- ١١- النور، ناجي عبد (٢٠١١) : دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة (تجربة البلديات الجزائرية)، الجزائر.
- <http://bouhania.com/news.php?action=view&id=53>
- ١٢- اليونيسف (٢٠١١) : المسح البيئي في العراق لسنة ٢٠١٠ (المياه- المجاري- الخدمات البلدية) ، العراق.
- ١٣- بن لطيف، مصطفى (٢٠٠٧) : المؤسسات الإدارية والقانون الإداري، المدرسة الوطنية للإدارة ، تونس.
- ١٤- بطارسة، سليمان (٢٠٠٤) : التمويل المحلي- دراسة تحليلية للتجربة الأردنية ، جامعة اليرموك ، الاردن.
- ١٥- بلدية ظفار (٢٠١٢) : اعمال المجاري

<http://dm.gov.om/artdetails.aspx?id=62>

١٦- بلدية القرارة (٢٠١٢): اقسام مهام البلدية، فلسطين.

<http://www.qarara.ps/departments.aspx>

١٧- عبد الوهاب، سمير محمد (٢٠٠٩): المقارنة المرجعية كمدخل لتقييم أداء الوحدات المحلية في الدول العربية : المحور الأول- قياس الأداء في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية.

١٨- غزال، سعيد حمدان وبهجت، هيفاء محمود (٢٠٠٢): التشريعات ذات العلاقة بعمل دوائر البلديات.

١٩- قسم المجاري لمدينة القدس (٢٠١١): مهام قسم المجاري في البلدية

<http://www.haqihon.co.il/arb/biyuv.asp?cat=322>

٢٠- فريحات، محمد (٢٠١٢): وزارة البلديات وفساد المجلس، موقع السقيفة الأخباري.

<http://assaqifa.com/?p=36918>

٢١- محمد، اوس محمود (٢٠١٠): دور مصادر التمويل في تخطيط وإدارة الخدمات البلدية في مدينة بغداد، رسالة مقدمة الى المعهد العالي للتخطيط الحضري والاقليمي كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في التخطيط الحضري والاقليمي، بغداد.

٢٢- مجلة الأخبار الاقتصادية (٢٠١١) : معايير تحكم العمل البلدي، السعودية.

<http://www.tdwl.net/vb/showthread.php?t=293053>

٢٣- معهد الأبحاث التطبيقية - أ - (٢٠١٠) : بطاقة رأي حول خدمة النفايات الصلبة في مدينة نابلس، لجنة النزاهة من اجل خدمة أفضل، القدس.

٢٤- معهد الأبحاث التطبيقية - ب - (٢٠١٠) : بطاقة رأي حول خدمة النفايات الصلبة في مدينة الرام، لجنة النزاهة من اجل خدمة أفضل، القدس.

٢٥- معهد الأبحاث التطبيقية - ت - (٢٠١٠) - : بطاقة رأي حول خدمة المياه في مدينة اريحا، لجنة النزاهة من اجل خدمة أفضل، القدس.

٢٦- نشابة، شادي نشابة (٢٠١٠): دراسة العمل البلدي في لبنان وكيفية تطويره

<http://www.chadinachabe.com/?p=225>

٢٧- ويكيبيديا (٢٠١١) ، ملخص التقرير السنوي،

<http://ar.wikipedia.org/wiki/٢٠١١>

ثانيا المراجع الانكليزية:

28- Brustlin, Vanasse Hangen(2009) : Municipal Services & Facilities. 29- Dzansi, Dennis Yao and Lineo , Winifred Dzansi(2010) : Understanding the impact of human resource management practices on municipal service delivery in South Africa: An organizational justice approach , African Journal of Business Management Vol. 4(6, June 2010), pp. 995-1005

30- LGSA(Local Government in South Africa) (2012): Municipal Service Delivery , NEW GENERAL MUNICIPAL LAW ARTICLE 18.

<http://www.etu.org.za/toolbox/docs/localgov/munservice.html>

31- PGC (Pennsylvania Governor's Center for local government services)(2005): Township Supervisors Handbook, Eleventh Edition , Pennsylvania .

32- Pretorius, Dalene & Schurink , Willem (2006): ENHANCING SERVICE DELIVERY IN LOCAL GOVERNMENT: THE CASE OF A DISTRICT MUNICIPALITY, University of Johannesburg .

33- Saint, Julian and Malta , S. (2009) : Exploring affective factors in the planning stage of local government reform , Local Governance and Democracy : Study Group IV , Paras

34- Vanags , Edvins (2003) : Local Government Reforms in the Beltic Countries , Latvia.

35- Wikipedia(the free encyclopedia) (2013): Municipality,

<http://en.wikipedia.org/wiki/Municipality>



Distribution of Municipal Services and Some Factors Affecting Them (A survey in a sample of districts from Rushed municipal in Baghdad)

Abstract

The study aims to identify the fairness in the distribution of municipal services between municipal districts and areas, from point of view of municipal chamber staff and from the point of view of the citizen. It also aims to identify factors affecting the fairness of the distribution of municipal services. Municipal services were being studied : hygiene and waste, water supply, sewer, creating gardens, and street paving .Factors which examined its impact on municipal services are: resources available to municipal chamber, the managerial process at municipal chamber, and factors in the external environment surrounding municipal chamber. The results of the study showed that level of the equitable distribution of municipal services to various districts and areas were below average according to the opinions of employees in the municipal chamber while above average according to the opinions of citizens , and there is statistically significant variation between the views of the parties , staff and citizens ,about fairness in distribution of municipal services . Results showed also that there are a weakness in managerial process (planning, organization, leadership and control) at the municipal chamber , low efficiency of the human resources available to municipal , lack of an effective and efficient system of information for decision-makers, and that those factors had a direct impact on the fairness in the distribution of municipal services distribution of municipal services.

Key Words: Municipal Management - Municipal services- Factors Affecting Municipal Chamber - Fairness of Distribution Municipal Services - Municipal services in Baghdad.