العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"دور الشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص في تعزيز جودة الخدمات العامة"

إعداد الباحثتان:

علياء حافظ أبو صاع
جامعة فلسطين التقنية خضوري

د.فداء عبد الحميد قرمش
جامعة فلسطين التقنية خضوري

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور الشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص في تعزيز جودة الخدمات العامة، ولإتمام هذه الدراسة وتحقيق الهدف منها، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتطوير استبانة كأداة دراسة، وعينة الدراسة هي عشوائية طبقية مكونة من (268) مستجوب، وقد توصلت الدراسة الى ان الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص بأبعادها (طبيعة الشراكة، رأى أطراف الشراكة، بيئة الشراكة) تسهم في تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة (الملموسية، الموثوقية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف). واهم ما أوصت به الدراسة هو ضرورة لجوء الهيئات المحلية إلى الشراكة مع القطاع الخاص كونها أحد أساليب توفير الموارد المادية والخبرات اللازمة لتحقيق جودة الخدمات العامة.

الكلمات المفتاحية: الشراكة بين القطاع العام والخاص، القطاع العام، القطاع الخاص، الهيئة المحلية، جودة الخدمات العامة.

مقدمة الدراسة:

تعتبر الهيئات المحلية الفلسطينية ركنا أساسيا في بناء الدولة الفلسطينية المستقلة، لأهمية دورها في توفير حياة كريمة لمواطنيها بالاستجابة لاحتياجاتهم وتقديم خدماتها بتميز، انسجاما مع التوجه الوطني، ونظرا للتزايد المستمر في متطلبات ورغبات مواطني الهيئات المحلية ومحدودية مواردها وإمكاناتها (مرعي، 2017). اضطرت للجوء لطرف أخر تستعين بإمكانياته وخبراته المادية والبشرية والتكنولوجية لتحقيق هدفها المنشود، ووجدت الشراكة مع القطاع الخاص ملاذا لها (Delmon, 2017). مقابل تنازل الهيئة المحلية عن بعض المهام التي كانت حكرا عليها، لتقدمه بالشراكة مع القطاع الخاص، بهدف تعزيز جودة الخدمات التي تقدمها (ماس، 2017).

مشكلة الدراسة وأسئلتها

في ظل سعى الهيئات المحلية لتكون عضواً فاعلاً في الوصول للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وتوفير خدمات ذات جودة عالية، ولكن وبسبب محدودية مواردها وإمكاناتها وخبراتها وتعدد حاجات ورغبات مواطنيها كان لابد لها من اللجوء إلى القطاع الخاص كطرف أخر تستعين بقدراته وإمكانياته وخبراته، نظرا لما يتميز به هذا القطاع من قدرة على إدارة موارد المجتمع بكفاءة وفعالية وصولا إلى جودة الخدمات العامة المطلوبة (حسين وجمعة، 2016). فعقدت ما يسمى بالشراكة بينها وبين القطاع الخاص (الرشيد، 2007). كوسيلة ناجحة من وسائل توفير الخبرات والإمكانيات المادية والبشرية التي تحتاجها الهيئات المحلية لتحقيق المستوى المطلوب من جودة خدماتها العامة، وبناء على ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في:

"مدى قدرة الهيئات المحلية الفلسطينية تعزيز جودة الخدمات العامة التي تقدمها ودور الشراكة بينها وبين القطاع الخاص في تحقيق ذلك"

السؤال الرئيس والأسئلة الفرعية التالية

السؤال الرئيس:

ما دور الشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص في تعزيز جودة الخدمة العامة؟

وينبثق عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما درجة ممارسة الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص؟
2. ما مستوى تحقيق الهيئات المحلية والقطاع الخاص لجودة الخدمات العامة؟
3. ما دور الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص في تحقيق جودة الخدمات العامة؟

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

فرضيات الدراسة

للإجابة على مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

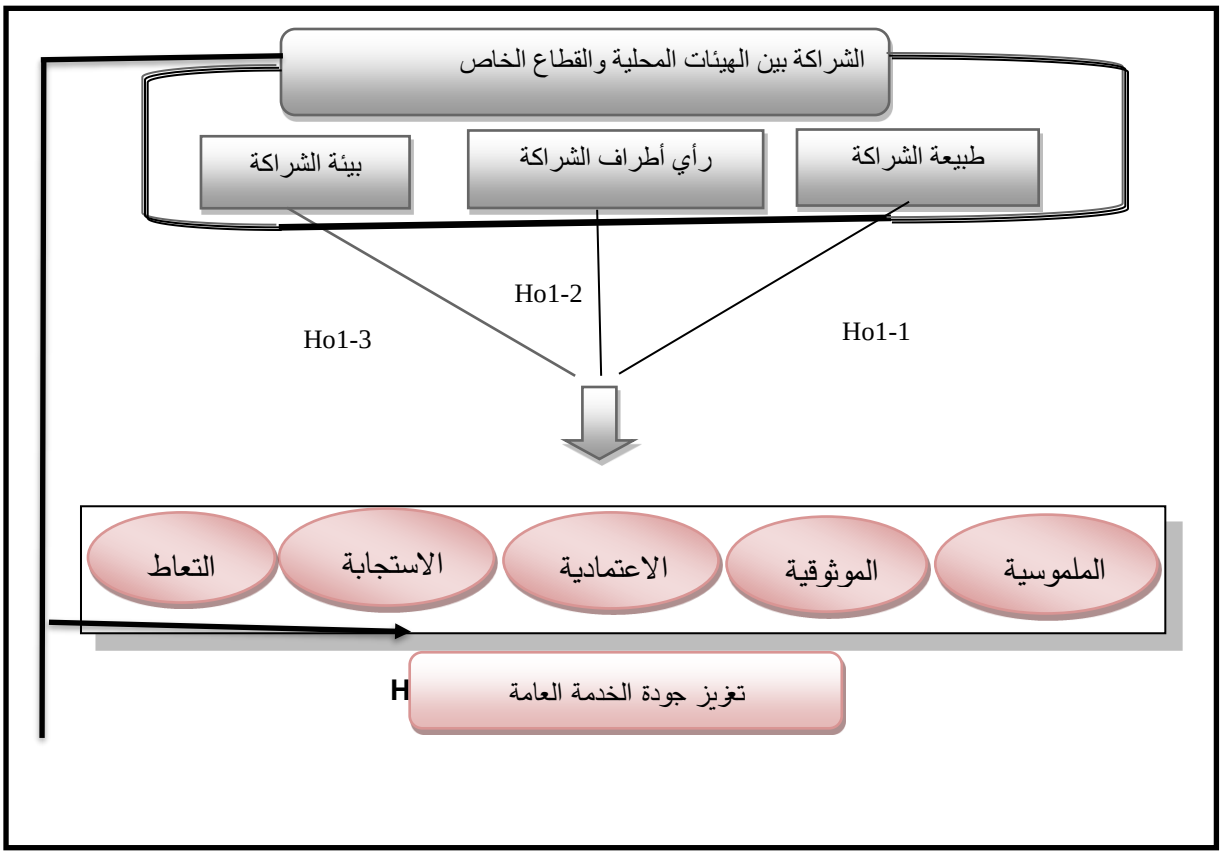
Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص بأبعادها (طبيعة الشراكة، رأى أطراف الشراكة، بيئة الشراكة) على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة (الملموسية، الموثوقية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف).

Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة.

Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأي أطراف الشراكة على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة.

Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة.

أنموذج الدراسة



مصادر أنموذج الدراسة

المتغير المستقل (الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص): (مرعي، 2017؛ مرابطي و شعبي، 2018؛ سعيد، 2017؛ قورين و زواتنية، 2018).

المتغير التابع (تعزيز جودة الخدمة العامة): (الجادر وحسن، 2016؛ Kharroub & Mansour, 2019).

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيس:

التعرف إلى دور الشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص في تعزيز جودة الخدمات العامة.

الأهداف الفرعية

1. التعرف إلى طبيعة الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص.
2. مستوى جودة الخدمات العامة المطلوبة من الهيئات المحلية تحقيقها.
3. مستوى جودة الخدمات العامة المطلوب من الهيئات المحلية تحقيقه باللجوء إلى الشراكة مع القطاع الخاص.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة في تقييم جودة الخدمات العامة التي تقدمها الهيئات المحلية لمجتمعها المحلي، وتسليط الضوء على نقاط القوة والضعف لديها، ودراسة امكانية تعزيز جودة خدماتها بتبني شراكات ناجحة مع القطاع الخاص، وعليه فان هذه الدراسة يمكن أن تتيح آفاق للباحثين وصناع القرار في الهيئات المحلية ووزارة الحكم المحلي في هذا المجال، نظرا لمحدودية الدراسات المحلية التي جمعت الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص في البيئة الفلسطينية ودورها في تعزيز جودة الخدمات العامة، والاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليه هذه الدراسة.

حدود الدراسة ومحدداتها

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: محافظات شمال الضفة الغربية (جنين، نابلس، طوباس، طولكرم، قلقيلية، سلفيت) .

الحدود الزمانية: تمثل إطار الدراسة بعام (2020–2021).

الحدود البشرية: المستويات القيادية العليا في الهيئات المحلية (رؤساء الهيئات المحلية، مدراء، ورؤساء الأقسام).

محددات الدراسة

تطبيق الدراسة على الهيئات المحلية الفلسطينية التابعة لمنطقة شمال الضفة الغربية والبالغ عددها (215) هيئة محلية (منها 6 بلدية تصنيف أ، 6 بلدية تصنيف ب، 45 بلدية تصنيف ج، 158 مجلس قروي)، واعتماد نتائج الدراسة على درجة صدق أداة الدراسة وثباتها وملائمتها للمتغيرات التي شملتها الدراسة ممثلة بالشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص، وجودة الخدمة العامة.

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص

تعد الشراكة بين القطاعين العام والخاص من المفاهيم الحديثة نسبيا، التي ظهرت أواخر الثمانينات ومطلع التسعينات من القرن الحالي، حيث تم استعمالها لأول مرة في مجال المقاولات في اليابان، ومن ثم استُخدمت في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتقل بعدها إلى دول أوروبا (الجمل، 2016). تم تبني عقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص في الكثير من دول العالم كطريقة أمنه لتمويل مشاريع المرافق العامة الأساسية بهدف تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية (بلعور وزاوية، 2019). قامت العديد من الدول والجهات العالمية والمنظمات الدولية مؤخرا بتداول مصطلح الشراكة بهدف الوصول إلى مفهوم واضح وشامل لماهية الشراكة بين القطاعين العام والخاص وطبيعتها، أنواعها، نشأتها، أهدافها والبيئة اللازمة لنجاحها (سعيد، 2017).

مفهوم الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص

الشراكة بمفهومها العام هي علاقة بين طرفين أو أكثر تقوم على تجميع الإمكانات والموارد والقدرات لأطراف الشراكة بهدف تقديم قيمة مضافة للمتعاملين (الدائرة المالية لحكومة دبي، 2015). أما مصطلح الشراكة بين القطاعين العام والخاص فهي ترجمة للمصطلح باللغة الانجليزيةPrivate–Public Partnerships واختصارها (3PS أو PPP)، حيث عرفها البنك الدولي بأنها "تعاون بين جهات حكومية (مثل الهيئات المحلية والحكومات المركزية) وشركات خاصة في مجالات عديدة كالرعاية الصحية، والتعليم، وخدمات البنية الأساسية، والشراكة قد تأخذ أشكالاً عديدة وبدرجات متفاوتة من المسئولية والصلاحية " (World Bank Institute, 2010). يتمحور مفهوم الشراكة بين القطاعين العام والخاص حول كونه مفهوم حديث النشأة، يتم بموجبه تنازل القطاع العام بأنواعه (الهيئات المحلية والأجهزة الحكومية) عن مهامه بتقديم الخدمات العامة، وتقديمها بشكل مشترك مع القطاع الخاص، بعلاقة تعاقدية وتكاملية وبتضافر جهود وخبرات الطرفين وحشد إمكاناتهم المادية والبشرية والمعرفية بهدف تقديم خدمات عامة بجودة عالية ووفق حاجات ورغبات المواطنين بتكاليف اقل.

طبيعة الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص

تتراوح طبيعة الشراكة بين القطاعين العام والخاص من كونها مقتصرة على اتفاقيات تعاقدية في مجالات بسيطة ومحددة مثل تقديم جزء من الخدمات العامة نيابة عن القطاع العام، وقد تصل إلى خصخصة السلع والخدمات العامة وقد تمتد للمشاركة في مجالات الإدارة وصنع القرار (McGuire & Agranoff, 2011). تحدد طبيعة الشراكة وفقاً للمعايير والمفاهيم والتوجهات، وبناء على عدة أسس مثل نمط التنظيم، أسلوب اتخاذ القرارات، نوع قطاع الشراكة، طبيعة النشاط، طبيعة عقد الشراكة، وتحديد ادوار أطراف الشراكة من القطاعين العام والخاص (القهيوي والوادي، 2012). يتم اختيار أسلوب التعاقد المناسب بناء على الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للدولة محل التعاقد (ذيب، 2017). وهذه الأساليب، كما يلي:

- **عقود الخدمة:** هي عقود ملزمة لطرفي الشراكة من القطاعين العام والخاص، بحيث تحتفظ الجهة العامة بالمسؤولية الكاملة عن إدارة وتشغيل المرافق العامة ويتولى الشريك من القطاع الخاص القيام ببعض المهام المحددة نظير مقابل مالي يتم الاتفاق عليه (أبو ذياب، 2017). طبيعة هذه العقود محددة وقصيرة الأجل تتراوح ما بين ستة شهور إلى سنتين (Ruiters & Matji, 2016).

- **عقود الإدارة:** هي عقود تقوم بموجبها الجهة العامة بنقل مسئولية إدارة المؤسسات العامة أو مجموعة من أنشطتها إلى القطاع الخاص، تتولى الجهة العامة مسؤولية تمويل رأس المال الاستثماري والعامل وتحديد السياسات، وتتراوح مدتها ما بين ثلاث إلى خمس سنوات (النعيمي، 2014).
- **عقود التأجير(الإيجار):** يتم بموجب هذا التعاقد تأجير مرفق أو أصل من اصول الجهة العامة للقطاع الخاص، مقابل قيام القطاع الخاص بتسديد مبلغ مالي بدل الاستفادة من هذا الأصل او المرفق، وتتراوح مدة هذه العقود بين خمس إلى خمسة عشرة سنة ويمكن تمديدها (Bogdanowicz,Caranta & Telles, 2020).
- **عقود الامتياز:** تتشابه عقود الامتياز مع عقود التأجير في العديد من السمات، ولكنها تتصف بان مسؤولية إدارة وتشغيل وصيانة الأصل او المرفق او المشروع تقع على عاتق القطاع الخاص، وتعود ملكية المشروع إلى القطاع العام بعد انتهاء مدة العقد (دكروري، 2010).
- **عقود البناء والتشغيل ونقل الملكية (البوت):** هو شكل من أشكال تقديم الخدمات العامة، يقوم بموجبه القطاع العام بمنح القطاع الخاص الحق في اقامة وتشغيل وإدارة مشروع مقترح، مقابل الحق بالاستغلال التجاري لعدة سنوات، تنتقل ملكية المشروع بعدها إلى القطاع العام (Orzes, Sartor, Nassimbeni & Fratocchi, 2017).
- **الخصخصة (البيع):** تتم الخصخصة بعدة صور إما عن طريق البيع المباشر أو من خلال بيع الأسهم في الأسواق المالية أو البيع للعاملين والإدارة، تستخدم الخصخصة للمشروعات القائمة فعلا، وتصبح أصول المشروع مملوكة للقطاع الخاص ولا تعود للدولة بعد ذلك (القاضي، 2010).

دعم أطراف الشراكة بين القطاعين العام والخاص

تعتبر الشراكة بين القطاعين العام والخاص أنها عملية إشراك للقطاع الخاص في إدارة الشأن العام ووضع ورسم السياسات والتشريعات العامة والخاصة، والبرامج والخطط الاقتصادية، وتنفيذ وإدارة المشروعات العامة وفق عقود مبرمه بين القطاعين، بموجب تشريعات وقوانين منظمة لها (ماس، 2017). وتقوم الشراكة بين القطاعين على قواعد الفهم المشترك والتفاعل بين الحكومة والقطاع الخاص، حيث يلتزم القطاع الخاص بإمداد الحكومة بالأصول والخدمات التي كانت تقدم من قبل القطاع العام مباشرة، على ان تقوم الحكومة بتهيئة البيئة القانونية والسياسية التي تضمن تحقيق الشراكة الناجحة (الحمود، 2010). ويعمل القطاع الخاص إلى جانب القطاع الحكومي على تحريك العملية التنموية وخلق فرص عمل جديدة ورفع مستوى الدخل وتحقيق الرفاهية لكافة أفراد المجتمع (القهيوي والوادي، 2012).

البيئة المؤثرة في المشاريع المشتركة بين القطاعين العام والخاص

تتطلب الشراكة بين القطاعين العام والخاص أدوات مساعدة وظروف بيئة مناسبة لتحقيق نجاحها، وتعزيز قدرتها على الإصلاح الاقتصادي، وإفساح المجال إمام القطاع الخاص لممارسة دورة في النشاط الاقتصادي جنبا الى جنب القطاع العام (حموري، 2014). لذا فان الشراكة الناجحة بين القطاعين العام والخاص تحتاج إلى مجموعة من المتطلبات التي تعتبر عوامل أساسية في نجاح المشاريع المشتركة (الجمل، 2016). وهي كالتالي:

أولا: توفير وإصلاح الإطار القانوني والتشريعي: للوصول إلى شراكة ناجحة بين القطاعين العام والخاص، يتطلب الأمر ضرورة إصدار الأنظمة والقوانين والتشريعات الداعمة والمنظمة للشراكة بين القطاعين، والتي تضمن دعم سياسي قوي على المستوى الوطني وتطوّر واقعي (الفواعير، 2017).

ثانيا: تطوير وإصلاح الهيكل المؤسسي: نجاح الشراكة بين القطاعين العام والخاص يتطلب إعادة النظر في توزيع الأدوار بين القطاعين العام والخاص (حموري، 2014). وإجراء تعديلات هيكلية في الاقتصاد الوطني والتحول من النموذج التنموي الشمولي المخطط إلى نموذج يعتمد على أليه السوق (السدرة والدوسري، 2019).

ثالثا: زيادة الوعي بأهمية الشراكة بين القطاعين العام والخاص: للوصول إلى شراكة ناجحة بين القطاعين العام والخاص، فان ذلك يتطلب نشر ثقافة الشراكة وزيادة الوعي بأهميتها ودورها في تمويل وتطوير المشاريع الخدماتية (تلالوة، 2017). ومحاولة التأثير على الرأي العام لتبني الشراكة بين القطاعين العام والخاص كعلاج للإصلاحات المستقبلية الهادفة للتنمية ورفع مستوى دخل المواطنين، وتوضيح تجارب دولية تبنت شراكات ناجحة في مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية (مرعي، 2017).

الشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص

تعتبر الهيئات المحلية الفلسطينية من أهم المؤسسات العامة في فلسطين وأقدمها عمرا، فهي من المؤسسات العامة الأكثر إدارة ورعاية لمصالح الأهالي ضمن مناطق اختصاصها (صالح، 2012). حيث تكتسب الهيئات المحلية دور فاعل في خدمة المجتمع الفلسطيني وتعتبر من المؤسسات القيادية في توفير وتطوير الخدمات العامة الأساسية للمواطنين (أبو عدوان، 2013).

ونظرا لأهمية الشراكة بين الهيئات المحلية (القطاع العام) والقطاع الخاص بالاستثمار في مجال الخدمات المقدمة في الهيئات المحلية لتحويل العبء إلى فرصة واعدة، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتحسين الأداء المالي والإداري للهيئة المحلية وانعكاسها الايجابي على موازنة الهيئة، وعلى الشريك من القطاع الخاص، مما يحقق بنية تحتية أفضل ويؤدي الى رفع مستوى المعيشة، وتحسين الأسعار، وتحقيق مستويات عالية من جودة الخدمات (ماس، 2017).

أهم المشاريع المقامة وفقا للشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص في فلسطين

اولا: تجربة بلدية الخليل بعقد عدة شراكات مع القطاع الخاص، منها عقد شراكة مع القطاع الخاص بإنشاء المنطقة الصناعية للتكنولوجيا، وانشاء شراكة اخرى في ادارة النفايات الصلبة، بالإضافة الى شراكتها بمشروع محطة معالجة المياه العادمه (العسيلي، 2017).

ثانيا: الشراكات بين الهيئات المحلية الفلسطينية مع القطاع الخاص بمشروع إدارة النفايات الصلبة بموقع زهرة الفنجان، حيث ضم المشروع المشترك 33هيئة محلية والقطاع الخاص، بتمويل من البنك الدولي (العسيلي، 2017).

ثالثا: اتفاقية الشراكة بين بلدية نابلس وشركة عقارات بهدف إدارة المجمع التجاري الذي يعد أضخم مجمع تجاري تملكه البلديات على مستوى الوطن (غانم، 2009). وكذلك تكوين شراكة بين بلدية نابلس والقطاع الخاص والمواطنين، باسم "شركة تطوير نابلس"، هدفها إدارة وتطوير المرافق السياحية في المدينة، حيث قامت شركة تطوير نابلس بإنشاء مشروع تطوير متنزه "سما نابلس" (منشورات بلدية نابلس، 2014).

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

وهناك الكثير من اتفاقيات الشراكة التي تقوم بموجبها شركات القطاع الخاص باستئجار وإدارة واحدة أو أكثر من مرافق الهيئات المحلية القائمة لفترة زمنية محددة، مثل إدارة المنتزه العام ومجمع الكراجات التابعين لبلدية سلفيت، إدارة العمارة التجارية في رام الله التحتا ومنتزه بلدية البيرة التابعين لبلدية رام الله، وكذلك تأجير استراحة الجسر لشركات القطاع الخاص في بلدية أريحا، بحيث تقوم شركات القطاع الخاص بإدارة هذه المرافق مقابل نسبة معينة من إيراداتها او مبلغ مقطوع متفق عليه (مرعي، 2017).

لذا يمكن القول ان عقود الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص تعتبر وسيلة تم استحداثها من قبل الحكومات كأسلوب بديل لتمويل وإدارة المرافق العامة وتقديم الخدمات العامة من قبل القطاع الخاص، بهدف توجيه وإدارة المشاريع العامة لتحقيق المنفعة العامة.

الهيئات المحلية الفلسطينية

تعريف الهيئات المحلية الفلسطينية:

تعتبر الهيئات المحلية وحدة إدارية منتخبة ضمن حدود جغرافية محددة، ترعى شؤون المواطنين القاطنين ضمن حدودها الجغرافية، وتتبع لوزارة الحكم المحلي، وتشمل البلديات والمجالس المحلية والمجالس القروية. حيث تم تعريفها وفق قانون رقم (1) لسنة 1997 بشأن الهيئات المحلية الفلسطينية بأنها "شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي تحدد وظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام القانون. يتولى إدارة الهيئة المحلية مجلس يحدد عدد أعضاؤه وفقاً لنظام يصدر عن الوزير ويصادق عليه مجلس الوزراء وينتخب رئيسه وأعضاؤه انتخاباً حراً ومباشراً وفقاً لأحكام قانون الانتخابات" (قانون الهيئات المحلية، 1997).

الخدمات العامة

يعد تقديم الخدمات العامة جوهر العلاقة بين الدولة ومواطنيها، حيث ارتبط مفهوم الخدمات العامة بالحقوق العامة للمواطنين، كما أن الحكم على نجاح الدولة وشرعيتها يعتمد على قدرتها تقديم خدمات عامة ذات جودة وفاعلية وفق حاجات ورغبات مواطنيها (سايح، 2018). حيث عرف خبراء الإدارة العامة الخدمات العامة، بأنها الحاجات الضرورية اللازمة لبقاء الإنسان وحفظ حياته وتامين رفاهيته، ويجب توفيرها لغالبية أفراد المجتمع (الشعب)، بهدف إرضائهم ورفع المستوى المعيشي لهم (بوعمامة ورقاد، 2015). وتم تعريف الخدمات العامة التي تقدمها الهيئات المحلية بانها الخدمات التي تتولى الهيئات المحلية تقديمها للمواطنين القاطنين ضمن حدودها الجغرافية، مع اختلاف دورها من مجتمع لأخر (زبدة، 2014). مقابل الضرائب والرسوم التي يدفعها المواطنون وتشمل هذه الخدمات (توفير المياه، رفع القمامة، خدمات الصرف الصحي، تنفيذ وتنظيف الشوارع والطرق) ويتم إدارة هذه الخدمات بأحد دوائر الهيئات المحلية أو جهات أخرى تتعاقد معها الهيئات المحلية (مبروك والطنبوز، 2018).

جودة الخدمات العامة

أصبح تحقيق الجودة أمر في غاية الأهمية للمنظمات الخدماتية او الإنتاجية، بهدف تحقيق التنافس للمنظمات ووصولا إلى التميز (O'Faircheallaigh, Graham & Warburton, 1991). حيث تم تعريف جودة الخدمات بأنها الصفات التي تتميز بها الخدمة وفق حاجات ومتطلبات ورغبات المستفيدين، وتعمل على إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم، وتكون خالية من العيوب، مما يجعلها تنافس بشكل أفضل (الطائي والعالق، 2013). وتعرف جودة الخدمة بأنها معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة وتوقعات المستفيدين منها (ماضي، 2002). وهي الفرق بين توقعات عملاء الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها (عواد، 2016). بناء على التعريفات السابقة

تعرف جودة الخدمة، بأنها قدرة الخدمات المقدمة تحقيق التطابق بين الأداء الفعلي وتوقعات المستفيدين منها، مما يجعلها أكثر قدرة على إشباع حاجات ورغبات ورضا المستفيدين من الخدمة.

نماذج قياس جودة الخدمات العامة

هناك العديد من النماذج لقياس جودة الخدمات العامة حيث تركز هذه النماذج على عامل أو أكثر من عوامل تجسيد رغبة المنظمات الخاصة والعامة في الكشف عن مواطن القصور في تقديم خدماتها، وإمكانية تعزيزها وتحسينها في المستقبل (Kotler & Turner, 1997). وهي كالتالي:

أولا: مقياس الفجوة بين الإدراك والتوقعات SERVQUAL

هو نموذج قام بوضعه Parasuraman وزملائه في عام 1985، يتكون هذا المقياس من عشر أبعاد لقياس وتقييم جودة الخدمات، ويحسب الفرق بين الإدراك والمتوقع من استخدامها (الطائي والعالق، 2013).

ثانيا: نموذج مقياس الأداء الفعلي SERVPERF

هو مقياس تم تطويره في عام 1998قام Cronin & Taylor، باستبعاد الفجوة بين الإدراك الفعلي والمتوقع، ويتكون من خمس أبعاد لتقييم جودة الخدمات، ويعتبر هذا المقياس الأكثر استخداما، كونه يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمات دون التوقعات (Van Iwaarden et al., 2003). وتم اعتماده كمنهجية عامة لقياس جودة الخدمات المقدمة من مجموعة متنوعة من منظمات القطاعين العام والخاص (Zeithaml, Parasuraman, Berry, & Berry, 1990). وهي كالتالي:

- **الملموسية:** هو بُعد من أبعاد مقياس جودة الخدمة مرتبط بكون الخدمات غير ملموسة ولا يمكن رؤيتها أو الإحساس بها قبل شرائها، وتشير الملموسية إلى الشكل الخارجي للمباني التي تقدم بها الخدمات وحداثة الأجهزة والمعدات ونظافة العاملين وهندامهم اللائق (Sharma, 2016).
- **الموثوقية او الثقة في التعامل (الأمان):** تعبر عن القدرة على أداء الخدمات بطريقة دقيقة وموثوقة، بالإضافة الى حرص الموظفين على زرع الثقة لدى المستفيدين، والمعرفة والإلمام الكافي للإجابة على استفساراتهم، وتعزيز إحساسهم بالأمان إثناء تعاملهم مع المنظمة (الجادر وحسن، 2016).
- **الاعتمادية:** تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة وانجازها بدرجة عالية من الدقة ووفقًا لما وعد بها، بشكل دقيق وخالية من الأخطاء (الخفاجي، 2012).
- **الاستجابة:** تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استعداده للاستجابة والرد على طلبات واستفسارات المستفيدين بشكل سريع وفوري (الدويك، 2018).
- **التعاطف (التقمص الوجداني):** هو مقياس لدرجة الرعاية والاهتمام التي يوليها الموظفون (العاملون) للمستفيدين من الخدمات في المنظمات الخدماتية، والجهد المبذول لفهم احتياجات المستفيدين وتوفيرها بالمكان والزمان والوسيلة المناسبة (عبد العزيز، 2000).

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الدراسات السابقة

دراسة (بجقينة وحامة، 2019) **بعنوان: "الشراكة بين القطاعين العام والخاص مطلب تنموي للنهوض بالخدمة العمومية في الجزائر"**

هدفت الدراسة إلى البحث في الشراكة بين القطاعين العام والخاص كآلية استراتيجية لتعزيز الخدمة العامة في الجزائر، اعتمدت الدراسة على البيانات المتعلقة بالشراكة خلال الفترة 2000الى 2015، وتمثل مجتمع الدراسة بالقطاع الحكومي الجزائري، وعينة الدراسة هي نماذج لمشاريع مشتركة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: للشراكة بين القطاعين العام والخاص تأثير إيجابي على تعزيز جودة الخدمات العامة، وتمثلت عراقيل نجاح الشراكة بين القطاعين بمركزية التخطيط، وضعف القطاع الخاص، واهم ما أوصت به الدراسة: اعتبار الشراكة بين القطاعين العام والخاص آلية للنهوض بالاقتصاد، تبني أشكال وأنماط شراكات ناجحة مستمدة من تجارب الدول المتقدمة، وزيادة الوعي بأهمية الشراكة.

دراسة (الغامدي، 2017) **بعنوان: " أثر الشراكة بين القطاعين العام والخاص على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات (دراسة ميدانية على مستشفيات محافظة جدة)"**

هدفت إلى دراسة أثر الشراكة بين القطاعين العام والخاص على تخفيض التكاليف، وتوزيع المخاطر، وتحقيق الكفاءة، بالإضافة للمنافع الاقتصادية وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات محافظة جدة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والأداة المستخدمة هي الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في المستشفيات والبالغ عددها(4233)، وعينة الدراسة (350) موظف. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: تسهم الشراكة بأبعادها (تخفيض التكاليف، وتوزيع المخاطر، وتطوير الخدمات، وتحقيق الكفاءة، والمنافع الاقتصادية) في تحسين جودة الخدمات الصحية، واهم ما أوصت به الدراسة: ضرورة تبني الشراكة بين القطاعين لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة مما ينعكس إيجابا على التنمية المستدامة.

دراسة (مرعي، 2017) **بعنوان: " الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص ودورها في تنمية الاقتصاد المحلي في فلسطين "**

هدفت إلى استكشاف دور الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص في تنمية الاقتصاد المحلي الفلسطيني، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والأداة المستخدمة هي الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع بلديات شمال الضفة الغربية وعددها(124) هيئة محلية، وعينة الدراسة (54) بلدية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أكثر أنواع الشراكات انتشارا هي عقود الخدمة والعقود الإدارية ومشاريع البنية التحتية والسياحية، هناك إجماع من قبل مسؤولي الهيئات المحلية بأهمية الشراكة ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتوفيرها عوائد مالية تساعد الهيئات المحلية بتطوير وتحسين خدماتها، أما التحديات التي تواجهها الشراكة تتمثل بعدم وجود إطار تشريعي وقانوني كافي وغياب الاستقرار السياسي، واهم ما أوصت به الدراسة: ضرورة تطوير قدرات أصحاب القرار في الهيئات المحلية بموضوع الشراكة، وضرورة تطوير الإجراءات والأنظمة والقوانين التي تسهل وتحفز هذه الشراكات.

دراسة (حمدونة، 2017) **بعنوان: " العوامل المحددة للشراكة بين القطاعين العام والخاص ودورها في نمو الاقتصاد الفلسطيني من وجهة نظر القطاع الخاص بقطاع غزة "**

هدفت إلى تحليل طبيعة الشراكة بين القطاعين العام والخاص والعوامل المحددة لها ودورها في نمو الاقتصاد الفلسطيني من وجهة نظر القطاع الخاص، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والأداة المستخدمة في الدراسة هي الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة بالمنشآت والمؤسسات الناشطة في قطاع غزة والبالغ عددها (400)، وعينة الدراسة (230) منشأة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: تحقق الشراكة بين القطاعين العام والخاص معدلات نمو مطردة ومستدامة، إذا توفرت لها التشريعات والقوانين والسياسات

والبنية التحتية الملائمة، يلعب الاستقرار السياسي دورا ايجابي في إنجاح الشراكات، واهم ما أوصت به الدراسة: ضرورة سن القوانين والأنظمة والتشريعات التي تنظم الشراكة بين القطاعين العام والخاص، والاسترشاد بالتجارب العالمية الناجحة.

دراسة (غربي، 2015) بعنوان: " استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية دراسة حالة: مجموعة من البلديات بولاية بسكرة "

هدفت إلى التركيز على تميز الخدمات العامة المقدمة في الإدارات المحلية والممكن تحقيقها بشراكة كافة قطاعات المجتمع، القطاع العام، والقطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني والمواطنين، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والأداتان المستخدمتان في الدراسة هما أداتان بحثيتان مقابلة مع كبار موظفي البلديات، واستبانتان استهدفت الأولى المواطنين والثانية ممثلي أطراف الشراكة، وتمثل مجتمع الدراسة ببلديات ولاية بسكرة وعددها(33)، وعينة الدراسة عينة عشوائية مكونة (420) من المواطنين وممثلي أطراف الشراكة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: عدم وضوح رأي المواطنين بموضوع الشراكة وعدم رضاهم عن مستوى جودة الخدمة العامة، واهم ما أوصت به الدراسة: إعداد الأطر التشريعية اللازمة لإنجاح الشراكة، وإجراء حملات توعوية تستهدف موظفي الهيئات المحلية تهدف الى توضيح فوائد الشراكة وأثرها على زيادة كفاءة وجودة الخدمات العامة.

دراسة (أحمرو والسبوع، 2015) بعنوان: " دور القطاع الخاص في معالجة المشاكل المالية للبلديات في محافظة معان "

هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع الخدمات العامة التي تقدمها البلديات، وأثر الشراكة على تقديمها بما يتناسب ورغبات مواطنين، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والأداة المستخدمة في الدراسة هي الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة في البلديات الواقعة ضمن حدود محافظة معان وعددها (7) بلديات، وعينة الدراسة هي عينة عشوائية مكونة من (160) موظف في البلديات. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: عدم قدرة البلديات تقديم خدمات تتناسب مع حاجات ومتطلبات المواطنين بسبب المشاكل المالية والإدارية، عقد البلديات لشراكات مع القطاع الخاص يمّكنها من تقديم خدمات عديدة ومتنوعة وتلبي حاجات ورغبات المواطنين، واهم ما أوصت به الدراسة: ضرورة إجراء حملات توعوية توضح حقوق وواجبات المواطنين وتشركهم في قرارات البلدية، ضرورة توفر شروط محددة في الخدمات التي تقدمها البلديات.

دراسة (Cabrera & Morales, 2020) بعنوان: " الشراكة بين القطاعين العام والخاص والبنية التحتية: دراسة تجريبية من أمريكا اللاتينية "

هدفت إلى تقييم وضع وطبيعة الشراكة بين القطاعين العام والخاص في أمريكا اللاتينية، واعتمدت الدراسة المنهج التاريخي بتتبع الأدبيات السابقة، والأداة المستخدمة في الدراسة هي مراجعة الأدبيات السابقة، وتمثل مجتمع الدراسة بأمريكا الجنوبية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: تحقق الشراكة بين القطاعين نتائج ايجابية على الجهات المشتركة، وتؤدي إلى زيادة النمو، وتخفيض العجز، وتقديم الخدمات العامة الأساسية بشكل مستمر ودائم، واهم ما أوصت به الدراسة: اعتبار الشراكة بين القطاعين العام والخاص احد الحلول المساعدة للحكومات في سد احتياجاتها من البنية التحتية والخدمات العامة، والعمل على إثراء الثقافة والمعرفة الخاصة بالشراكة والاستفادة من الدروس والنماذج الناجحة.

دراسة (Saadeh, Al-Khatib & Kontogianni, 2019) بعنوان: " الشراكة بين القطاعين العام والخاص في قطاع إدارة النفايات الصلبة في الضفة الغربية في فلسطين "

هدفت الدراسة إلى تحليل الوضع الحالي لخدمة إدارة النفايات الصلبة في الضفة الغربية في فلسطين، ودراسة مدى تطبيق الشراكة بين القطاعين العام والخاص في إدارة هذه الخدمة، واعتمدت الدراسة المنهج التاريخي الوصفي التحليلي ومراجعة التقارير

والبيانات الصادرة من الدوائر الحكومية والمتعلقة بخدمة إدارة النفايات، وتمثل مجتمع الدراسة بمجالس الخدمات المشتركة بمحافظات الضفة الغربية وعددها(12)، وعينة الدراسة هي عينة هدفيه عددها (11)، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: واقع خدمة ادارة النفايات في الضفة لا تلبي حاجة المواطنين من حيث التغطية، يمكن تحقيق نجاح هذه الخدمة من حيث سرعة تقديمها واستدامتها بعقد شراكات بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص، واهم ما أوصت به الدراسة: ضرورة إنجاح الشراكات بتوفير الإطار القانوني اللازم للهيئات المحلية وتحفيز القطاع الخاص، وتطوير وتحديث القوانين واللوائح.

دراسة (Olukanni & Nwafor, 2019) بعنوان: "مشاركة القطاع العام والقطاع الخاص في تقديم خدمات فعالة لإدارة النفايات الصلبة في نيجيريا"

هدفت إلى توضيح مستوى التحسن في خدمة إدارة النفايات الصلبة في ظل تبني الحكومات المحلية (البلديات) للشراكة مع القطاع الخاص، وعرض مقومات نجاح هذه الشراكة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: هناك فرص عديدة للشراكة بين القطاعين العام والخاص، ولكنها ليست الحل المثالي لجميع مشاكل الخدمات العامة، تحقق الشراكة فوائد عديدة تتمثل بتغير دور القطاع العام من مزود مباشر للخدمات والإنشاءات ليصبح شريك يضمن حصوله على إيراد مالي ويضمن خدمات عامة أفضل، واهم ما أوصت به الدراسة: هي ضمان كفاءة تحصيل إيراد(رسوم خدمة إدارة النفايات) من المستفيدين، وضرورة الالتزام بالشفافية في إدارة الخدمة، وتطوير العقود المستندة إلى الأداء.

دراسة (El Masry, 2015) بعنوان: " تطبيق شراكة ناجحة بين القطاعين العام والخاص في قطاع المياه والصرف الصحي الفلسطيني/ الفرص والقيود "

هدفت الدراسة إلى تقييم ظروف نجاح او فشل الشراكة بين القطاعين، بالإضافة الى تحديد العوامل المؤثرة في نجاح الشراكات، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الدراسة هي الاستبانة، وتمثل مجتمع الدراسة (400) شخص من ذوي العلم والدراية والخبرة بمجال الشراكة، وعينة الدراسة هي عينة هدفيه وعددها(200) مستجوب، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: عدم استعداد قطاع المياه والصرف الصحي لتنفيذ مشاريع مشتركة مع القطاع الخاص على نطاق واسع، واهم ما أوصت به الدراسة: ضرورة قيام الحكومة الفلسطينية باتخاذ الإجراءات اللازمة لعقد شراكات ناجحة بين القطاعين، وضرورة توفر الإطار القانوني والمؤسسي والسياسي والمبادئ التوجيهية، وخلق بيئة مستقرة ومواتية للاستثمار، وتطوير إطار استراتيجي ناجح لإدارة المشاريع المشتركة.

دراسة (Buabeng, 2015) بعنوان: " تنفيذ الشراكة بين القطاعين العام والخاص في الهيئات المحلية في غانا: دراسة بلديات أجا ويست وأدنتا في منطقة أكرا الكبرى"

هدفت الدراسة إلى تقييم إنجازات الشراكات بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص، وتحديد العقبات التي تقف أمام التنفيذ الفعال لتطبيقها، والأداة المستخدمة في الدراسة هي دراسة حالة بلديتين (بلدية أجا ويست ومجلس بلدية أدنتا) في غانا، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: تطبيق الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص يحقق تحسين جودة الخدمات العامة وتحسين ظروف المعيشة لمواطنين، التحديات التي تواجهها الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص هي تحديات اقتصادية واجتماعية وتنظيمية، واهم ما أوصت به الدراسة: ضرورة اعتماد الشراكة بين القطاعين العام والخاص على المستوى الوطني واللجوء إليها في إدارة وحدات الحكم المحلي، تطوير وتجهيز الهيئات المحلية لجعلها أكثر قابلية للتطبيق.

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

منهجية الدراسة وطبيعتها

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق هدف الدراسة، بالتعرف إلى دور الشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص في تعزيز جودة الخدمات العامة.

مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين في المستويات القيادية العليا من رؤساء الهيئات المحلية ومدراء ورؤساء أقسام الهيئات المحلية التابعة لمنطقة شمال الضفة الغربية (طولكرم، نابلس، طوباس، جنين، قلقيلية، سلفيت) والبالغ عددهم (898) مبحوث.

استراتيجية الدراسة: تمثلت استراتيجية الدراسة بمراجعة الأدبيات السابقة، وجمع البيانات باستخدام الاستبانة من عينة الدراسة، وصولا إلى تحقيق الغرض من الدراسة.

عينة الدراسة: فيما يتعلق بعينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية طبقية ممثلة لمجتمع الدراسة وهي المستويات القيادية العليا في الهيئات المحلية التابعة لمنطقة شمال الضفة الغربية، وعليه تكون العينة الممثلة للمجتمع (268) رئيس ومدراء ورؤساء أقسام الهيئات المحلية، استنادا الى (النجار، النجار والزعبي، 2013، 109).

جدول (1): عينة الدراسة

تصنيف الهيئة المحلية	مجتمع الدراسة	العدد
	عدد رؤساء الهيئات المحلية والمدراء ورؤساء الأقسام	
بلدية تصنيف أ	141	42
بلدية تصنيف ب	126	38
بلدية تصنيف ج	315	94
تصنيف د (مجلس قروي بلدية)	316	94
المجموع	898	268

طرائق جمع البيانات

اعتمدت الباحثة مصدرين أساسين لجمع المعلومات:

المصادر الثانوية: التي حصلت عليها الباحثة من الكتب والمراجع ذات العلاقة، بالإضافة إلى المقالات والتقارير والدوريات والأبحاث والمنشورات الخاصة بقواعد البيانات الالكترونية التي تناولت متغيرات الدراسة.

المصادر الأولية: استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، حيث تعد الاستبانة من أكثر الوسائل المستخدمة للحصول على المعلومات والبيانات من المستجوب وأكثرها شيوعا وانتشارا بين الباحثين.

صحة الأداة

حيث تم التأكد من صحة أداة الدراسة (الاستبانة)، من خلال ما يلي:

اولا: صحة أداة الدراسة: تم اختبار الصدق الظاهري بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وعددهم (10) من أساتذة الجامعات ومختصين في مجال الدراسة من وزارة الحكم المحلي، بهدف التأكد من فقرات ومحاور الاستبانة ومدى صلاحيتها لقياس أهداف هذه الدراسة، وقامت الباحثة بالاستجابة لأراء وملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء الاقتراحات المقدمة، وبذلك تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

ثانيا: ثبات الأداة: لقياس الثبات اعتمدت الباحثة معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha)، كونها أكثر الطرق شيوعا للتأكد من مدى ثبات وموثوقية واتساق أداة الدراسة بناء على نتائجها، ومدى قياس كل سؤال للمفهوم وتعتمد على الارتباط بين درجات جميع أبعاد المقياس على اعتبار أن كل بعد يعتبر مقياس بذاته (النجار، النجار والزعبي، 2013، 151). وكانت معاملات الثبات لأبعاد أداة الدراسة كما في الجدول (2):

الجدول(2) قيم معامل كرونباخ الفا لأبعاد الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص

أبعاد الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص	عدد الفقرات	قيمة الفا
طبيعة الشراكة	5	0.69
رأي أطراف الشراكة	5	0.8
بيئة الشراكة	5	0.69
أبعاد الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص	15	0.83

بلغت قيمة ألفا لفقرات الشراكة بين الهيئات ككل (0.83) وهي أكبر من (0.70) وهذا يدل على وجود اتساق داخلي عال في أبعاد المتغير المستقل (النجار، النجار والزعبي، 2013، 151).

اختبار ملائمة النموذج

❖ **اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test**

تم استخدام اختبار كولمجروف – سمرنوف للتحقق ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدم ذلك، وكانت النتائج كما في الجدول (3):

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الجدول(3): قيم اختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف – سمرنوف)

الشـــراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص	جودة الخدمات العامة		
268	268	N	
3.5244	4.0576	Mean	Normal Parameters[a,b]
0.53829	0.54144	Std. Deviation	
0.066	0.071	Absolute	Most Extreme Differences
0.047	0.041	Positive	
−0.066	−0.071	Negative	
1.081	1.164	Kolmogorov-Smirnov Z	
0.193	0.133	Asymp. Sig. (2-tailed)	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

يتضح من الجدول(3) أعلاه ان قيمة z كليمونجروف قد بلغت 0.193 لمتغير الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص، وبلغت 0.133 لمتغير جودة الخدمات العامة، وجميعها غير معنوية وهذا يثبت ان البيانات الخاصة بمجالات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

❖ **اختبار الارتباط الخطيMulticollinearity:**

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي (Multicollinearity)، للتأكد من عدم وجود علاقة خطية تامة بين أبعاد المتغير المستقل، وبالتالي عدم وجود تداخل بين اثنين أو أكثر من أبعاد المتغير المستقل (Brown, 1998). وكذلك تم استخدام معامل التسامح (Tolerance)، وهو أحد المقاييس المستخدمة للتأكد من وجود مشكلة الازدواج الخطي من عدم وجودها (Berk, 1977). بالإضافة إلى استخدام معامل التضخم (VIF)، وكانت النتائج كما في الجدول (4):

الجدول(4): قيم اختبار الارتباط الخطي Multicollinearity ومعامل التسامح Tolerance

Collinearity Statistics		Model	
VIF	Tolerance	الفقرات	
1.269	0.788	طبيعة الشراكة	1
1.625	0.615	رأي أطراف الشراكة	
1.51	0.662	بيئة الشراكة	

a. المتغير التابع: جودة_الخدمات_العامة

تبين نتائج الجدول اعلاه ان قيم معامل تضخم التباين جميعها أكبر من العدد (1) واقل من العدد (10) مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة(Gujarati, 2004, 352-259).

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

❖ **اختبار الارتباط الذاتي**

يعرف اختبار الارتباط الذاتي بأنه مقياس لدرجة العلاقة بين القيم المتتالية لنفس المتغير خلال فترة زمنية محددة (سلاسل زمنية).

الجدول(5): قيم اختبار الارتباط الذاتي

Lag	معامل الارتباط الذاتي	الخطأ المعياري	Box-Ljung Statistic		
المتباطئات			Value	df	Sig.[b]
1	0.138	0.061	5.178	1	0.023
2	−0.054	0.061	5.985	2	0.051
3	0.052	0.061	6.727	3	0.081
4	0.099	0.06	9.437	4	0.051
5	0.022	0.06	9.567	5	0.088
6	0.085	0.06	11.57	6	0.072
7	−0.005	0.06	11.58	7	0.115
8	−0.031	0.06	11.85	8	0.158
9	−0.027	0.06	12.04	9	0.211
10	0.092	0.06	14.4	10	0.156

a. The underlying process assumed is independence (white noise).

b. Based on the asymptotic chi-square approximation.

تبين نتائج الجدول رقم (5) أن جميع المتباطئات (بعد المتباطئة الأولى) غير دالة إحصائياً مع المتغير التابع الأصلي مما يشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي، وهذا يدل على فعالية اختبار الانحدار المتعدد (الفرضية الأولى).

1.5 تحليل البيانات واختبار الفرضيات: يتضمن هذا الجزء عرضا لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة، وذلك باستعراض أبرز نتائج الاستبانة من خلال تحليل فقراتها ووصف البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، وإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من استبانة الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS)، بهدف الحصول على نتائج الدراسة وعرضها وتحليلها.

وصف المعلومات الأساسية لعينة الدراسة

وفيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية والوظيفية.

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

- وصف الخصائص الشخصية

جدول رقم(6) توزيع افراد العينة حسب متغير (الجنس، المؤهل العلمي)

المتغير الديموغرافي	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	209	%78.00
	أنثى	59	%22.00
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	43	%16.10
	بكالوريوس	193	%72.00
	ماجستير فأعلى	32	%11.90
المجمـوع:		268	%100

- **وصف الخصائص الوظيفية:**

جدول رقم(7) توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الوظيفية (الموقع الجغرافي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، تصنيف الهيئة المحلية)

المتغير الديموغرافي	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الموقع الجغرافي	طولكرم	74	%27.60
	نابلس	61	22.76%
	طوباس	10	3.73%
	جنين	66	24.63%
	قلقيلية	38	14.18%
	سلفيت	19	%7.10
المسمى الوظيفي	رئيس الهيئة المحلية	93	%34.70
	مدير	45	%16.80
	رئيس قسم	130	%48.50
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	60	22.40%
	من5الى اقل من10 سنوات	61	22.80%
	من 10 إلى اقل من15سنة	48	17.90%
	15 سنة فأعلى	99	3.96%
تصنيف الهيئة المحلية	أ	42	%15.67
	ب	38	%14.18
	ج	94	%35.08
	مجلس قروي(د)	94	%35.07
المجمـوع:		268	%100

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

3.5 تحليل أسئلة الدراسة

يتناول هذا الجزء من الدراسة وصفا لمتغيرات الدراسة وفقرات الاستبانة حيث سيتم عرض الوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذلك الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الاستبانة. كما أن قيم الوسط التي وصلت إليها الدراسة تم التعامل معها من أجل تفسير البيانات على النحو الآتي:

- المستوى منخفض: إذا بلغ الوسط الحسابي من (1) إلى (2.33).
- المستوى متوسط: إذا بلغ الوسط الحسابي من (2.34) إلى (3.66).
- المستوى مرتفع: إذا بلغ الوسط الحسابي من (3.67) إلى (5).

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

سيتم عرض النتائج على النحو التالي:

أولا: النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول الذي ينص على: ما درجة ممارسة الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص؟

من اجل الإجابة عن هذا التساؤل تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لاستجابات أفراد العينة على أبعاد الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص، كما في الجدول (8):

جدول رقم (8): الأهمية النسبية لأبعاد الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص

أبعاد الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية
طبيعة الشراكة	3.43	0.71	3	متوسط
رأي أطراف الشراكة	3.6	0.68	1	متوسط
بيئة الشراكة	3.54	0.64	2	متوسط
الدرجة الكلية لأبعاد الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص	3.53			متوسط

ثانيا: النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني الذي ينص على: ما مستوى تحقيق الهيئات المحلية والقطاع الخاص لجودة الخدمات العامة؟

للتعرف إلى مستوى تحقيق الهيئات المحلية والقطاع الخاص لجودة الخدمات العامة، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، لكل بعد وكل فقرة من فقرات أبعاد جودة الخدمات العامة، كما في الجدول (9):

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول رقم(9): الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات العامة

أبعاد جودة الخدمات العامة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاهمية النسبية
الملموسية	4.034	0.57	3	مرتفع
الموثوقيـة	4.102	0.682	2	مرتفع
الاعتماديـة	3.901	0.681	5	مرتفع
الاستجابة	4.03	0.67	4	مرتفع
التعاطـف	4.22	0.609	1	مرتفع
الدرجة الكلية لأبعاد جودة الخدمات العامة	4.057			مرتفع

اختبار فرضيات الدراسة

من اجل اختبار مدى قبول او رفض فرضيات الدراسة، الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد، والانحدار البسيط، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA)، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص بأبعادها (طبيعة الشراكة، رأى أطراف الشراكة، بيئة الشراكة) على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة (الملموسية، الموثوقية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف).

للتحقق من صحة هذه الفرضية، استخدمت الباحثة تحليل الانحدار المتعدد لأثر الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة، كما هو في جدول رقم(10):

جدول(10): أثر الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة

المتغير المستقل	B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد	درجات الحرية df	قيمة F	مستوى الدلالة
الثابت	2.71	13.497	0					
طبيعة الشراكة	-0.17	-0.357	0.721					
رأي أطراف الشراكة	0.249	4.38	0	0.422	0.17	3	19.06	0
بيئة الشراكة	0.144	2.49	0.013					

ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ، المتغير التابع : تعزيز جودة الخدمات العامة

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد يساوي (0.17)، عند درجة حرية (3) وقيمة F تساوي (19.06) عند مستوى معنوية (0.00) وهذا يشير إلى أن مجالات الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص فسرت ما نسبته (17%) من التباين الحادث في تعزيز جودة الخدمات بأبعادها المختلفة، كما تبين وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة، حيث بلغ معامل الارتباط (R=0.422).

وبناء على ما سبق لا يمكننا قبول الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص بأبعادها (طبيعة الشراكة، رأى أطراف الشراكة، بيئة الشراكة) على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة (الملموسية، الموثوقية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف). "

Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر طبيعة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة، وكانت النتائج كما في الجدول (11) التالي:

جدول(11): نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر طبيعة الشراكة في تعزيز جودة الخدمات العامة

المتغير المستقل	معامل الارتباط	معامل التحديد	B	F	t	مستوى الدلالة
طبيعة الشراكة	0.176	0.031	0.135	8.519	2.919	0.004

المتغير التابع: جودة الخدمات العامة.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد بلغ(r^2=0.031) أي أن طبيعة الشراكة فسرت ما نسبته 3% فقط من التباين الحاصل في جودة الخدمات العامة، كما تبين ان قيمة (F=8.519) عند مستوى معنوية (0.004) مما يؤكد معنوية الانحدار، ومن تحليل المعاملات تبين لنا ان قيمة (B=0.135)، وقيمة (t=2.919) عند مستوى معنوية(0.004) مما يدل على معنوية المعامل.

وبناء على ما سبق لا يمكننا قبول الفرضية الصفرية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية البديلة والتي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة".

Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأي أطراف الشراكة على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة.

لفحص هذه الفرضية والتحقق من صحتها، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر رأي أطراف الشراكة على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة، وكانت النتائج كما في الجدول (12) التالي:

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول(12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر رأي أطراف الشراكة في تعزيز جودة الخدمات العامة

المتغير المستقل	معامل الارتباط	معامل التحديد	B	F	t	مستوى الدلالة
رأي أطراف الشراكة	0.4	0.16	0.318	50.169	7.083	0

المتغير التابع: جودة الخدمات العامة.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد بلغ (r^2=0.16) أي أن رأي أطراف الشراكة فسرت ما نسبته 16% فقط من التباين الحاصل في جودة الخدمات العامة، كما تبين ان قيمة (F=50.169) عند مستوى معنوية (0.00)مما يؤكد معنوية الانحدار، ومن تحليل المعاملات تبين لنا ان قيمة(B=0.318)، وقيمة (t=7.083) عند مستوى معنوية(0.000) مما يدل على معنوية المعامل.

وبناء على ما سبق لا يمكننا قبول الفرضية الصفرية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة والتي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأي أطراف الشراكة على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة".

Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لأثر بيئة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة، وكانت النتائج كما في الجدول (13) التالي:

جدول(13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر بيئة الشراكة في تعزيز جودة الخدمات العامة

المتغير المستقل	معامل الارتباط	معامل التحديد	B	F	t	مستوى الدلالة
بيئة الشراكة	0.339	0.115	0.287	34.622	5.884	0

المتغير التابع: جودة الخدمات العامة.

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد بلغ(r^2=0.115) أي أن بيئة الشراكة فسرت ما نسبته 11.5% فقط من التباين الحاصل في جودة الخدمات العامة، كما تبين ان قيمة(F=34.622) عند مستوى معنوية (0.00) مما يؤكد معنوية الانحدار، ومن تحليل المعاملات تبين لنا ان قيمة(B=0.287)، وقيمة (t=5.884) عند مستوى معنوية (0.000) مما يدل على معنوية المعامل.

وبناء على ما سبق لا يمكننا قبول الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة والتي نصها: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة".

كانت نتائج الدراسة على النحو الاتي:

1. أظهرت النتائج ان درجة ممارسة الشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص متوفرة بجميع أبعادها، وبدرجة (متوسطة)، وبوسط حسابي (3.53).

2. كشفت نتائج الدراسة ان درجة تحقيق الهيئات المحلية والقطاع الخاص لجودة الخدمات العامة، (مرتفعة) وبوسط حسابي (4.057).
3. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص بأبعادها (طبيعة الشراكة، رأى أطراف الشراكة، بيئة الشراكة) على تعزيز جودة الخدمات العامة بأبعادها مجتمعة (الملموسية، الموثوقية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف)
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لطبيعة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة.
5. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لرأي أطراف الشراكة على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة.
6. جود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لبيئة الشراكة على تعزيز جودة الخدمات بأبعادها مجتمعة.

الاستنتاجات

توصلت الدراسة وذلك استنادا إلى تفسير النتائج ومناقشتها إلى العديد من الاستنتاجات كان أهمها الآتي:

اولاً: معظم الهيئات المحلية الفلسطينية لديها شراكات مع القطاع الخاص، وتختلف درجة تطبيق الشراكة تبعا لطبيعتها، وتعد المشاريع المشتركة ذات الطبيعة التأجيرية الاكثر تطبيقا، بينما مشاريع الخصخصة هي الاقل تطبيقا، وتعزو الباحثة هذه النتيجة بسبب كون عقود الايجار في الغالب عقود قصيرة الاجل (أقل من 3سنوات) تقع ضمن الصلاحيات القانونية الممنوحة للهيئة المحلية، خلافا لعقود الخصخصة التي تخضع لمحددات قانونية، وفقا للمادة رقم (20) من قانون رقم (1) لسنة 1997 بشأن الهيئات المحلية الفلسطينية.

ثانياً: تبين ان مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في الهيئات المحلية الفلسطينية مرتفع، وذلك وفقا لتطبيق أبعادها الخمسة مجتمعة (الملموسية، الموثوقية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف)، وتبرر الباحثة هذه النتيجة بسبب امتلاك غالبية الهيئات المحلية الفلسطينية لمراكز خاصة بخدمات الجمهور.

ثالثاً: هناك توجه لدى أعضاء المجلس البلدي في الهيئات المحلية لدعم ومساندة المشاريع المشتركة بين الهيئة المحلية والقطاع الخاص، بينما تجد الهيئة المحلية اهتمام متوسط من قبل شركات القطاع الخاص للمشاركة في مشاريع الهيئة المحلية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة الى وعي اعضاء المجلس البلدي بأهمية الشراكة مع القطاع الخاص كونها اسلوب من اساليب تعزيز جودة خدماتها العامة، نظرا لمحدودية الامكانات المادية والبشرية لدى الهيئات المحلية، اما توسط الاهتمام من قبل شركات القطاع الخاص فيعزى الى ضبابية القوانين والانظمة اللازمة لتنظيم المشاريع المشتركة مثل القوانين الضريبة.

رابعا: للبيئة السياسية المستقرة دور هام في تعزيز الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص، ولكن يشكل الاحتلال الإسرائيلي المصدر الأكبر لمخاطرة المشاريع المشتركة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة بسبب سياسة الاحتلال الإسرائيلي وممارساته التي تستهدف تدمير البنية التحتية ومحاولة السيطرة على كافة الموارد الطبيعية والمالية، بل وكافة قطاعات الاقتصاد الفلسطيني.

خامسا: خلصت الدراسة بالتأكيد على أهمية الدور الذي تلعبه الشراكة بين الهيئات المحلية الفلسطينية والقطاع الخاص باعتبارها أسلوب من الأساليب الحديثة في تعزيز جودة الخدمات العامة، كونها مصدر من مصادر توفير الدعم المالي والإداري وتجميع الخبرات اللازم لتقديم خدمات عامة ذات جودة عالية، وتعزو الباحثة ذلك الى ان الهيئات المحلية تلجا الى الدخول في شراكات مع القطاع الخاص بسبب امتلاكه الكفاءات الادارية والقدرات التمويلية اللازمة لتحقيق جودة الخدمات العامة المطلوبة وفقا لرضى المجتمع المحلي.

توصيات الدراسة

بناء على النتائج لهذه الدراسة تضع الباحثة عدد من التوصيات ومن أهمها الآتي:

أ- تعزيز دور المرأة وضمان إلحاقها في وظائف المستويات القيادية العليا في الهيئات المحلية.

ب- ضرورة تشجيع القطاع الخاص لعقد شراكات مع الهيئات المحلية، وذلك بمنحه التسهيلات المحفزة للدخول بمشاريع مشتركة مع الهيئات المحلية.

ت- ضرورة قيام الحكومة الفلسطينية بتخصيص جزء من موازنتها العامة، لدعم المشاريع المشتركة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص.

ث- ضرورة لجوء الهيئات المحلية لتوفير الموارد المادية اللازمة لتحقيق جودة الخدمات، وتعد الشراكة مع القطاع الخاص أحد أساليب توفير الموارد المادية والخبرات.

ج- اجراء دراسات مماثلة على ان يتم تقييم جودة الخدمات العامة من وجهة نظر متلقي الخدمة، مع ضمان ان تتوفر لديهم المعلومات الكافية بموضوع الشراكة.

المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

احمرو، إسماعيل حسين، والسبوع، سليمان سند (2015). دور القطاع الخاص في معالجة المشاكل المالية للبلديات في محافظة معان بحث ميداني تحليلي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، (46)، 228_211، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

بجقينة، ياسين، وحامة، كنزة مغيش (2019). الشراكة بين القطاعين العام والخاص مطلب تنموي للنهوض بالخدمة العمومية في الجزائر. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 2(5)، 385-400، جامعة الجلفة، الجلفة، الجزائر.

بلعور، سعيدة، وزاوية، رشيدة (2019، 28-29 نيسان). الشراكة بين القطاعين العام والخاص كأداة لتحقيق التنمية المستدامة. فعاليات الملتقى الدولي الرابع حول آليات تطوير الشراكة بين القطاعين العام والخاص(PS3). جامعة غرادية، الجزائر.

بوعمامة، العربي، ورقاد، حليمة (2015). الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدارسات والبحوث الاجتماعية، 13، 211-223، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر.

تلالوة، محمد احمد (2017). الشراكة بين القطاعين العام والخاص في الاقتصاد الفلسطيني ومعوقات تطبيقها من وجهة نظر متخذي القرار في القطاع الخاص. مجلة جامعة الأزهر للعلوم الإنسانية، 19(2)، 179-206، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

الجادر، سهير عدنان، وحسن، علي عدنان (2016). دور العلاقات العامة في تعزيز جودة الخدمة الحكومية بحث ميداني في شركة الخطوط الجوية العراقية. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، 22(93)، 261-286، جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد، العراق.

الجمل، هشام مصطفى محمد سالم (2016). الشراكة بين القطاعين العام والخاص كأداة لتحقيق التنمية المستدامة، 31(4)، 1686-1749، جامعة الازهر، طنطا، مصر.

حسين، منى يونس، وجمعة، زينب علي (2016). الشراكة بين القطاعين العام والخاص في العراق بعد عام2003. مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، 1(24)، 76–103، جامعة واسط، واسط، العراق.

حمدونة، محمد أشرف خليل (2017). العوامل المحددة للشراكة بين القطاعين العام والخاص ودورها في نمو الاقتصاد الفلسطيني (من وجهة نظر القطاع الخاص بقطاع غزة)، رسالة ماجستير منشورة، شئون البحث العلمي والدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الحمود، وضاح محمود (2010). عقود البناء والتشغيل ونقل الملكية (B.O.T) حقوق الإدارة المتعاقدة والتزاماتها. الاردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

حموري، بلال (2014). شراكة القطاعين العام والخاص كمطلب تنموي. المعهد العربي للتخطيط بالكويت، سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الدول العربية، الكويت، 117.

الخفاجي، حاكم جبوري (2012). رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة في مصرف بابل الاهلي فرع النجف. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 8(25)، 73–114، جامعة الكوفة، الكوفة، العراق.

الدائرة المالية لحكومة دبي، قانون رقم 22 (2015) بشأن تنظيم الشراكة بين القطاعين العام والخاص في إمارة دبي. الجريدة الرسمية، الدراسات الاقتصادية.

الدويك، أنيسة (2018). مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها. رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، الخليل، فلسطين.

أبو ذياب، أنيس (2017). الشراكة بين القطاعين العام والخاص: فرصة للنهوض بالاقتصاد اللبناني. مجلة الدفاع الوطني اللبناني، 99، 73–93، الجامعة اللبنانية، بيروت، لبنان.

ذيب، هيثم عبد الله (2017). اصول التخطيط الاستراتيجي. الاردن، عمان: دار اليازوري العلمية.

الرشيد، عادل محمود (2007). إدارة الشراكات بين القطاعين العام والخاص (المفاهيم–النماذج–التطبيقات). جمهورية مصر العربية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

زبدة، خالد حسن (2014). الواقع الإداري والمالي للهيئات المحلية: دراسة مسحية في محافظة طولكرم، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، 18(1)، 318–277، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

سايح، فطيمة (2018). الإدارة الإلكترونية كآلية الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، (04)، 84–63، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر.

السدرة، مها ناصر، والدوسري، نوره ناصر (2019). عقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 3(5)، 77–111، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

سعيد، حليمة (2017، 5–7 تموز). تطوير العمل المؤسسي من خلال الشراكة بين القطاعين العام والخاص، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول الإدارة العامة تحت الضغط، جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني، رام الله، فلسطين.

صالح، أسامة كامل خليل (2012). نحو إدارة أنجع للمساعدات المقدمة للهيئات المحلية الفلسطينية دراسة حالة صندوق تطوير وإقراض البلديات. منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

الطائي، حميد، والعالق، بشير (2013). إدارة عمليات الخدمة. عمان، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عبد العزيز، محمد سمير (2000). اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة الأيزو90000، 10011: رؤية اقتصادية فنية إدارية: أسس، تطبيقات، حالات. مصر، الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

ابو عدوان، سائد حامد نصر (2013). دور منظمات المجتمع المدني الفلسطيني في تعزيز التنمية البشرية (الضفة الغربية كحالة دراسية). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

العسيلي، خالد (2017). دور الهيئات المحلية في التنمية الاقتصادية والشراكة مع القطاع الخاص، تمت المراجعة 18نيسان،2017 من موقع، https://www.khaledosaily.ps/new/?p=6364.

عواد، بسام سويلم (2016). تقييم جودة الخدمات في دائرة الأحوال المدنية والجوازات من وجهة نظر المراجعين–دراسة ميدانية: مكاتب الدائرة الرئيسية/عمان. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 16(3)، 44–57، مجلس النواب الأردني، الاردن.

الغامدي، فوزية علي (2017). أثر الشراكة بين القطاعين العام والخاص على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات (دراسة ميدانية على مستشفيات محافظة جدة). رسالة ماجستير منشور، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

غانم، أمجد (2009). الشراكات القطاعية القائمة في تقديم الخدمات العامة البلدية على مستوى الهيئات المحلية. بحث مقدم لبرنامج الإصلاح الديمقراطي المحلي–تواصل، مؤسسة CHF الدولية، شركة النخبة للاستشارات الرادارية، رام الله، فلسطين.

غربي، وهيبة (2015). استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية دراسة حالة مجموعة من البلديات بولاية بسكرة. اطروحة دكتوراه منشور، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيصر، بسكرة، الجزائر.

الفواعير، سيف باجس (2017). عقود الشراكة بين القطاعين العام والخاص_ مفهومها وطبيعتها القانونية: دراسة مقارنة. المجلة الدولية للقانون كيوساينس، 2007(2)، 2–18، جامعة حمد بن خليفة، قطر.

القاضي، حسين (2010). الإدارة الرشيدة في القطاع العام الاقتصادي. دمشق، سوريا: جمعية العلوم الاقتصادية السوية.

القهيوي، ليث عبد الله، والوادي، بلال محمود (2012). التحول من القطاع العام إلى القطاع الخاص. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

قورين، حاج قويدر، وزواتنية، عبد القادر (2018). الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مجال الطاقة المتجددة–التجربة الكندية أنموذجا. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، 4(41)، 267–260، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المسيلة، الجزائر.

المادة رقم (3) من القانون رقم (1) لسنة (1997) بشأن الهيئات المحلية الفلسطينية. الصادر بتاريخ 12/10/1997.

ماضي، محمد توفيق (2002). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم: نموذج مفاهيمي مقترح. مصر، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

مبروك، طارق فتحي، والطنبوز، رامز سامي (2018). معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية وسبل التغلب عليها: "بلدية طولكرم أنموذجاً". مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 3(9)، 165–178، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

مرابطي، أميرة، وشعبي، ياسمين لينا (2018). الشراكة بين القطاع العام والخاص كبديل تمويلي تنموي للاقتصاد الوطني في ضوء التجارب الدولية. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر.

مرعي، بلال محمد (2017). الشراكة بين الهيئات المحلية والقطاع الخاص ودورها في تنمية الاقتصاد المحلي في فلسطين. رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني(ماس) (2017، 3 آذار). الفرص الاستثمارية في إطار الشراكة بين القطاعين العام والخاص. ورقة خلفية جلسة طاولة مستديرة (3).

منشورات بلدية نابلس (2014). الشراكة مع المجتمع المحلي والقطاع الخاص بلدية نابلس تعمل لإعادة المدينة الى سكة النهضة من خلال مشاريع حيوية في مختلف المجالات، http://nablus.org/index.php/ar/newsarchive/233-9589337429.

النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة، والزعبي، ماجد راضي (2013). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

النعيمي، أبو بكر أحمد عثمان (2014). الأساليب الحديثة لمشاركة القطاع الخاص في تنفيذ مرافق البنية التحتية: عقود البوت(BOT) وعقود الشراكة (PPP) دراسة تحليلية مقارنة. الاردن، عمان: دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الانجليزية:

Berk, K. N. (1977).Tolerance and condition in Regression computations, Journal of American statistical ssocations, 72(360), 863-866.
Bogdanowicz, P., Caranta, R., & Telles, P. (Eds.). (2020). Public-Private Partnerships and Concessions in the EU: An Unfinished Legislative Framework. Edward Elgar Publishing.
Brown, C. E. (1998). Applied multivariate statistics in geohydrology and related sciences. Berlin, Heidelberg: Springer.https://doi. 10.1007/978-3-642-80328-4.
Buabeng, T. (2015). Implementation of a public-private partnership in local government in qhana: A study of qa west and adentan municipal assemblies in the areater accra region. African Journal of Governance and Development, 4(2), 17-32.

Cabrera, D. A., & Morales, L. M. (2020). Public-private partnership and Infrastructure: An empirical study from latin america. Journal of Entrepreneurship & Project Management, 4(2), 34-46.

Delmon, J. (2017). Public-private partnership projects in infrastructure: an essential guide for policy makers. Cambridge university press.
El Masry, S. N. S. (2015). applying asuccessful public private partnership in the palestinian water and wastewater sector opportunities and constraints. Published master thesis, Islamic University of Gaza, Gaza, Palestine.

Gujarati, D. N. (2004). Basic Econometric(4thed).New York, NY: McGraw-hill.

Kharroub, A. O. D., & Mansour, M. M. O. (2019). The impact of strategic planning in palestinian municipalities on the quality of service provided to Its citizens. International Business Research, 12(5), 69-85. https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69.
Kotler, P., & Turner, R. E. (1997). Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control (Vol. 9). Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.
McGuire, M., & Agranoff, R. (2011). The limitations of public management networks. Public Administration, 89(2), 265-284.
O'Faircheallaigh, C., Graham, P., & Warburton, J. (1991). Service delivery and public sector marketing (Vol. 4). Australia: Macmillan Education AU.
Olukanni, D. O., & Nwafor, C. O. (2019). Public-private sector involvement in providing efficient solid waste management services in nigeria. Recycling, 4(2), 19. https://doi.org/10.3390/recycling4020019

Orzes, G., Sartor, M., Nassimbeni, G., & Fratocchi, L. (2017). Build–operate–transfer (BOT): an emerging entry mode for service offshoring. Production Planning & Control, 28(4), 295-309. https://doi.org/10.1080/09537287.2017.1282055

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. the Journal of Marketing, 41-50.
Ruiters, C., & Matji, M. P. (2016). Public-private partnership conceptual framework and models for the funding and financing of water services infrastructure in municipalities from selected provinces in South Africa. Water Sa, 42(2), 291-305.
Saadeh, D., Al-Khatib, I. A., & Kontogianni, S. (2019). Public–private partnership in solid waste management sector in the west bank of palestine. Springer link Environmental monitoring and assessment, 191(4), 243.
https://doi.org/10.1007/s10661-019-7395-2.
Sharma, S. (2016). Using SERVQUAL to assess the customer satisfaction level: A study of an urban cooperative bank. Journal of economics and public finance, 2(1), 57-85.
Van Iwaarden, J., Van der Wiele, T., Ball, L., & Millen, R. (2003). Applying SERVQUAL to web sites: An exploratory study. International Journal of Quality & Reliability Management, 20(8), 919-935.

World Bank Institute (2010). Public-private partnerships reference guide, Version2.
Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. United States, New York: Simon and Schuster.

العدد واحد وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"The Role of Partnership between Palestinian Local Authorities and the Private Sector in Enhancing the Quality of Public Services"

Researchers:

Alia Hafez Mohammed Abu Sa'a[1] **Dr. Fida Abed Hameed Qarmash**[2]

Abstract:

This study aimed to identifying the role of the partnership between Palestinian local authorities and the private sector in enhancing the quality of public services. the researcher used the descriptive and analytical approach. Primary data was collected by specific questionnaire; A stratified random sample consists of (268) questionnaires. The Main findings of this study indicate that the partnership between local authorities and the private sector in its dimensions (the nature of the partnership, the opinion of the parties on the partnership, the environment of the partnership) contribute in enhancing the quality of public services in all its dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, and sympathy). The researcher recommended that: there is a need for Palestinian Local Authorities to resort to partnerships with the private sector, which can strategically provide the material resources and the necessary expertise to achieve the quality of public services.

Key Words: Public Private Partnership, Public Sector, Private Sector, Local Authorities, Quality of Public Services.