

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

محددات قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة في الضفة الغربية:  
الكهرباء، المياه، الهاتف

إعداد

سليمان احمد سليمان أبو مفرح

القدس - فلسطين

1428 هـ / 2007 م

الطبعة الأولى

جامعة القدس  
عمادة الدراسات العليا  
برنامج إدارة الأعمال  
معهد الإدارة والاقتصاد

## إجازة الرسالة

محددات قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة في الضفة الغربية:  
الكهرباء، المياه، الهاتف

اسم الطالب: سليمان أحمد سليمان أبو مفرح  
الرقم الجامعي: 20312181

المشرف الرئيس: أ.د. محمود الجعفري  
نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 18 /9/2007 من لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم  
وتواقيعهم:

التوقيع _____	1- المشرف الرئيس: أ.د. محمود الجعفري
التوقيع _____	2- الممتحن الداخلي: د. سمير حزيون
التوقيع _____	3- الممتحن الخارجي: د. إيهاب البرغوثي

القدس - فلسطين

1428 هـ / 2007 م

## إهداء

إلى الذين تجدهم حولك عندما تحتاج إليهم يشدون من أزرِك ويشحذون همتك لتواصل الطريق  
إلى شهداء وجرحى وأسرى شعبنا الصابر  
إلى أساتذتي المخلصين في عملهم  
إلى أمي وأبي الأَعْزاء  
إلى زوجتي، أبنائي وبناتي  
إلى أصدقائي المخلصين  
أهدي هذا الجهد المتواضع عرفانا مني لهم بدورهم في حياتي ومساهماتهم في نجاحاتي ودعمهم  
لي باستمرار

بسم الله الرحمن الرحيم

### إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت إلى جامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد وان هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:.....

الاسم: سليمان أحمد أبو مفرح

التاريخ: 5-09-2007

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه أجمعين، حيث أنني قد انتهيت من هذه الرسالة فانه يسعدني إن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتتان إلى كل من:

إلى أساتذتي، الأستاذ الدكتور محمود الجعفري المشرف على هذه الرسالة لما بذله من جهد في توجيهي لإخراج هذا العمل إلى حيز الوجود، كما وأتقدم بالشكر لجميع أساتذتي في جامعة القدس على جهودهم وإخلاصهم في عطائهم.

إلى أصدقائي وزملائي اللذين ساعدوني في عملي هذا ووفروا لي كل ما احتجت إليه من مساعدة والى كل اللذين ساعدوني في انجاز هذه الرسالة سواء في تعبئة الاستبيان أو تقديم البيانات أو المعلومات المتعلقة في جهاز الإحصاء المركز ي الفلسطيني وسلطة المياه الفلسطينية وشركة الكهرباء وسلطة مياه ومجاري بيت لحم ووزارة الحكم المحلي وجميع من كان لهم دور في انجاز هذه العمل واعتذر لمن أغفلت ذكرهم.

سليمان احمد أبو مفرح

## المخلص

تهدف الدراسة إلى معرفة العوامل المحددة لقرار الإنفاق للأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة في الضفة الغربية، حيث تشير البيانات المتوفرة للجهات المزودة للمياه والكهرباء والاتصالات إلى تراكم العجز المالي والمتمثل في الفرق بين حجم استهلاك الأسرة الفلسطينية للخدمات العامة وبين حجم الإنفاق عليها ويدعي المزودون أن تراكم العجز المالي في ميزانياتهم يعزى إلى عدم تساوي الإيرادات والنفقات والنتائج عن عدم تسديد فواتير الكهرباء والمياه والاتصالات والنفقات أما مبررة أو غير مبررة مثل البطالة المقنعة الناتجة عن الوظائف الزائدة، فمعرفة الأسباب التي تحدد الإنفاق على تلك الخدمات والسلع المرتبطة بها يمكن أن يسهم في تفسير كل من السلوك الاستهلاكي وقرار الإنفاق بالمقابل، فهل يعزى تراكم العجز المالي الى الزيادة في الاستهلاك وتراجع التسديد معاً؟، فهناك نمو واضح في قيمة الاستهلاك وتراجع في قيمة التسديد. وتبين ان لعدم القدرة على الدفع وعدم الرغبة في الدفع أو كلاهما دور في تراكم هذه الديون. وجاءت هذه الدراسة بهدف معرفة الأسباب التي تقف وراء قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة ومعرفة المتغيرات المستقلة التي تؤثر في جانب الطلب على هذه الخدمات والمحددات التي تمنع الأسرة الفلسطينية من الإنفاق على استهلاك هذه الخدمات. وقد تم معالجة البيانات الخاصة بالدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والتي تم الحصول عليها بواسطة الاستبيان الذي وزع على عينة مكونة من 500 رب أسرة ممثلة للأسر الفلسطينية. وأظهرت الدراسة أن هناك محددات ذات تأثير واضح في قرار الإنفاق، عوامل تتعلق بالمستوى الاقتصادي مثل مستوى الدخل أو الوضع الاجتماعي مثل عدد أفراد الأسرة وأخرى لها علاقة

بالخدمات ذاتها مثل رضا المستهلك عن جودة هذه الخدمات وعوامل مهمة مثل ارتفاع قيمة الفواتير مقارنة بالدخل حيث بلغت نسبت الإنفاق على الخدمات العامة 4.4% من الدخل الفردي عام 1996 وانخفضت إلى 3.52% من الدخل عام 1998 لترتفع إلى 8.96% عام 2004، وارتفاع الأسعار وتراكم حجم الديون وغياب القانون.

ومن بين النتائج التي خلصت إليها الدراسة أن تقليل الفجوة بين الاستهلاك والإنفاق على الخدمات العامة من خلال مجموعة من الآليات المقترحة واتجاهات السلوك وترشيد الاستهلاك ورفع نسبة الدفع.

أما أهم نتائج الدراسة فكانت، يؤثر كل من العمر والدخل ومستوى التعليم وترتيب المحافظات تأثيراً سلبياً على حجم ديون المياه بينما تؤثر ملكية المنزل والمؤهل العلمي والدخل وترتيب المحافظات سلبياً على ديون الكهرباء ويؤثر العمر سلبياً على ديون الاتصالات ويؤثر حجم الأسرة ومكان السكن وقطاع العمل ورضا المستهلك إيجابياً على ديون الكهرباء ويؤثر مكان السكن والرضا عن سعر المياه وقطاع العمل على ديون المياه وتؤثر إيجابياً الاستمرارية على ديون الاتصالات ويؤثر كل من الدخل وارتفاع الديون وغياب القانون سلباً على ديون الكهرباء ويؤثر سلباً كذلك التوقع في الحصول على إعفاءات وتشجيع الآخرين على عدم الدفع على ديون الهاتف ويؤثر ارتفاع الديون وعدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة وفائدة التأخير على الديون وعدم الرغبة في الدفع إيجابياً على ديون الكهرباء ويؤثر كل من ارتفاع الديون وعدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة وفائدة التأخير على الديون إيجابياً على ديون المياه وأن هناك شبه إجماع على السياسات والآليات المقترحة لترشيد الاستهلاك وتفعيل التوعية المتعلقة بها لتخفيض العبء عن المستهلك لتمكينه من الدفع والإسهام في التخفيف من الأزمة الحادة التي تعاني منها مصادر المياه آخذين بالاعتبار أن مصادر خدمات المياه والكهرباء محدودة والطلب عليها

مضغوطا (latent demand) ،بناءا على نتائج الدراسة تشكل الديون الخدمات العامة احد أسباب مشكلة العجز المالي ويعود حجم الديون لارتفاع الاستهلاك وعدم مرافقة ذلك بزيادة في التسديد.

وكناك أسباب أخرى وراء العجز المالي مثل النفقات الإدارية المرتفعة وخصوصا ارتفاع عدد الموظفين والذي يعتبر بطالة مقنعة، وعدم جود آليات محفزة للترشيد والدفع والعوامل الإنتاجية: عدم الفاعلية المتعلقة بحجم النتاج الحقيقي وجودته ومكان الاستثمارات في هذه الخدمات والفاقد حيث لم يتراجع الفاقد نتيجة للاستثمارات الهائلة لتطوير البنية التحتية لسببين رئيسيين، الفاقد لأسباب فنية، و السرقات.

ويمكن تقليل الفجوة بين الاستهلاك والإنفاق من خلال أولا زيادة الإنفاق وهو أمر ليس بالسهل وثانيا ترشيد الاستهلاك بإتباع السياسات المقترحة في الدراسة والتي تحتاج إلى دعم مالي وإداري وفني لتطبيقها.



## **Abstract**

This study aims to examine the determinant factors of the Palestinian household decision to spend on public services (PS); electricity, water and telecommunication. Data available from suppliers indicate that they suffer from accumulated huge financial deficits. They claim that accumulated financial deficits could be attributed, mainly, to the abstention of many customers from paying their bills. In fact, it has become obvious that the difference between public utilities consumption value and revenues received by the financial departments tended to expand over the past seven years, 2000-2007.

However, the annual increases in administrative costs, over-employment and negative balance between revenues and variable costs could be reasons for financial deficit. Therefore, determining the reasons behind the accumulated deficit in the financial balances will highlight both consumer spending behaviors and financial deficit reasons, where this study has investigated the reasons behind the financial deficits accompanied with increasing consumption of these services.

It is obvious that financial deficit in suppliers balance is one of the main reasons that hampered the performance of public utilities in spite of the intensive investment to rehabilitate those services qualities.

To accomplish the objectives of this study, it investigated the relationship between the ability of the consumers and their decision to spend for these services consumption.

Specific objectives of this study are Determining factors behind spending decision on PS, Examine economic and social variables that affect demand for PS, its consumption and spending on it, Determining factors that prevent Palestinian households from spending enough for PS consumption.

A descriptive analytical method has been adopted to deal with a questionnaires distributed to 500 household in ten governorates in the West Bank. Where the following dimensions have been considered to assess the willingness and ability to pay by the households toward the public utilities: Economic and social variables, i.e. income level, social status, Consumer satisfaction concerning quality and prices, Factors related to bills percentage of the consumers' income, it reached 4.4% of per capita income in 1996, and fell to 3.52% at 1998. In contrast, it rose sharply up to 8.96 in 2004.

Study empirical results:

Age, income, and education are expected to negatively associate with water debts. And, house ownership, education, income are negatively related with electricity debts. However, telecommunication debts are negatively affected by age.

Family size, place of residence, work sector, and consumer satisfaction are found to be positively associated with electricity debts. While, place of residency, satisfaction of water prices, and work sector have positive influence on water debts.

Income and absence of the legislations have negatively affected electricity debts.

Accumulated debts, receiving bills jointly, interest rates on accumulated debts and unwillingness to pay are positively related with accumulated debts of the balances of water and electricity utilities.

There is almost consent to build on public awareness for consumption rationalization, to decrease consumer burdens, enabling him to pay his bills.

The study results confirmed that debts originate mainly from the unwilling and inability of the households to pay.

Although debts are caused by high consumption rather than high sales of public services, financial deficit is attributed to the followings:

Administrative reasons: over employed staff and the absence of motivating procedures for consumption rationalization and spending for consumption.

Productivity reasons: public water suppliers suffer from low productivity in quality, size and place of area of investment.

Lost production: decreases in loss rates compared to huge investments in PS were minimal.

Finally, the gap between consumption of PS and spending on it could be reduced by:

Develop measures by the administrations of the public utilities to increase spending on consumption, it is related to deal with the consumer's income (ability), and / or willingness to pay by households.

Decrease consumption through rationalization group of policies.

## فهرس المحتويات

	الموضوع
II	إهداء
III	إقرار
IV	شكر وتقدير
V	ملخص البحث باللغة العربية
X	ملخص البحث باللغة الانجليزية Abstract
XIV	فهرس المحتويات
XIX	فهرس الجداول
	الفصل الأول: مدخل عام للدراسة
1	1-1: مقدمة

8	2-1: أهمية الدراسة
9	3-1: أهداف الدراسة
11	4-1: أسلوب ومنهجية الدراسة
12	5-1: محددات الدراسة
13	6-1: فرضيات الدراسة
15	جداول الفصل الأول
	الفصل الثاني: أدبيات الدراسة والإطار النظري
21	1.2 الدراسات السابقة
21	1-1-2: الدراسات المحلية
23	2-1-2: الدراسات العالمية
29	3-1-2: علاقة الدراسات السابقة بالموضوع
30	4-1-2: تمييز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
31	2-2: الإطار النظري للدراسة
	الفصل الثالث
	منهجية الدراسة
34	1-3 مجتمع الدراسة
34	2-3 عينة الدراسة
38	3-3 طريقة اختيار أفراد العينة
	4-3 أدوات الدراسة وأساليب جمع البيانات ومصادرها

39	3-4-1: المصادر الثانوية
39	3-4-2: المصادر الأولية
39	3-4-3: تصميم الاستبانة
44	3-4-4: توزيع الاستبانة
	الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات
45	4-1: عرض البيانات وتحليلها (تأثير العوامل الديموغرافية على قرار الإنفاق ، المتغيرات)
45	4-2: وصف العينة ( المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة)
	4-2-1 الجنس
	4-2-2 العمر
	4-2-3 الحالة الاجتماعية
	4-2-4 حجم الأسرة
	4-2-5 ملكية البيت
	4-2-6 منقطة السكن
	4-2-7 المؤهل العلمي
	4-2-8 المعيل داخل الأسرة
	4-2-9 قطاع عمل رب الأسرة
	4-2-10: دخل رب الأسرة:
	4-2-11: الزوجة تعمل أو لا تعمل

	12-2-4 عدد العاملين من أفراد الأسرة غير الأب وألام
	1-13-2-4 ملكية عدادات المياه والكهرباء والهاتف:
	2-13-2-4 مصدر الحصول على المياه والكهرباء والهاتف
	3-13-2-4 ملكية الأجهزة الكهربائية
	14-2-4 ديون المشتركين في الخدمات
	1-14-2-4 ديون المياه
	2-14-2-4 ديون الكهرباء
	15-2-4 الرضا عن جودة وأسعار الخدمات
	1-15-2-4 الرضا عن الجودة
	2-15-2-4 الرضا عن الأسعار
62	3-4: أسباب عدم دفع فواتير الخدمات العامة
62	1-3-4 ما هي أسباب عدم دفع فواتير المياه
63	2-3-4 ما هي أسباب عدم دفع فواتير الكهرباء
63	3-3-4 ما هي الأسباب لعدم دفع فواتير الهاتف؟
64	4-4: متغيرات الدراسة:
64	1-4-4 المتغيرات المستقلة:
64	2-4-4 المتغير التابع
66	5-4: نتائج التحليل الإحصائي
66	1-5-4: اختبار الفروض

76	2-5-4: جداول الفصل الرابع
107	الفصل الخامس:
107	مناقشة التحليل الإحصائي
	الفصل السادس
132	النتائج والتوصيات
132	6-1: النتائج:
137	6-2: التوصيات
	الفصل السابع المراجع
139	7-1: المراجع بالعربية
141	7-2: المراجع بالانجليزية
	8- الملحقات
142	8-1: الجداول
149	8-2: الاستبانة

فهرس الجداول

الرقم	اسم الجدول	رقم الجدول	الصفحة
1	الدخل ومتوسط إنفاق الفرد الشهري بالدينار الأردني في الضفة الغربية حسب المتغيرات المختارة للأعوام 1996-1998، 2001-2004	(1-1)	13
2	أرصدة ديون المياه على مشتركى مياه الضفة الغربية/دائرة مياه الضفة الغربية(مليون دينار) بين الأعوام 2002 و 2005	(2-1)	14
3	حجم الديون المتركمة لصالح شركة الكهرباء على المستهلكين بين الأعوام 2002-2005	(3-1)	14
4	حجم الديون المترتبة على المشتركين لصالح سلطة المياه في محافظة بيت لحم	(4-1)	15
5	متوسط إنفاق الأسرة السنوي بالدينار الأردني على الخدمات العامة ومتوسط إنفاق الأسرة السنوي الكلي للأعوام 1996,1997,1998,2001,2004	(5-1)	16
6	معدل دخل الفرد الشهري والإنفاق الفردي بالدينار الأردني على الخدمات العامة ونسبة الإنفاق الكلي إلى الدخل للأعوام 1996,1998,2001,2004	(6-1)	17



18	(7-1)	متوسط إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة (الكهرباء، المياه، والاتصالات) للأعوام 1996,1997,1998,2001,2004	7
33	(1-3)	جدول توزيع السكان والأسر والاستبيانات في محافظات الضفة	8
34	(2-3)	خصائص العينة الديموغرافية	9
72	(1-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن سعر هذه الخدمات	10
73	(2-4)	نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمة (الكهرباء) حسب الرضا عن سعر هذه الخدمة	11
73	(3-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن سعر هذه الخدمات	12
75	(4-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات	13

76	(5-4)	نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب الرضا عن جودة الخدمة	14
76	(6-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات	15
78	(7-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب دخل الأسرة.	16
79	(8-4)	نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب دخل الأسرة.	17
80	(9-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب دخل الأسرة	18
81	(10-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد العاملين في الأسرة.	19

82	(11-4)	(: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد العاملين في الأسرة.	20
83	(12-4)	(: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد أفراد الأسرة.	21
84	(13-4)	نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب عدد أفراد الأسرة	22
84	(14-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد أفراد الأسرة.	23
86	(15-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة.	24
87	(16-4)	نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة	25

26	88	(17-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة
27	88	(18-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب مكان السكن.
28	90	(19-4)	(: نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب مكان السكن.
29	91	(20-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب مكان السكن.
30	92	(21-4)	نتائج اختبارات للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب نوع السكن
31	93	(22-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب العمر.
32	94	(23-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق

		في قرار الإنفاق على الخدمات العامة حسب العمر.	
95	(24-4)	نتائج اختبارات للفروق في قرار الإنفاق على الخدمات العامة حسب جنس رب الأسرة	33
96	(25-4)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة.	34
97	(26-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة	35
98	(27-4)	خصائص العينة الديموغرافية	36
101	(28-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب لعدم دفع فواتير المياه مرتبة حسب الأهمية	37
101	(29-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب المؤدية لعدم الدفع مرتبة حسب الأهمية	38
102	(30-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب المؤدية لعدم دفع فواتير الهاتف مرتبة حسب	39

		الأهمية	
113	(1-5)	ما مدى رضاك عن جودة المياه؟* دخل رب الأسرة	40
113	(2-5)	كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه * دخل رب الأسرة	41
114	(3-5)	ما مدى رضاك عن جودة خدمة الكهرباء * دخل رب الأسرة	42
114	(4-5)	كم هي الديون التي بذمتك لشركة الكهرباء * دخل رب الأسرة	43
115	(5-5)	ما مدى رضاك عن جودة خدمة الهاتف * دخل رب الأسرة	44
115	(6-5)	كم هي الديون التي بذمتك لشركة الهاتف * دخل رب الأسرة	45
116	(7-5)	ما مدى رضاك عن سعر خدمة المياه* دخل رب الأسرة	46
116	(8-5)	ما مدى رضاك عن سعر خدمة الكهرباء* دخل رب الأسرة	47
117	(9-5)	ما مدى رضاك عن سعر خدمة المياه* دخل رب الأسرة	48
117	(10-5)	كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه * دخل رب الأسرة	49
118	(11-5)	كم هي ا لديون التي بذمتك لشركة الكهرباء * دخل رب الأسرة	50
118	(12-5)	كم هي الديون التي بذمتك لشركة الهاتف * دخل رب الأسرة	51
119	(13-5)	الفئات القادرة والراغبة في الدفع للمياه والكهرباء والهاتف	52

120	(14-5)	معامل ارتباط بيرسون ،ديون المياه (المتغير رقم 33) والكهرباء (المتغير رقم 34) مع كل من المتغيرات المستقلة الأخرى	53
122	(15-5)	معامل ارتباط بيرسون ،ديون الاتصالات (المتغير رقم 35) مع كل من المتغيرات المستقلة الأخرى	54
123	(16-5)	عوامل القدرة والرغبة	55
124	(17-5)	عوامل القدرة والرغبة وعلاقتها بحجم الديون للخدمات من خلال تحليل معامل الارتباط	56
125	(18-5)	المتغيرات المستقلة وتأثيرها على ديون الخدمات العامة	57
126	(19-5)	عوامل القدرة على الدفع وعلاقتها بديون الخدمات	58
127	(20-5)	عوامل والرغبة في الدفع وعلاقتها بديون الخدمات	59
137	1	جدول توزيع السكان والأسر والاستبيانات في محافظات الضفة	60
138	2	المحافظة التي تسكن بها ومصدر الحصول على المياه	61
139	3	القطاع الذي يعمل به رب الأسرة ودخل رب الأسرة	62
139	4	دخل رب الأسرة مع عدد العاملين من أفراد الأسرة	63

140	5	مكان السكن وملكية السكن	64
140	6	عدد أفراد الأسرة ودخل رب الأسرة	65
141	7	الديون التي بذمة المشتركين للمياه مع دخل رب الأسرة	66
141	8	الديون التي بذمتك لشركة الكهرباء مع دخل رب الأسرة	67
142	9	الديون التي بذمتك لشركة الهاتف مع دخل رب الأسرة	68



عمادة الدراسات العليا  
جامعة القدس



محددات قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة  
في الضفة الغربية  
(الكهرباء والمياه والهاتف)

اعداد

سليمان أحمد سليمان أبو مفرح

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1428هـ/2007م

الطبعة الاولى

عمادة الدراسات العليا  
جامعة القدس

محددات قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة  
في الضفة الغربية  
(الكهرباء والمياه والهاتف)

اعداد

سليمان أحمد سليمان أبو مفرح  
رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1428هـ/2007م

محددات قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة  
في الضفة الغربية  
(الكهرباء, المياه, والهاتف)

إعداد

سليمان احمد سليمان أبو مفرح  
فلسطين – جامعة بيت لحم – بكالوريوس إدارة أعمال

إشراف: أ.د. محمود الجعفري

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

دائرة الدراسات العليا – معهد الإدارة والاقتصاد – جامعة القدس

1428 هـ / 2007 م

#### 1.1 مدخل عام للدراسة.

فلسفة الدراسة: تعتبر الخدمات العامة وخصوصا المياه والكهرباء والاتصالات من الخدمات الأساسية والتي تفترض أن يتم تأمين وصولها للمستهلك وبأسعار في متناول الجميع (affordable) وحيث أن هذه الخدمات ضرورية وحصول المواطن عليها يعتبر واجب قومي ومن مسؤولية الدولة مراقبة وصولها بطريقة سليمة سواء قام القطاع العام أو الخاص بتوفيرها التأكد من وصولها لكل مواطن وبما يتلاءم مع القدرة العامة للمستهلك العادي وبأسعار تتناسب والحجم الدخل الفردي في أي بلد بشكل عام، والذي يدفعنا للاهتمام بهذه الخدمات ودراسة واقعها ومشكلاته والتي يبرز أهمها في وضع المزودين لهذه الخدمات والمتمثل في مؤشرات البيانات المتوفرة لدى الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني إلى حدوث تراجع تدريجي في مستوى دخول الأفراد ورفاهية الأسرة الفلسطينية منذ عام 2000، وقد انعكس تراجع الدخل الفردي على تراجع الإنفاق الاستهلاكي وكذلك تخفيض الإنفاق على السلع والخدمات بما فيها الخدمات العامة (الكهرباء والمياه والهاتف)، جدول رقم (1-1)، ويأتي الاهتمام بالإنفاق على الخدمات العامة نتيجة المعلومات والبيانات المتوفرة من جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني وشركة كهرباء القدس وسلطة المياه الفلسطينية وشركة الاتصالات الفلسطينية والتي تشير إلى تفاقم العجز المالي الذي تعانيه هذه المؤسسات والذي يعزى حسب ادعاء تلك المؤسسات إلى عدم قيام المشتركين بتسديد ما عليهم من ديون مقابل استهلاك الخدمات العامة والجدول رقم (1-2)، (1-3) تبين ذلك. ويختلف حجم الإنفاق الفردي على السلع والخدمات اعتمادا على عوامل عدة ومن أهم العوامل التي تؤثر في الإنفاق لدى الفرد أو الأسرة الفلسطينية حجم الدخل والذي تراجع في السنوات الأخيرة وتحديدًا منذ عام 2001، تبعا للأوضاع الاقتصادية التي تأثرت بالأوضاع السياسية التي سادت الأراضي

الفلسطينية فقد بلغ نصيب الفرد من الدخل القومي الإجمالي في الأراضي الفلسطينية ( 1485 ديناراً أردنياً\* ) للعام 2001 أي بمعدل (9652.5) ديناراً أردنياً للأسرة.

وقد ارتفع دخل الأسرة الفلسطينية من ( 7943 ديناراً

أردنياً) عام 1996 في الأراضي الفلسطينية إلى ( 10,008 ديناراً أردنياً) عام 1999 وارتفع دخل الأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية عام 1996 من (8338.39 ديناراً أردنياً) إلى (10643) ديناراً أردنياً عام 1999 ليعاود الانخفاض في عام 2000 إلى 9819.7، [ جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني، 2003 ]

ويظهر الجدول رقم ( 1-1) في نهاية الفصل، معدل الدخل والإنفاق لدى الأسرة الفلسطينية وبعض البيانات التي تتعلق بالدخل والإنفاق للأسرة الفلسطينية خلال السنوات الأخيرة. فقد ارتفعت نسبة إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة خلال هذه الفترة باستمرار حيث كانت عام 1996، 4.5% لترتفع عام 2004 إلى 8.72% من مجموع الإنفاق الكلي على السلع والخدمات، فقد بلغ الإنفاق الكلي على السلع والخدمات من الدخل الكلي في السنوات الأخيرة بقيمة ( 1080.24 ديناراً أردنياً سنوياً وقد بلغت نسبة الإنفاق على الخدمات العامة الثلاث عام 1998 من الإنفاق الكلي 4.82% لترتفع عام 2004 إلى 8.7% والسبب في ارتفاع نسبة الإنفاق من الدخل يرجع إلى انخفاض الدخل من جهة وزيادة الاستهلاك وبالتالي ارتفاع نسبة الإنفاق على الاستهلاك من الدخل في حين لم ترتفع قيمته الفعلية. [الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2006]\*

وبلغ متوسط استهلاك الأسرة السنوي في الضفة الغربية (8104.8) و(8034.72) و(7610.4) ديناراً أردنياً في الأعوام 1996 و1997 و1998 على التوالي، كما هو مبين في الجدول رقم (1-7) ولأهمية الخدمات العامة لتسيير الحياة اليومية فإنها تحتل جزءاً هاماً من الإنفاق فقد وصلت نسبة الإنفاق على هذه الخدمات (الكهرباء والمياه والاتصالات) عن (4.67%) من الإنفاق الكلي في الضفة الغربية عام 1996 لترتفع عام 2001 إلى 8.5% وتبدأ بالتراجع لتصل عام 2005 إلى 6.85%، [ جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني ]

ويتأثر قرار الإنفاق على الخدمات العامة على العديد من المتغيرات الاقتصادية الكلية مثل معدلات البطالة والتي بلغت 60% عام 2003. وكذلك أسعار السلع والخدمات، إذ يوزع الإنفاق الاستهلاكي على كل من السلع والخدمات، أما على المستوى الجزئي (الأسري) فإن استهلاك الخدمات العامة يعتمد على الدخل الأسري وأسعار الخدمات العامة (المياه والكهرباء والاتصالات) فقد بلغ حجم إنفاق الأسرة الفلسطينية الكلي كما هو مبين في الجدول رقم ( 1-4) (معدلات حجم الأسرة) في عام 1996 ما

قيمته 7101.6 ديناراً أردنياً سنوياً لينخفض بشكل طفيف خلال الفترة ما بين 1996 و 2004 ليصل عام 2005 إلى 7005.6 ديناراً سنوياً، وكان الإنفاق على الخدمات العامة منها بمبلغ 332.28 ديناراً أردنياً عام 1996 بنسبة 4.67% ليرتفع سنوياً لغاية 2001 إلى 8.5% بقيمة 520.8 ديناراً أردنياً ويعاود الانخفاض عام 2005 إلى 6.85% مع الملاحظ أن انخفاض الإنفاق على الاتصالات كان ظاهراً بشكل واضح (\* الهاتف الأرضي) فقد بلغ 92.4 ديناراً أردنياً عام 2005 في حين بلغ 160 ديناراً عام 2001، [ جهاز الإحصاء ، 2006 ] ولعل ذلك يعود إلى الزيادة التي طرأت على استخدام الهاتف النقال بعد عام 2001 أما الإنفاق على المياه فقد استمر في الارتفاع طيلة الفترة بين الأعوام 1996 و 2005 فكان معدل الإنفاق على المياه ( 115.08 ) ديناراً أردنياً سنوياً والكهرباء ( 256.2 ديناراً أردنياً عام 2002 ). وكذلك الإنفاق على الكهرباء [ Palestinian economy, pcbs.2002 est. ]

وبناءً على المؤشرات المتوفرة من الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني والمؤسسات ذات العلاقة ( شركة الكهرباء، سلطة المياه الفلسطينية، سلطة مياه ومجاري بيت لحم) فإن الإنفاق على الخدمات العامة قد تراجع بالمقارنة مع الزيادة في الإنفاق الاستهلاكي وتفاوتت نسبة الإنفاق على هذه الخدمات من دخول الأفراد متأثرة بعوامل عدة قد يكون بعضها مرتبطاً بالمستهلك نفسه أو بالخدمة أو المزود، وغالباً ما يتناسب الإنفاق عكسياً مع حجم الدخل فتشكل أثمان هذه الخدمات نسبة عالية من الدخل المنخفض باعتبارها من الخدمات الأساسية والتي يعتبر الطلب عليها قليل المرونة ولا يتراجع لا بحجم تراجع الدخل من جهة ولا بحجم زيادة أسعارها من جهة أخرى وتتناقص نسبتها من الدخل المرتفعة في الغالب مع إن قيمتها تزداد بازدياد الدخل كنمو طبيعي ناتج عن تحسن مستوى الحياة المرتبط بارتفاع الدخل.

وقد ارتفعت ديون مياه الضفة الغربية على سلطة مياه بيت لحم مثلاً من 0.362 مليون ديناراً أردنياً عام 1996 لتصل عام 2005 إلى 6.635 مليون ديناراً أردنياً، [سلطة المياه، بيت لحم]. وعلى صعيد الكهرباء فقد بلغت ديون شركة كهرباء القدس في بعض محافظات الضفة الغربية عام 2006 كما يلي:-

من الواضح إن هناك مشكلة حقيقية متعلقة بالديون والتي بلغت لحساب شركة كهرباء القدس عام 2000 ما قيمته 1.3 مليون ديناراً أردنياً، وأصبحت في عام 2006 في محافظة القدس 20.5 مليون ديناراً أردنياً وفي بيت لحم 13.3 مليون ديناراً أردنياً وفي رام الله 9.8 مليون ديناراً أردنياً وفي أريحا 1.3 مليون ديناراً أردنياً والتي تشكل في مجموعها 45 مليون ديناراً أردنياً تقريباً

واستناداً إلى وجود ظاهرة العجز المالي وتراكم الدين خلال السنوات الأخيرة اللذين تعاني منهما شركة الكهرباء ومصالح المياه والمؤسسات التي تزود المستهلكين بالمياه والكهرباء خاصة مع فرق قليل لصالح شركة الاتصالات فهي أفضل، [شركة الاتصالات الفلسطينية].

وسوف تهتم هذه الدراسة بالإنفاق الاستهلاكي على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والاتصالات)، ويتبين إن الاستهلاك للخدمات العامة يتزايد بشكل طبيعي وذلك لعدة أسباب من أهمها  
1. النمو الطبيعي لعدد السكان

2. والزيادة التي طرأت على الدخل الفردي للمستهلك الفلسطيني وتحديدا في سنوات ما بين عام 1995 ولغاية 2000، مع مراعاة تراجع الدخل الفردي بعد عام 2000. [جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني، 2003] كما هو وارد في الجدول رقم (1-1) والذي نتج عنه زيادة طبيعية في الاستهلاك للخدمات العامة والذي كان يفترض إن يرافقه زيادة في الإنفاق على هذه الخدمات وتسدّد قيمة الاستهلاك.

وكما يظهر من البيانات المتاحة من خلال المقابلات التي تم إجرائها مع إدارات هذه المؤسسات في كافة المحافظات يتبين إن هناك فجوة بين قيمة الخدمات المستهلكة والتسدّد والذي يشكل احد أهم أسباب العجز المالي بالإضافة للأسباب القانونية والتشريعية والتنفيذية والتي سنتعرض لها لاحقاً. كما أن التزايد في حجم الديون التي تعاني منها المؤسسات المزودة للمياه والكهرباء تعزى إلى ارتفاع نسبة الفاقد الناتج عن الشبكات القديمة أو السرقات كذلك فقد بلغت نسبة الفاقد في قطاع المياه أكثر من 45% من حجم مشتريات المياه حسب سلطة المياه الفلسطينية.

وقد تزايدت الديون لصالح المزودين خلال السنوات الأخيرة كما هو وارد في جدول رقم (1-2) وقد أظهرت البيانات أعلاه أن حصة المستهلك الفلسطيني (الأسرة الفلسطينية) من العجز قد بلغت في محافظات الضفة الغربية كما هو مبين في الجدول رقم (1-2) والذي يبين المستوى الاستهلاكي بالرغم من تراجع الدخل للأسرة الفلسطينية، [الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2004].

- الاستثمار في البنية التحتية للخدمات العامة:

ومن أجل تطوير واقع الخدمات العامة في الضفة الغربية قامت السلطات ذات العلاقة مثل سلطة المياه الفلسطينية وسلطة الطاقة وشركة الاتصالات والكهرباء باستثمارات هائلة لرفع مستوى الخدمة وجودتها وذلك لزيادة العرض لهذه الخدمات وبالتالي خفض التكلفة الذي يسهم في خفض نسبة العجز المالي ومن أجل رفع نسبة التسدّد مقابل الاستهلاك فقد بلغ حجم الاستثمار في قطاع الكهرباء بين

عام 1996 و 2000 ما قيمته 10.7 مليون دينار أردني وتضاعف حجم هذا الاستثمار ليصل بين عامي 2001 إلى 2006 ما قيمته 21.4 مليون دينار أردني، [شركة كهرباء القدس] - الاستثمار في قطاع المياه:

أما الاستثمار في قطاع المياه فقد وصل خلال الأعوام (2003-2005) إلى 357 مليون دينار أردني في رأس المال و 428 مليون دينار ردي في التشغيل والإدارة ورغم الاستثمار المرتفع، [سلطة المياه الفلسطينية]، وبلغت رغم ذلك ديون الشركة على المشتركين ثلاثة أضعاف ما كانت عليه تقريبا والذي يعود لعدة أسباب منها زيادة الاستهلاك (قيمة الفواتير) وانخفاض مستوى التسديد وبقاء الفاقد مرتفعا وارتفاعه في أحيان أخرى.

وتعكس المؤشرات السابقة انه وبالرغم من تكثيف الاستثمار في إعادة تطوير وتأهيل الخدمات العامة إلا أن نسبة الفاقد استمرت على ما هي عليه والتي تعكس أيضا زيادة الاستهلاك وديون المشتركين تزداد كذلك كما أن تراجع الدخل الفردي والأسري بعد عام 2000 لم يقابله أي انخفاض في الاستهلاك بل على العكس ازداد الاستهلاك الذي أدى إلى ارتفاع نسبة الإنفاق على الاستهلاك من تلك الخدمات من الدخل وهذا ما انعكس في ارتفاع حجم الديون

أما الفاقد في الكهرباء والذي يعتبر احد أسباب العجز المالي حسب بيانات شركة الكهرباء فقد بلغ عام 2005 ما نسبته 18% بينما ارتفعت عام 2006 إلى 21% والزيادة في الفاقد عائدة حسب شركة الكهرباء إلى السرقات

وبلغت ديون سلطة المياه والمجاري في محافظة بيت لحم والتي يشرف على إدارتها مجلس إدارة مكون من البلديات الثلاث الكبرى (بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور) لصالح دائرة مياه الضفة الغربية أربعون مليون شيكل لغاية منتصف عام 2006. [مديرية الحكم المحلي - محافظة بيت لحم، دائرة التوجيه والرقابة، 2006-ج]، وقد يعود هذا إلى فشل مجلس الإدارة في وضع آليات لتفعيل الجباية في المحافظة.

لذلك فإنه يمكننا من خلال هذه الدراسة معرفة الأسباب الحقيقية والعوامل الداخلة في قرار الإنفاق على هذه الخدمات للمساهمة في التخلص من المظاهر التي تعاني منها المؤسسات التي تزود المستهلكين بهذه الخدمات، فرغم الزيادة في الاستهلاك لم يرافق ذلك زيادة في المدفوعات (التسديد) بنفس المعدل، حيث بلغت نسبة المدفوعات من حجم الاستهلاك للخدمات العامة فقط (60%) والذي سبب فجوة واضحة بين الاستهلاك والإنفاق.



فهل هناك إمكانية لتقليل العجز المالي الذي تعاني منه المؤسسات المزودة للخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف)؟ و التي تعزى إلى عدم قيام المشتركين بتسديد قيمة الاستهلاك، فهل المستهلك غير قادر على الدفع وإذا كان غير قادر على الدفع فلماذا يرافق عدم القدرة زيادة في الاستهلاك رغم علمهم بعدم قدرتهم على الدفع وفي حال قدرتهم على الدفع فهل هم غير راغبون بدفع ما عليهم من استحقاقات ولماذا لا يدفعون رغم قدرتهم على الدفع، لذلك ولمحاولة الإجابة على هذه الأسئلة، جاءت هذه الدراسة لمعرفة الحقائق المتعلقة بهذا القرار وما هي الإمكانيات المتوفرة والتي يمكن إن تسهم في حل الإشكاليات التي تعاني منها هذه الخدمات والمؤسسات المزودة.

واستنادا إلى البيانات التي تتوفر لدى شركة الكهرباء وسلطات المياه والاتصالات الفلسطينية وبعض النشرات لجهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني يتضح إن هناك تراكم في الديون على المستفيدين من الخدمات العامة (الكهرباء والمياه والاتصالات) فهل ويعزى تراكم الديون إلى عدم قيامهم بتسديد فواتير الاستهلاك رغم الزيادة المضطردة في الاستهلاك من تلك الخدمات؟ أم أن هناك أسباب أخرى لذلك فان معرفة الأسباب التي تحدد الإنفاق على تلك الخدمات والسلع المكملة لها يمكن أن يسهم في معرفة بعض الإجابات التي تفسر هذا السلوك الاستهلاكي، وإذا ما كان تراكم الديون يعزى للزيادة في الاستهلاك والنواتج عن النمو الطبيعي للسكان والذي لم يرافقه زيادة في تسديد قيمة الاستهلاك لهذه الخدمات.

## 2-1 أهمية الدراسة

1- تأتي أهمية البحث لتفرد بتناول المشكلة بهذا المستوى فلم يسبق إن تم تناول هذه المشكلة من وجهة نظر المستهلك وعلى مستوى الضفة الغربية وتتبع كذلك أهمية هذا البحث من أهمية عملية الإنفاق بشكل عام وتأثيره على أداء هذه الشركات وعلى جودة الخدمة التي يتلقاها المستهلك ومن المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقليل الفجوة بين المبيعات والمدفوعات والتي أدت إلى تراكم الديون على مشتركى هذه الخدمات من خلال خطة عمل مناسبة للتعامل مع هذه النتائج، والذي يمكننا بالتالي من معرفة الأسباب المؤدية لما تعاني منه المؤسسات المرتبطة بالخدمات العامة بالإضافة لتوفير المعلومات والبيانات اللازمة لصناعة القرار الخاص بهذه الخدمات والإنفاق عليها والاستثمار في مؤسساتها.

وتأتي أهمية هذا البحث كذلك من إمكانية تغطية جانب مهم لم يتم تناوله مسبقاً وهو قرار أنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة من وجهة نظر المستهلك وكيفية اتخاذ هذا إقرار فلم يسبق إن تم تناول هذه المشكلة في ظل تراجع الدخل الفردي وزيادة معدلات الفقر. وتأتي أهمية هذا البحث من أهمية عملية الإنفاق لدى المستهلك (الأسرة الفلسطينية كوحدة استهلاكية) في الضفة الغربية بشكل عام وأهمية قرار الإنفاق على هذه الخدمات وتأثيرها على الاقتصاد الفلسطيني، والذي يمكننا معرفة الأسباب المؤدية لما تعاني منه المؤسسات التي تقدم الخدمات العامة بالإضافة لأهميته في توفير المعلومات والبيانات اللازمة لصناعة القرار الخاص بهذه الخدمات والإنفاق عليها والاستثمار فيها.

2- وتأتي أهمية هذا البحث كذلك من تناول المشكلة وبهذا الحجم فلم يتم تناولها مسبقاً على مستوى محافظات الضفة الغربية جميعها فقد تم تناول الموضوع على مستوى بعض المحافظات فقط) بيت لحم، [صافي 2003]، [انشاصي 2005]، ولم يتم تناوله من وجهة نظر المستهلك أي من جانب الطلب.

### 3-1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى معرفة أهم العوامل والأسباب التي تدخل في قرار الإنفاق على خدمات المياه والكهرباء والاتصالات في الضفة الغربية) فهي مسألة تستدعي البحث حيث أن هناك العديد من الأسباب التي يتوقع أن يكون لها تأثير على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على هذه الخدمات مثل مستوى الدخل وحجم الأسرة وعدد العاملين في الأسرة والمستويات التعليمية والثقافية والاجتماعية للمستهلك والعديد من المتغيرات ذات العلاقة والوضع الاقتصادي العام والحصار الذي تعانيه الأراضي الفلسطينية.

وللبحث أهمية كبرى تتعلق ببيان أسباب الفجوة بين الاستهلاك والتسديد لقيمة هذه الخدمات، حيث يهدف هذا البحث إلى معرفة الأسباب التي تقف وراء انخفاض نسبة التسديد لفواتير الكهرباء والمياه والاتصالات في الضفة الغربية والذي يؤدي إلى تراكم الديون.

والأهداف المحددة لهذا البحث:

- ١ معرفة العوامل التي تؤثر على قرار استهلاك الكهرباء والمياه واستخدام خدمات الاتصالات
- ٢ معرفة العوامل والأسباب وراء عدم قدرة المستهلك على الدفع
- ٣ معرفة العوامل والأسباب وراء عدم رغبة المستهلك في الدفع

٤ توفير قاعدة بيانات ومعلومات لمساعدة صناعة القرار في تلك المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات مما يمكنها من تغيير أو إعادة بناء الاستراتيجيات ورسم السياسات واتخاذ القرارات التي من شأنها الإسهام في حل مشكلة تراكم الديون وبالتالي المساهمة في بناء اقتصاد وطني فلسطيني بشكل أكثر قوة.

٥ ترشيد الاستهلاك والإنفاق الاستهلاكي

ويمكن تحقيق أهداف هذه الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- ما هي أسباب عدم قيام المشتركين بدفع كافة ما عليهم من ديون مقابل استهلاك الخدمات العامة؟
- 2- ما هي أسباب العجز المالي الذي تعاني منه المؤسسات المزودة للخدمات العامة
- 3- ما هي أسباب الفجوة بين حجم استهلاك الخدمات العامة وحجم الإنفاق على هذه الخدمات
- 4- ما هي العوامل المؤثرة في قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة
- 5- هل يؤثر حجم الأسرة على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة
- 6- مدى تأثير رضا المستهلك عن جودة وأسعار الخدمات العامة على قرار الإنفاق.

#### 1-4 أسلوب ومنهجية الدراسة

استخدمت الدراسة أسلوب وصفي تحليلي للتعرف على آراء المبحوثين في الضفة الغربية وتحديدًا في محافظات الضفة الغربية: بيت لحم ، الخليل ، القدس ، رام الله ، أريحا ، نابلس ، جنين طولكرم، قلقيلية، وسلفيت من وجهة نظر المستهلك والعوامل المؤثرة على قرار الإنفاق لدى الأسرة الفلسطينية على خدمات المياه والكهرباء والاتصالات والأسباب التي تساعد أو تعيق الدفع مقابل هذه الخدمات. وقد تم الحصول على البيانات لهذه الدراسات من مصدرين رئيسيين هما:

أولاً : بيانات ثانوية من الدراسات السابقة وملفات المؤسسات والسلطات ذات العلاقة .

ثانياً : بيانات أساسية من خلال اختيار العينة المناسبة من مجتمع الدراسة والمكون من مستهلكي الخدمات العامة فقد تم تحديد حجم العينة بـ 500 فردا موزعين على محافظات الضفة الغربية لكل محافظة عدد أفراد من العينة يتناسب مع حجمها من مجموع عدد الأسر في كافة المحافظات حيث وزعت عليهم استبانة تم إعدادها لهذا الغرض

ومصادر البيانات الأولية هي

1- المقابلة الشخصية: حيث أجريت مجموعة من المقابلات مع عدد من مسؤولي مؤسسات التزويد

للخدمات العامة

**2- الاستبانة:** لقد صمم الباحث لهذا الغرض استبانته من اجل الحصول على بيانات متعلقة بقرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة في الضفة الغربية شملت الجوانب الإدارية والاقتصادية والاجتماعية التي لها علاقة بقرار الإنفاق على هذه الخدمات.

**مجتمع الدراسة:** يعتبر كافة مشتركي الكهرباء والهاتف والمياه في الضفة الفلسطينية هم مجتمع الدراسة ممثلين في كافة الأسر الفلسطينية في كافة محافظات الضفة الغربية. **عينة الدراسة:** لقد تم استخدام عينة طبقية عشوائية بحيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى عشرة طبقات هي محافظات الضفة الغربية ومن ثم تم اعتماد عدد الأسر التي قامت بتعبئة الاستبيان بحيث تمثل نسبة من عدد الأسر في كل محافظة وتم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية في المحافظات.

### **1-5 محددات الدراسة:**

يتحدد هذا البحث في مشكلة عدم قيام المشتركين بتسديد فواتير استهلاك الخدمات العامة من المياه والكهرباء والاتصالات والتي نشأ عنها تراكم ديون المشتركين وتراكم العجز المالي للمزودين لذلك فان دراسة السلوك الاستهلاكي لتلك الخدمات سيكون مهما في دراسة الاستهلاك للسلع الأخرى العادية والمكاملة، إلا أن نتائج هذه الدراسة قد لا تعمم على أشكال الإنفاق على السلع والخدمات الأخرى، حيث يختلف الإنفاق على هذه الخدمات عن الإنفاق على غيرها من السلع والخدمات فهذه الخدمات في الغالب تستهلك قبل أن يتم الدفع مقابلها بينما معظم السلع والخدمات الأخرى يتم الدفع مقابلها قبل استهلاكها، والذي يؤدي إلى إمكانية تراكم أثمان استهلاكها وعدم قيام المشتركين بالدفع والذي دفع بعض مزودي هذه الخدمات إلى اللجوء إلى نظام الدفع المسبق والذي لم يتم التأكد من جدواه بعد.

محددات زمنية: لقد تم البدء في إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الأول عام 2006 وتم الانتهاء منها الفصل الدراسي الأول عام 2007 وقد تأخر انجاز الدراسة لأسباب خارجة عن إرادة الباحث .  
محددات مكانية: تتحدد الدراسة جغرافيا في كافة محافظات الضفة الغربية فقط.

### **1-6 فرضيات الدراسة:**

بناءً على أهداف هذه الدراسة فسوف يتم اختبار الفرضيات عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  أو أقل من 0.05 وقد تم اختبار الإنفاق على تلك الخدمات لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة التالية:

رضا المستهلك عن سعر الخدمة، جودة الخدمة، استمرارها، دخل الأسرة، عدد العاملين في الأسرة، المؤهل العلمي لرب الأسرة، مكان سكن الأسرة، نوع السكن، عمر رب الأسرة، جنس رب الأسرة، القطاع الذي يعمل به، نوع وعدد الأجهزة الكهربائية التي تملكها الأسرة، حجم الديون السابقة مقابل استهلاك هذه الخدمات وتزامن إرسال الفواتير للمستهلك، رغبة المستهلك وقدرته على الدفع، والإجراءات أو السياسات التي تستخدمها الشركات المزودة لهذه الخدمات في عملية التوزيع للفواتير وفرض الفوائد على الديون المتراكمة واللجوء للقانون أو عدمه لمعرفة تأثيرها على المتغير التابع قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة.

كما سيتم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA عندما تكون  $\alpha = 0.05$  لاختبار الفروق في قرار الإنفاق على خدمات المياه والكهرباء والهاتف حسب العوامل المستقلة أعلاه لمعرفة هل هناك فروق في الإنفاق على تلك الخدمات يعزى إلى اختلاف رضا المستهلك عن أسعار وجودة وهذه الخدمات أو إلى اختلاف الدخل وعدد أفراد الأسرة، عدد العاملين في الأسرة، مكان السكن، القطاع الذي يعمل به رب الأسرة وغيرها من المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة، ويمكن صياغة فرضية الدراسة على شكل فرضية عدمية كما يلي: لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  في قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على خدمات المياه والكهرباء والهاتف حسب المتغيرات المستقلة التالية رضا المستهلك عن سعر الخدمة، جودة الخدمة، استمرارها، دخل الأسرة، عدد العاملين في الأسرة، المؤهل العلمي لرب الأسرة، مكان سكن الأسرة، نوع السكن، عمر رب الأسرة، جنس رب الأسرة، القطاع الذي يعمل به، نوع وعدد الأجهزة الكهربائية التي تملكها الأسرة، حجم الديون السابقة مقابل استهلاك هذه الخدمات وتزامن إرسال الفواتير للمستهلك، رغبة المستهلك وقدرته على الدفع، والإجراءات أو السياسات التي تستخدمها الشركات المزودة لهذه الخدمات في عملية التوزيع للفواتير وفرض الفوائد على الديون المتراكمة واللجوء للقانون أو عدمه.

جدول رقم (1-1): الدخل ومتوسط إنفاق الفرد الشهري بالدينار الأردني في الضفة الغربية حسب

المتغيرات المختارة للأعوام 1996-1998، 2001-2004 (\*\*،\*)

السنة	الدخل الفردي السنوي د.	الإنفاق/الفرد السنوي د.	% الإنفاق كلي/الدخل	الإنفاق/الكهرباء بالدينار/شهر	الإنفاق/المياه بالدينار/شهر	الإنفاق/الاتصالات بالدينار/شهر	% الإنفاق الخدمات/الدخل
1996	1309.32	1145.04	%87.5	34.08	14.52	14.28	%4.4
1997	1388.04	1100.88	%79.3	31.56	13.56	14.16	%4.27
1998	1523.76	1037.52	%68.1	28.32	11.46	13.68	%3.52
2001	1379.28	1060.80	%76.9	41.16	19.80	30.48	%6.62
2004	1270.56	1057.20	%83.2	48.00	22.92	42.96	%8.96

\*: مأخوذ من الدخل السنوي بالدولار 1د.=1.4 \$

\*\* : البيانات مأخوذة من التقارير السنوية الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

جدول رقم (1-2): أرصدة ديون المياه على مشتركى مياه الضفة الغربية/دائرة مياه الضفة

الغربية(مليون دينار)بين الأعوام 2002 و 2005

المحافظة	القدس	رام الله	أريحا	نابلس	جنين	قلقيلية	الخليل	بيت لحم	طولكرم	سلفيت
2002	6.4	6.5	0.9	1.5	2.5	0.1	11.0	5.4	0.2	1.3
2003	4.5	8.2	1.0	1.5	1.9	.08	9.5	6.1	.25	1.4
2004	12.9	2.2	1.2	2.0	2.5	.13	13.1	8.0	3.4	1.8
2005	13.7	2.8	1.3	2.5	3.0	2.2	15.6	8.3	0.58	2.1

جدول رقم (1.3) حجم الديون بالشيكال الإسرائيلي المترتبة على المشتركين لصالح سلطة المياه في محافظة بيت لحم

السنة	حجم الديون
2000	**10227000
2001	**4112000
2002	**5055000
2003	**3027000
2004	**5359000
2005	**5020000
المجموع	*32800000

ملاحظة: البيانات مأخوذة من سلطة مياه وجاري بيت لحم التقرير السنوي 2006

\* حجم الديون المتراكم لغية عام 2000، \*\* حجم الديون للسنة الواحدة

جدول رقم 1-4: حجم الديون المتراكمة لصالح شركة الكهرباء على المستهلكين بين الأعوام 2002-

2005، لأقرب 1000 دينار أردني

السنة	2002	2003	2004	2005
الفدس	3875.6	4469.0	12951.7	13696.0
رام الله	6512.3	8201.2	2205.3	2772.6
أريحا	940.0	1046.8	1224.5	1361.8
نابلس	1495.7	1491.8	2029.1	2551.9
جنين	2535.8	1904.3	2580.9	3018.6
فلسطينية	111.4	78.3	130.0	2206.1
الخليل	10987.4	9470.4	13171.0	15591.4
بيت لحم	5429.7	6130.0	8020.4	8362.5
طولكرم	224.8	254.8	344.0	569.9
سلفيت	1338.3	1380.1	1825.6	2149.2



جدول رقم 1-5 : متوسط إنفاق الأسرة السنوي بالدينار الأردني على الخدمات العامة ومتوسط إنفاق

الأسرة السنوي الكلي للأعوام 1996,1997,1998,2001,2004.

المؤشر	الدخل الأسري السنوي \$	إنفاق الأسرة السنوي الكلي	متوسط إنفاق الأسرة على الخدمات العامة*	إنفاق الأسرة على الكهرباء	إنفاق الأسرة على المياه	إنفاق الأسرة على الهاتف	% الإنفاق على خ ع من الانفاق الكلي	السنة
1996	11,915.8	7101.6	332.28	190.92	71.76	69.6	4.67%	
1997	13020.1	6954	378.72	210.36	81.72	86.64	5.44%	
1998	14,079.78	6552	346.20	190.32	72.48	83.4	5.28%	
2001	11,972.82	6124.8	520.08	247.2	113.52	160.08	8.50%	
2004	11740.08	6422.4	478.56	266.4	118.8	93.36	7.45%	
2005	---	7005.6	480.00	274.8	112.8	92.4	6.85%	

\* معدل حجم الأسرة للسنوات المذكورة في الجدول بالتوالي (6.5، 6.7، 6.6، 6.2، 6.6).

\*\* الإنفاق السنوي الكلي للأسرة ناتج الإنفاق الشهري بالدينار مضروباً في 12 شهراً

\*\*\* متوسط إنفاق الأسرة على الخدمات العامة الشهري مضروباً في 12 شهراً

جدول رقم 1-6: معدل دخل الفردي الشهري والإنفاق الفردي بالدينار الأردني على الخدمات

العامة (المياه، الكهرباء، الاتصالات) ونسبة الإنفاق الكلي إلي الدخل للأعوام

.1996,1997,1998,2001,2004

السنة	الدخل الفردي الشهري د.	الإنفاق/الفرد الشهري د.	%الإنفاق كلي /الدخل	الإنفاق/ الكهرباء	الإنفاق/ المياه	الإنفاق على الاتصالات	%الإنفاق على الخدمات
1996	(109.11)	95.42	%87.5	2.84	1.21	1.19	%4.4
1997	(115.67)	91.74	%79.3	2.63	1.13	1.18	%4.27
1998	(126.98)	86.46	%68.1	2.36	0.97	1.14	%3.52
2001	(114.94)	88.40	%76.9	3.43	1.65	2.54	%6.62
2004	(105.88)	88.10	%83.2	4.00	1.91	3.58	8.96

الإنفاق بالدينار الأردني مأخوذ من الإنفاق بالدولار الأمريكي بمعدل 1 دينار = 1.4 دولار مقسوما

الدخل السنوي على 12 شهرا

جدول رقم 1-7: متوسط إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة (الكهرباء، المياه،

والاتصالات) للأعوام 1996,1997,1998,2001,2004.

2004	2001	1998	1997	1996	المتغيرات
4.00	3.43	2.36	2.63	2.84	الكهرباء
1.91	1.65	0.67	1.13	1.21	المياه
3.58	2.54	1.14	1.18	1.19	الاتصالات
9.49	7.62	4.47	4.94	5.24	كافة الخدمات مياه، كهرباء، اتصالات
88.10	88.40	86.46	91.74	95.42	متوسط إنفاق الفرد الشهري

[الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2006]

## الفصل الثاني

أدبيات الدراسة والإطار النظري

### 1-2 الدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل من الدراسة إلى مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت الإنفاق على الخدمات العامة وقد تبين أن ليس هناك الكثير من الدراسات المتعلقة بالطلب والعرض بل كان هناك دراسات عامة تناولت موضوع الخدمات العامة.

وقد ركزت معظم هذه الدراسات سواء كانت محلية أو عالمية على جانب العرض، فقد تناولت عملية تطوير هذه القطاعات من أجل تحسين الخدمة وتحديد الأسعار المناسبة ويمكن تقسيم الدراسات التي تطرقت لبحث جوانب مختلفة من واقع ومشكلات هذه الخدمات إلى قسمين

#### 1-1-2 دراسات محلية:

لا يتوفر الكثير من الدراسات المحلية المتعلقة بالخدمات العامة الكهرباء والمياه والاتصالات والدراسات التي توفرت تناولت إما خدمات منفردة مثل المياه.

دراسة: الغريز وانشاص، 2005

تهدف الدراسة إلى معرفة قدرة ورغبة المستهلك للدفع مقابل تحسين خدمات المياه في قطاع غزة و اعتمدت الدراسة منهجية متميزة تمثلت في دراسة شاملة للوضع القائم لمصادر المياه وخدمات تقديم المياه من كافة الجوانب عبر مراجعة كافة المسوح الأدبية لبدائل التعرف المقترحة لأسعار المياه ودراسة ميدانية للأوضاع الاجتماعية والاقتصادية في قطاع غزة وقد اتبعت الدراسة منهجية تطبيقية بالاعتماد على البيانات الأولية التي تم جمعها من البلديات بواسطة استبيان تم تصميمه لهذا الغرض.

وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- أ - 97.2% يؤمنون بضرورة تحسين خدمات المياه
- ب - 74.5% مقتنعون بان التحسينات بحاجة لتكاليف إضافية
- ج- 82.8% لديهم رغبة واستعداد للدفع مقابل التحسينات
- د- أي نظام لتسعير المياه يجب إن يراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية ومستوى الخدمة والعوامل الفنية والإدارية والسياسية.

دراسة: صافي، 2001

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين التكلفة والهيكل في مؤسسات المياه تحت عنوان هيكل وتعرفة الكلفة للمياه في الضفة الغربية، وتمثلت مشكلة الدراسة في العلاقة بين التكلفة والهيكل في مؤسسات المياه في الضفة الغربية، [صافي، 2001].

أما متغيرات الدراسة هي الكهرباء، والمياه المشتراة، والرواتب كمتغيرات مستقلة وتكلفة المتر المكعب المنتج، المتغير التابع.

أما عينة الدراسة فكانت تمثل المؤسسات التي تقدم خدمة المياه بشكل متخصص، وهي سلطة مياه بيت لحم ومصحة مياه رام الله وبلديات نابلس والخليل، وشملت العينة 705 من المشتركين للمياه في الضفة الغربية واتبعت الدراسة كذلك منهجية تطبيقية، اعتمدت المقابلات كأساس للحصول على المعلومات من المصادر الرسمية. وخلصت الدراسة للنتائج التالية:

- ١ يجب أن يغطي هيكل التعرفة تكلفة إنتاج وتسويق المتر المكعب من المياه لاسترداد التكاليف.
  - ٢ نظام التعريف يجب أن يوجد قدرة ذاتية تمكن من استرداد التزامات المؤسسة (تغطية بنود في قائمة الحساب تمكن من تغطية التكاليف التشغيلية)
  - ٣ تفاوت في نسب تكاليف الإنتاج والبيع والتوزيع والتكاليف الإدارية بين المؤسسات المختلفة التي شملتها العينة
  - ٤ اختلاف في كميات المياه المنتجة والمباعة والمشتراة والفاقد ونسبها.
- وبالتالي يجب إدخال كافة عناصر التكاليف أثناء عملية وضع التعرفة.

## 2-1-2 دراسات عالمية

وقد اهتم الكثير من الباحثين بمحددات إنفاق الأسرة على الخدمات العامة ومن بين الدراسات التي تناولت ذلك:

دراسة: لينو، 1994، Lino

تهدف الدراسة إلى معرفة أنماط الاستهلاك لدى العائلات التي ترأسها أمم منفردة" والتي تناولت الوضع الاقتصادي للعائلات التي ترأسها أمم لوحدها والعلاقة بين الدخل والإنفاق والتي شملت عينة من 60,000 مقابلة على مدار ثلاث سنوات من عام 1989 ولغاية عام 1991 تمثلت في الإنفاق الاستهلاكي وكان كذلك جزء من العينة من الأسر ثنائية الأزواج أي أن المتغيرات في هذه الدراسة كانت تتعلق بالحالة الزوجية للمرأة وهي مطلقة أو منفصلة أو لم تتزوج إطلاقاً أو أرملة أو متزوجة.

وكان من النتائج التي أظهرتها الدراسة أن نسبة الأسر التي ترأسها الأمهات منفردة تنفق جزءاً هاماً من الدخل المنفق والذي تشكل الخدمات العامة فيه الجزء الأكبر مثل الوقود والكهرباء والمياه والهاتف والغاز، باعتبارها تشكل الجزء الأكبر من الإنفاق الإجمالي، [monthly labor] review May، [.1994 p. 33.

وفي دراسة قام بإعدادها وليام 1992، William 1994،

هدفت إلى التعرف على أنماط الاستهلاك لدى العائلات التي تتلقى مساعدات حكومية في الولايات المتحدة، والمؤهلة للشروط الخاصة بالمساعدات الحكومية. وشملت كذلك متغيرات الدراسة عدد أفراد الأسرة وأعمارهم وجنسهم ومن المتغيرات الهامة كذلك السكن والطعام والمواصلات والمؤهل العلمي لرب الأسرة ويظهر في الدراسة أن هناك ما نسبته 43.2% من مجمل النفقات صرفت على المسكن (housing) والذي يشمل الخدمات العامة وهي نسبة مرتفعة لدى الأسر الفقيرة التي لا يعمل أي من أفرادها مقابل 33.9% لدى الأسر التي يعمل احد أفرادها، ويتضح من هذه الدراسة أن الإنفاق على الخدمات العامة كأحد الأجزاء الرئيسية التي تنفق عليها هذه الأسر من مجمل الإنفاق على الإسكان يشكل نسبة أكبر لدى الأسر التي لا يعمل أي من أفرادها من تلك الأسر التي يعمل احد أفرادها.

وفي دراسة ل باربرا، 1999 Parbara ، حول الرغبة في الدفع مقابل الكهرباء من المصادر المتجددة هدفت الدراسة إلى معرفة الاستعداد للدفع للكهرباء عبر مصادر متجددة حيث اهتمت الدراسة بمعرفة الرغبة في الدفع الإضافي مقابل استهلاك الكهرباء التي تنتج من مصادر متجددة والتي لها علاقة بالبيئة والتي نفذت لصالح مصالح كهرباء مستخدمة نتائج مسوح متعلقة بذلك وأظهرت الدراسة العديد من النتائج منها:

أبدى 52% إلى 95% من المستهلكين استعدادهم للدفع مقابل هذا النوع من الكهرباء (لديهم الرغبة) باعتدال . وأظهرت الدراسة أن 70% لديهم الرغبة في الدفع \$5 شهريا زيادة على فاتورة الكهرباء من المصادر المتجددة و 38% لديهم الرغبة في دفع \$10 شهريا و 21% لديهم الرغبة في دفع 15% شهريا على الفاتورة وتشير هذه البيانات إلى تفضيل المستهلكين لمصادر الطاقة المتجددة، الاستعداد لدفع زيادة مقابل المصادر المتجددة، استعداد المستهلكين لدفع زيادة اخذ نمطا يمكن التنبؤ به، نتائج الدراسة تقربت مع نتائج دراسات مشابهة، والمحدودية تعني أن المستهلكين سوف يدفعون أكثر في سوق تنافسية.

اما 2002, Choynowski

فقد بقياس الرغبة في دفع أثمان الكهرباء بناء على تقدير للطلب على الكهرباء وقد وصلت الدراسة للنتائج التالية:

يعتمد الطلب على الكهرباء على الدخل وأسعار أشكال الطاقة الأخرى فكلما زاد السعر قل الطلب والعكس كلما قل السعر زاد الطلب حتى يبلغ السعر صفرا وخلاصة الدراسة أن انخفاض السعر للكهرباء يؤدي إلى زيادة الرغبة في الدفع مقابل استهلاك الكهرباء.

وفي دراسة ل فانخوسر ، 2005 Fankhauser بعنوان " هل يستطيع المستهلك الفقير الدفع مقابل الطاقة والمياه وهي دراسة تحليلية للقدرة في الدول الوسيطة

في دول جنوب شرق آسيا وتهدف الدراسة إلى مساعدة صناعة القرار لدراسة مدى تحمل العائلات الفقيرة لدفع أثمان الخدمات العامة حيث تتفق العائلات منخفضة الدخل حصة أعلى من دخلها على خدمات المياه والكهرباء نتيجة ارتفاع الأسعار، وخاصة أن الزيادة الأجور قد أدت إلى الزيادة في الطلب الذي لم يرافقه زيادة في الدخل بل ارتفاع في الأسعار وهذا يؤثر سلبا على الرغبة والقدرة على الدفع.

ولذلك فقد كان الهدف المحدد لهذه الدراسة الوصول إلى أفضل لمدى قدرة فئات الدخل المنخفض للإنفاق على الخدمات العامة.

وقد بينت الدراسة أن الأسرة قادرة على دفع فواتير الخدمات العامة، حيث معدل الإنفاق على الماء والكهرباء يصل بين 4% إلى 10% من الإنفاق الإجمالي للأسرة وهذا يعني أن نسبة التحمل للعائلات الفقيرة نسبة عالية مثل الجمهورية السلوفاكية 10%.

وأما دراسة: وليام، 1996، William

فقد أجابت على سؤال كيف تقوم الأسر التي تتلقى مساعدات حكومية بإنفاق دخلها، وهل للوضع الوظيفي وتركيبية العائلة تأثير على أنماط الاستهلاك لدى هذه العائلات.

وتناول الباحث الموضوع بنهج علمي اعتمد مقابلة المجموعات العاملة وغير العاملة وشملت العينة 2275 مجموعة غير عاملة و2669 مجموعة عاملة، والمتغيرات كانت إما متغيرات لها علاقة بالأسرة من حيث عدد الأفراد أو العمر والجنس والمؤهل العلمي لرب الأسرة أو متغيرات الإنفاق والتي تشمل الخدمات العامة وغيرها من المتغيرات التي تؤثر على قرار الإنفاق لدى هذه الأسر، وبينت الدراسة إلى: أن 15% من الإنفاق الكلي تتفق على المواصلات وتبين أن 70% من الدخل الكلي تذهب للإنفاق الكلي.

وتبين هذه الدراسة تأثير وأهمية العلاقة بين الإنفاق على الخدمات العامة من جهة والدخل والعمر والجنس والمتغيرات المستقلة الأخرى من جهة ثانية.

وفي دراسة ل ميريت، 2001 Merret

بعنوان إعادة بناء استعداد الأسر للدفع مقابل خدمات المياه في الدول ذات الدخل المنخفض مثل دول الكاريبي وأفريقيا واسيا على مدى 9 سنوات واستخدمت الدراسة المقابلات مرة على الأقل لكل مبحوث ولقاءات مجتمعية بالإضافة إلى الاستبيان وقد تكونت من 6 أقسام، وقد اعتمد الباحث على استخدام المتغيرات، الدخل، الوفرة، العادات، والجودة.

وخلصت الدراسة إلى

1- يجب أن يعتمد تطوير مشاريع المياه والصرف الصحي على فهم جيد للوضع القائم للسوق المحلية التي تقدم هذه الخدمات.

2- فهم سلوكيات المستهلك المستقبلية

3- يمكن بناء خيارات السيناريوهات للمشاريع قبل المسوح او بمشاركة عينة سكانية من قبل فريق البحث ذاته.



أما دراسة لي، Lee 2001 فقد هدفت إلى معرفة الفروق في الأنماط الاستهلاكية لأسر كبار السن والتي يرأسها مسنين تتراوح أعمارهم بين 65 و 75 عاما في كوريا الجنوبية اعتمادا على متغيرات محددة مثل متغيرات الخدمات والتعليم ومستوى الدخل وحجم الأسرة باستخدام عينة بلغ حجمها 2584 أسرة كورية

وانتهج الباحث التحليل المتعدد (multi regression) وأظهرت نتائج البحث أن نسبة الإنفاق لدى أسر كبار السن على الخدمات العامة تشكل حوالي 4.5% من مجمل إنفاقها الاستهلاكي وبينت الدراسة انه لا يوجد فروق إحصائية في الأنماط الاستهلاكية على الخدمات العامة بين أسر كبار السن الذين تتراوح أعمارهم بين 65 و 75 عاما. واستخدم الباحث T-Test لفحص نتائج الدراسة والإجابة على فرضيات البحث المستخدمة وهي فرضيات عدمية (Null hypothesis) والتي تفترض عدم وجود أي فرق في أنماط الاستهلاك حيث تم رفض 7 فرضيات من أصل 11 فقد بينت الدراسة أن هناك فرق.

وفي دراسة أجرتها منظمة الغذاء العالمية FAO باستخدام CVM Contingent valuation method, بهدف معرفة ماذا يمكن عملة تحت ظروف افتراضية، و WTP حسب هذا الأسلوب اعتمدت على أربعة متغيرات لإجراء هذه الدراسة (i). السلعة (ii). الدخل (iii). الأسعار البديلة (iii). خصائص المبحوثين الآخرين. حيث يمكن حسب الدراسة فحص القابلية ل CVM (contingent evaluation method) باستخدام الانحدار على المتغيرات الأربعة أعلاه واستخدمت منهجية علمية تم تطبيقها من خلال الطلب المباشر من المبحوثين عن استعدادهم (willingness) للدفع مقابل تحسينات محددة على جودة البيئة واستكمل العمل باستخدام المقابلة الشخصي والاستبيان وشملت العينة عناصر من طاقم الجامعة ومتطوعين ومارة في الأسواق. (و CVM اعتمد على سؤال ما هو أكثر مبلغ ترغب في دفعه....؟)

وتعرضت بعض الدراسات التي تناولت الموضوع في أفريقيا إلى دراسة السلوك الحالي والطلب على خدمات المياه وخرجت بالنتائج التالية 1- تسرب في الشبكات 2- أنظمة مياه مهملة 3- لجان قري بدون أي دعم مالي 4- مخططات هيكلية تتجاهل سلوكيات المستهلكين

كما وانه يمكن اشتقاق معادلة الرغبة في الدفع لدى المستهلكين من خلال الأسعار والنسب الاحتمالية [Roberto]. والذي استنتج أن حالات العجز في الطلب على المياه يمكن استخدامها

لدراسة تأثيرها على استهلاك المشتركين للمياه. وفهم وتوقع الأسعار المناسبة لتوزيع المياه. وبالتالي إفادة مصالح المياه على المستوى التشغيلي والعوائد.

### 2-1-3 علاقة الدراسات السابقة بالموضوع

لقد تناولت غالبية الدراسات السابقة موضوع الخدمات العامة من وجهة نظر المزود وركزت على آليات تطوير قطاعات الخدمات موضوع البحث واهم ما يربطها بهذه الدراسة أنها حاولت تفسير ومعرفة أسباب الفجوة الموجودة بين الإنفاق والاستهلاك والتي تتمثل في العجز المالي لدى المزودين من وجهة نظرهم أما الدراسات المحلية فقد تناولت موضوعات مختلفة ولكنها جميعها تهدف إلى معرفة الأسباب التي تؤدي إلى عدم الدفع وبالتالي تراكم العجز المالي الذي يعاني منه مزودو الخدمات العامة في الأراضي الفلسطينية.

و تناولت الدراسات العالمية كذلك أوضاع هذه الخدمات لأسباب متعددة من بينها قدرة وعدم قدرة المستهلك على الدفع أو رغبته وعدم رغبته في الدفع وهذا ما نحاول معرفته في هذه الدراسة بالإضافة للعوامل والمحددات الأخرى التي تؤثر على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على هذه الخدمات.

### 2-1-4 تميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

وسوف نحاول من خلال هذه الدراسة إلقاء مزيداً من الضوء على جانب الطلب وتفسير سلوك المستهلك المتعلق بالإنفاق على خدمات المياه والكهرباء والهاتف في كافة محافظات الضفة الغربية وهذا ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات المحلية التي تم إجراؤها والتي لم تتناول هذه الخدمات مجتمعة ولم تتناولها في كافة محافظة الضفة الغربية فهي الأولى ضمن حدود علم الباحث، في الضفة الغربية وتهدف الدراسة كذلك إلى معرفة محددات قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة المياه والكهرباء والهاتف في الضفة الغربية وهذا ما لم تتناوله دراسة أخرى من قبل

### 2-1-5 الإطار النظري للدراسة:

يشكل الإنفاق على الخدمات العامة جزءاً أساسياً من الإنفاق الإجمالي للأسرة الفلسطينية بل ويشكل جزءاً هاماً من إنفاق الأسر متدنية الدخل والتي تشكل 75% من الشعب الفلسطيني، [البنك الدولي، 2006] ولذلك فإن الإنفاق على خدمات المياه والكهرباء والهاتف يبقى في غاية الأهمية وخصوصاً للأسر محدودة الدخل والتي تعاني من الفقر حيث يتم تزويد المشتركين بها من قبل جهات متعددة ومختلفة من القطاع الخاص فهذه الخدمات لا تستهلك لذاتها بل تستهلك أثناء استهلاك خدمات و سلع أخرى مثل استخدام الأجهزة الكهربائية المنزلية التي يستهلك معظمها المياه والكهرباء أثناء استخدامه وتعتبر الخدمات العامة من نوع الخدمات التي تستهلك قبل دفع أثمانها ففي الغالب هناك إبطاء بين زمن استهلاكها وزمن الإنفاق عليها والذي قد يؤثر على سلوكيات المستهلك عند اتخاذ قرار الإنفاق ربما لإحساسه بأنه ليس بحاجة للدفع فوراً قبل استهلاكها فقد استهلكها سالفاً، لذلك فإن قرار الإنفاق ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر المستهلك تعتبر سبباً هاماً لدراسة هذا القرار واستكشاف العوامل المؤثرة عليه لما لذلك من قيمة تساعد في فهم العلاقات وتأثير تلك العوامل على قرار الإنفاق، فقرار الإنفاق على السلع والخدمات يعتمد على العديد من المتغيرات الاقتصادية مثل الدخل والاجتماعية مثل حجم الأسرة وكذلك هناك متغيرات أخرى مثل مستوى التعليم للآباء والأبناء واعتماداً على طبيعة العلاقات بين المتغيرات التي تؤثر على الإنفاق ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة والمعلومات التي توفرت من المقابلات التي أجريت مع بعض رؤساء المؤسسات التي تزود خدمات المياه والكهرباء والهاتف في محافظات الضفة الغربية فإنه بالإمكان تنمية الإطار النظري لهذه الدراسة وتحديد العلاقات بين العوامل التي تؤثر على قرار الإنفاق على الخدمات العامة وبشكل مبدئي فإن هناك مجموعة من المتغيرات التي لها علاقة مباشرة وأخرى غير مباشرة تؤثر في قرار الإنفاق على هذه الخدمات ( الكهرباء، الهاتف، المياه)، وتقسّم المتغيرات التي يعتمد عليها قرار الإنفاق إلى:

1-متغيرات اقتصادية مثل: أ- الأسعار

ب- الجودة

ب- الدخل

ت- عدد العاملين في الأسرة

2- متغيرات اجتماعية مثل: أ- حجم الأسرة

ب - نوع الأسرة

ت - المؤهل العلمي

ث - العمر

- مكان السكن
  - نوع السكن
  - طبيعة عمل رب الأسرة
  - جنس رب الأسرة
  - نوع وعدد الأجهزة الكهربائية التي تملكها الأسرة
- 3- عوامل مؤسسية وخارجية تتعلق بسلوك الشركة في عملية تحصيل الفواتير مثل:
- أ- الفواتير ترسل بالوقت المناسب
  - ب- الفواتير ترسل في آن واحد

#### 4- ترتيب الخدمة على سلم الأولويات

ولمعرفة تأثير هذه العوامل والمتغيرات المستقلة في المتغير التابع *قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة* ومن أجل معرفة اتجاه العلاقة وحجمها بين كل من هذه المتغيرات المستقلة والمتغير التابع سوف يتم بناء مجموعة من الفروض لفحصها والتأكد من مدى وجود علاقة بينها ومقدار هذه العلاقة واتجاهها لتمكننا من تفسير الغموض الذي يكتنف أسباب العجز المالي الموجود لدى مؤسسات الخدمات العامة ومقدار مساهمة عدم الدفع في هذا العجز.

## الفصل الثالث

---

### منهجية الدراسة

يعرض الفصل المنهجية الخاصة بالبحث ويشمل ذلك مجتمع الدراسة والعينة وأداة الدراسة وسوف يتم تحليل البيانات الواردة في هذه الدراسة والتي تم جمعها من خلال هذه الأداة (الاستبانة) والتي تتناول عدد من المتغيرات مثل سعر وجودة الخدمات العامة والجنس والفئة العمرية والحالة الاجتماعية وحجم الأسرة ونوع ومكان السكن والمؤهل العلمي لرب الأسرة وعدد العاملين في الأسرة وجنس المعيل وحجم الدخل وقطاع العمل الذي يعمل فيه رب الأسرة، ومن ثم القيام بالتحليل الإحصائي الوصفي اللازم للبيانات الناتجة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

### 1-3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأسر الفلسطينية في الضفة الغربية باعتبار الأسرة الفلسطينية هي الوحدة الاقتصادية الاستهلاكية التي يمكننا من الاعتماد على دراستها لفهم سلوك المستهلك الفلسطيني (متمثلاً في الأسرة الفلسطينية كوحدة استهلاكية) في الضفة الغربية ومحددات قرار الإنفاق لدى المستهلك استهلاك هذه الخدمات، (المياه والكهرباء والهاتف) وسوف تشمل كافة الأسر الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية

وهي بيت لحم، الخليل، رام الله، القدس، أريحا نابلس، طولكرم، قلقيلية، وجنين وسلفيت. (إدراج خارطة الضفة الغربية).

### 2-3 - عينة الدراسة

ولكي تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة فقد تم تصميم عينة طبقية نسبية عشوائية غير منتظمة تغطي محافظات الضفة الغربية بما يتناسب مع عدد الأسر الفلسطينية في داخل كل محافظة موزعة بين المدن والقرى والمخيمات الفلسطينية بشكل نسبي كذلك، وقد تم توزيع أفراد العينة داخل كل قرية أو مدينة أو مخيم بطريقة عشوائية غير منتظمة، حسب الأرقام والنسب الواردة في الجدول رقم (1-3)

جدول رقم (1-3)

عدد الأسر في محافظات الضفة الغربية ونسب توزيع الاستبيانات في المحافظات

جدول رقم 1-3: جدول توزيع السكان والأسر والاستبيانات في محافظات الضفة

المنطقة	عدد السكان 1999	معدل حجم الأسرة	عدد الأسر	% عدد الأسر	عدد استمارات من 500
جنين	207837	6.3	32990	10.75	54
طوباس	37650	6.3	5976	1.95	10
طولكرم	137381	6.3	21806	7.10	35
قلقيلية	74605	6.3	11842	3.86	20
سلفيت	49993	6.3	7935	2.50	13
نابلس	267650	6.3	42484	13.80	69
رام الله	221436	6.3	35150	11.40	57
القدس	342756	6.3	54405	17.75	88
أريحا	33849	6.3	5373	1.75	10
بيت لحم	141187	6.3	22410	7.30	37
الخليل	418293	6.3	66395	21.50	107
المجموع	1932637	6.3	306766	99.66	498

[الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، فلسطين في أرقام، 1999. رام الله-فلسطين]

جدول رقم 3-2: خصائص العينة الديموغرافية

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
---	87.4	373	ذكر	الجنس
	12.6	54	أنثى	
---	34.4	147	من 17 إلى 30	الفئة العمرية
	47.1	201	من 31 إلى 44	
	17.1	73	من 44 إلى 58	
	1.4	6	من 58 فما فوق	
2	85.6	364	متزوج/ة	الحالة الاجتماعية
	13.6	58	أعزب/عزباء	
	0.2	1	مطلق/ة	
	0.5	2	أرمل/ة	
12	8.7	36	اثنان فقط	عدد أفراد الأسرة
	13.5	56	ثلاثة فقط	
	15.9	66	أربعة فقط	
	17.8	74	خمسة فقط	
	44.1	183	أكثر من ستة	
---	84.3	360	ملك	تسكن بيت
	15.7	67	مستأجر	
3	52.1	221	مدينة	مكان السكن
	38.9	165	قرية	
	9.0	38	مخيم	

23	15.6	63	بيت لحم	المحافظة التي تسكن بها
	14.1	57	الخليل	
	7.2	29	القدس	
	15.8	64	أريحا	
	2.0	8	رام الله	
	6.4	26	نابلس	
	17.6	71	جنين	
	5.7	23	طولكرم	
	11.4	46	قلقيلية	
	4.2	17	سلفيت	
4	1.7	7	لا يقرأ ولا يكتب	المؤهل العلمي لرب الأسرة
	3.8	16	ابتدائي	
	13.9	59	إعدادي	
	30.7	130	ثانوي	
	16.8	71	معهد	
	33.1	140	جامعي	
7	96.2	404	الأب	المعيل داخل الأسرة
	3.8	16	الأم	
8	38.2	160	الخاص	القطاع الذي يعمل به رب الأسرة - المعيل
	29.1	122	الحكومي	
	15.0	63	صاحب عمل	
	10.3	43	غير الحكومي	
	5.7	24	بدون عمل	
	1.7	7	ربة بيت	
5	11.1	47		دخل رب الأسرة



		أقل من 1000 شيكل
35.1	148	بين 1001 و 2000 شيكل
30.6	129	بين 2001 و 3000 شيكل
17.1	72	بين 3001 و 5000 شيكل
6.2	26	أكثر من 5000 شيكل
22.5	94	الزوجة تعمل
77.5	323	الزوجة ربة بيت - لا تعمل
34.1	30	القطاع الخاص
55.7	49	القطاع الحكومي
2.3	2	صاحبة عمل
8.0	7	منظمات غير حكومية
71.9	299	لا أحد
19.0	79	واحد فقط
8.4	35	اثنين فقط
0.7	3	أكثر من اثنين

### 3-3 طريقة اختيار أفراد العينة:

تم توزيع عدد عناصر العينة لكل محافظة أو مدينة أو مخيم أو قرية اعتماداً على عدد السكان لتكون العينة ممثلة جغرافياً وديموغرافياً، وقد تم تخصيص عدد الاستبيانات لكل محافظة وتم توزيعها بين مدن وقرى ومخيمات المحافظات المختلفة لتغطية كافة أنواع التجمعات السكانية في الضفة الغربية وقد قام رب الأسرة بتعبئة الاستبانة بحضور الشخص الذي يقوم بتوزيع الاستبانة عندما أمكن وفي حال تعذر ذلك تم جمعها لاحقاً بعد تعبئتها من قبل المبحوث حسب الوقت المناسب له.

### 3-4 أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات:

لقد تم الحصول على البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة من مصدرين أساسيين

### 3-4-1 المصادر الثانوية: وتمثلت في

- 1- البيانات الواردة في نشرات ودراسات جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني.
- 2- أرشيف وبيانات المؤسسات المزودة للخدمات العامة الكهرباء والمياه تحديدا حيث لم تتعاون الاتصالات الفلسطينية كمزود للهاتف في الضفة الغربية فلم يكن بالإمكان الحصول على البيانات المطلوبة.
- 3- الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع سواء كانت دراسات محلية أو دراسات عالمية

### 3-4-2 المصادر الأولية: كانت أهم مصادر البيانات الأولية

- 1- المقابلة الشخصية: حيث كانت أفضل طريقة للحصول على البيانات ومعرفة وجهة نظر المزود للخدمات العامة، حيث تم إجراء عدد من المقابلات مع عدد من مدراء المؤسسات ذات العلاقة مثل سلطة المياه الفلسطينية وسلطة مياه بيت لحم وشركة الكهرباء.
- 2- الاستبانة: لقد تم تصميم استبانته لهذا الغرض بحيث تمكن من الحصول على البيانات المطلوبة والتي تخدم الدراسة وتساعد في تحقيق أهدافها.

### 3-4-3 تصميم الاستبانة

للحصول على البيانات المطلوبة الخاصة بالدراسة المعنونة "محددات قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة في الضفة الغربية من وجهة نظر المستهلك"

فقد تم تصميم هذه الاستبانة بغرض الحصول على البيانات بشكل يساهم في حل مشكلة الدراسة المتمثلة في الفجوة القائمة بين حجم الاستهلاك والإنفاق على هذه الخدمات من خلال معرفة الأسباب والمحددات التي تقف وراء قرار المستهلك لدفع أثمان الخدمات المستهلكة والذي نتج عنه مشكلة لدى المؤسسات المزودة لهذه الخدمات تظهر في تراكم وارتفاع قيمة الديون على مستهلكي الخدمات العامة، المياه والكهرباء والهاتف في الضفة الغربية.

وصممت هذه الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات المطلوبة كأحد الوسائل الممكنة للحصول على البيانات الأولية بالإضافة للمصادر الأولية التي استخدمها الباحث ومن أهمها المقابلة الشخصية التي

أجريت مع بعض مدراء المؤسسات ذات العلاقة بتزويد هذه الخدمات والتي تمثل جانب العرض في عملية الاستهلاك للخدمات العامة، وحيث إننا بحاجة للحصول على المعلومة التي يمكن إن تجيب بشكل صحيح على أسئلة الدراسة من وجهة نظر المستهلك والذي يمثل جانب الطلب في العملية الاستهلاكية المتعلقة بمحددات إنفاق الأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية على الخدمات العامة. وقد تم تحديد عدد أفراد العينة من 500 فرد حتى تمثل المجتمع ويمكن من تحقيق أهداف الدراسة، لذلك لا يمكن من الناحية العملية إجراء مقابلات شخصية مع جميع أفراد العينة بسبب ارتفاع التكاليف المتوقعة وعدم وجود الطاقم المدرب، لذلك فإن الباحث قد لجأ إلى الحصول على البيانات من خلال استبانته صممت خصيصا لهذا الغرض بحيث تكون قادرة على الحصول على البيانات التي تحقق هدف الدراسة المتمثل في معرفة الأسباب والمحددات التي تقف وراء قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على هذه الخدمات. ولكي تجيب هذه الاستبانة بشكل كافي على الأسئلة التي تشكل مشكلة الدراسة المتمثلة في تراكم وزيادة الديون والتي نتج عنها تراكم العجز المالي لدى الشركات والمؤسسات المزودة للخدمات العامة وخصوصا الكهرباء والمياه في الضفة الغربية. وقد اشتملت الاستبانة على ما يلي:

#### الجزء الأول:

اشتمل الجزء الأول من الاستبانة على أسئلة عامة تمثل الجوانب الديموغرافية للوحدة الاستهلاكية موضوع الدراسة والتي يمثلها رب الأسرة من حيث الجنس والفئة العمرية والحالة الاجتماعية وحجم الأسرة ونوع ومكان السكن والمؤهل العلمي وعدد العاملين في الأسرة ومسؤولية الأسرة وقطاع العمل الذي يعمل فيه رب الأسرة أو شريكه باعتبار هذه العوامل متغيرات مستقلة من المتوقع أن يكون لها علاقة بقدرة و/ أو عن رغبة المستهلك على الدفع مقابل الخدمات المستهلكة وهي الأسئلة من 1 إلى 13 في القسم الأول من الاستبانة.

الجزء الثاني: اشتمل هذا الجزء على ثلاثة أسئلة،

السؤال الأول: يسعى لمعرفة الخدمات التي تتوفر للمبحوث (من مياه وكهرباء وهاتف ارضي وهاتف نقال) والتي يشترك بها، وعدد هذه الاشتراكات إن كان هناك أكثر من اشتراك واحد لمعرفة تأثير ذلك على حجم الاستهلاك وبالتالي معرفة تأثير ذلك على قرار الدفع لدى المبحوث.

أما السؤال الثاني : فقد خصص لحصر عدد ونوع الأجهزة التي يملكها المبحوث نظرا لارتباطها المباشرة باستهلاك الخدمات العامة وخصوصا الكهرباء والمياه ومعرفة تأثيرها على عملية الاستهلاك من ناحية وبالتالي معرفة علاقتها بالإنفاق على هذه الخدمات لمعرفة صحة فرضيات الدراسة. و السؤال الثالث : وقد استهدف معرفة الفئة التي يقع فيها المبحوث من حيث حجم الديون لكل من الخدمات العامة الثلاث موضوع الدراسة حتى يمكن معرفة علاقة ذلك بمتغيرات الدراسة المستقلة من ناحية وعلاقته بامتلاكه للأجهزة التي تستهلك هذه الخدمات.

الجزء الثالث : يشتمل الجزء الثالث من الاستبانة على ثلاثة أسئلة حيث يقيس السؤال الأول : مدى رضا المستهلك عن الخدمات المقدمة إليه من حيث الجودة والسعر والاستمرارية لمعرفة علاقتها بحجم استهلاكه وقرار إنفاقه عليها وارتباط ذلك بقدرته أو رغبته في الدفع مقابل هذه الخدمات والدين الذي بذمته لمزودي هذه الخدمات. و السؤال الثاني : فيهدف إلى معرفة وجهة نظر المبحوث وقياس درجة موافقته على الأسباب المتوقعة أو المفترضة لقيام المشتركين بدفع أو عدم دفع فواتير الخدمات التي يشتركون بها بناء على معايير مفترضة محددة مثل قيمة الفاتورة مقارنة مع الدخل ودوريتها وقدرته على دفعها. و السؤال الثالث : يهدف إلى قياس درجة موافقة المبحوث على الأسباب المتوقعة لعم القيام بدفع الديون المترتبة بذمته لحساب الشركات والمؤسسات المزودة للخدمات العامة وكذلك لمعرفة درجة موافقته على افتراض قدرته وعدم رغبته في الدفع مقابل هذه الخدمات.

#### الجزء الرابع

يعرض هذا لجزء من الاستبانة مجموعة من الآليات المقترحة سواء من قبل المزودين والممكن إتباعها من قبل المستهلك لخفض الفجوة بين الاستهلاك والإنفاق على كل من هذه الخدمات العامة ومعرفة درجة موافقة المبحوث عليها كعينة تمثل مجتمع الدراسة مقسمة على خمس درجات بين موافق بشدة غير موافق بشدة حسب مقياس ليكارت.

مع ترك فرصة للمبحوث بإبداء أي ملاحظة يراها ضرورية من خلال السؤال الأخير في الاستبانة. و السؤال الأول : يعرض هذا السؤال خمسة بدائل يمكن إن تتبناها الشركات والمؤسسات المزودة للخدمات العامة الثلاث المياه والكهرباء والهاتف بشكل منفصل لتسديد فواتير المياه والكهرباء والهاتف،

والتي يمكن إن تساعد في حل مشكلة الدراسة حيث رفع نسبة التسديد تؤدي إلى تقليل العجز الذي يعانيه مزودي الخدمات العامة وذلك من وجهة نظر المبحوث (المستهلك).

والسؤال الثاني: يهدف هذا السؤال إلى معرفة رأي المبحوث في الآليات والطرق المناسبة لتحسين عملية الدفع والتي تسهم في حل مشكلة الدراسة الناتجة عن عدم الدفع والتمثلة في كبر الفجوة بين الاستهلاك والإنفاق على هذه الخدمات.

السؤال الثالث: يهدف السؤال إلى معرفة رأي ودرجة موافقة المبحوث على عدد من الخطوات والأفكار التي قد تؤدي إلى ترشيد الاستهلاك والذي يؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة والمساهمة في حل المشكلة من خلال تقليل الفجوة بين الاستهلاك والإنفاق على هذه الخدمات في حال عدم إمكانية زيادة الإنفاق على الخدمات المستهلكة لتقليل الاستهلاك وبالتالي تقليل نسبة العجز مستقبلاً.

وقد ترك في الإستبانة مجالاً لإبداء أي ملاحظة يرغب المبحوث في إضافتها من خلال السؤال المفتوح، السؤال الرابع في هذا الجزء.

### 3-5 توزيع الإستبانة

أما فيما يتعلق بتوزيع الإستبانة، فقد قام الباحث بتوزيع الإستبانة على أفراد العينة معتمداً على الطريقة التي تم تحييدها مسبقاً لاختيار العينة على مرحلتين

المرحلة الأولى

قام الباحث بتوزيع الإستبانة بشكل شخصي في محافظتي بيت لحم والخليل لمعرفة المعوقات والملاحظات التي قد تواجه الفريق الذي سيقوم بتوزيع الإستبانة في باقي محافظات الضفة الغربية أثناء تعبئة الإستبانة أو التي قد تواجه المبحوثين.

### المرحلة الثانية

بناءً على التجربة والخبرة التي يتم اكتسابها في المرحلة الأولى تم عقد عدة لقاءات والتدريبات اللازمة لفريق مكون من متفرغين ومتطوعين والذين قاموا بالمساعدة توزيع الاستبانة في باقي محافظات الضفة الغربية معتمدين في اختيار العينة على الطريقة المحددة مسبقاً (عينة طبقية نسبية عشوائية غير منتظمة).

## الفصل الرابع

عرض وتحليل البيانات.

### 1.4 عرض البيانات وتحليلها

استخدم الباحث الإحصاء الوصفي (كالتكرارات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية) واختبار T لمعرفة التشابه والاختلاف بين عينة الدراسة، واختبار التباين الأحادي (ANOVA One Way Analysis Variance) الذي يستخدم لتحديد الفروق بين متوسطات متغير مكون من أكثر من خيارين واختبار Scefte وهو اختبار إحصائي يستخدم لتحديد مصادر الفروق بين أي خيارين من خيارات المتغيرات التي تم فحص الفرضيات بالنسبة له 1. [البطش، أبو زينة، تصميم البحث والتحليل الإحصائي، 2006]

4-2: وصف العينة (المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة):

بعد جمع البيانات المتعلقة بالعوامل المستقلة والعامل التابع (قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) في الضفة الغربية من وجهة نظر المستهلك ويستعرض المتغيرات الديموغرافية للمبحوثين، والتي قام الباحث بتحليلها لتوضيح العلاقة بين هذه العوامل المستقلة والعامل التابع باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS للإجابة على أسئلة الدراسة والعينة التي جرى بحثها وتم استرجاعها من المحافظات. ويظهر الجدول رقم ( 4-27) خصائص أفراد عينة الدراسة.

وقد تم استرجاع الاستبيان من المبحوثين موزعا على المحافظات كما يلي، رغم أن التوزيع اعتمد أصلا على نسبة عدد السكان في المحافظات: بيت لحم 63 أسرة بنسبة 15.6% الخليل 57 أسرة بنسبة 14.1% القدس 29 أسرة بنسبة 7.2%، أريحا 8 أسرة بنسبة 7.2% رام الله 64 أسرة بنسبة 15.8% نابلس 26 أسرة بنسبة 6.4% وجنين 71 أسرة بنسبة 17.6% وطولكرم 23 أسرة بنسبة 5.7% وقلقيلية 46 أسرة بنسبة 11.4% وسلفيت 17 أسرة بنسبة 4.2%.

ويمكن إجمال خصائص العينة كما يلي:

عند النظر لحجم الديون المترتبة على مشتركى المياه مقارنة مع فئات الدخل التي ينتمون إليها حسب الجدول رقم (5-2) يتبين ما يلي: الأسر التي دخلها أقل من 1000 شيكل بذمتهم أقل من مئة شيكل ديون مياه ونسبتهم فقط 6.7% أما الذين عليهم أكثر من 5000 شيكل لحساب المياه من فئة الدخل هذه فنسبتهم 25.7% وبشكل عام فإن أصحاب الدخل الأقل من 1000 شيكل فإن نسبتهم الكلية من مجموع المبحوثين فقط 10.8% بينما بلغت النسبة الكلية للفئة التي دخولهم بين 1000 و 2000 شيكل 34.8% ومن عليهم ديون من هذه الفئة أكثر من 5000 شيكل 31.4% ، في حين بلغت نسبة المدينين بأكثر من 5000 شيكل من أصحاب فئة الدخل 2000 إلى 3000 شيكل 31.4% من مجموع نسب فئات الديون والبالغ 34.8% من مجموع المبحوثين وهذا يظهر أن ما مجموعه 66.4% من المبحوثين هم من أصحاب الدخل الواقعة في الفئة بين 2000 و 3000 شيكل ، وان نسبة المدينين منهم بمبلغ أكثر من 5000 شيكل يعادل 31% من أصحاب الدخل في هذه الفئة.

تشير التقاطعات في الجدول رقم (5-3) إلى أن الراضين عن جودة خدمات الكهرباء بدرجة ممتاز من كافة فئات الدخل قد بلغت نسبتهم 11.3% من مجموع أفراد العينة و80% منهم هم من أصحاب فئات الدخل التي تتراوح بين 1000 و 3000 شيكل وان الراضين عن جودة خدمة الكهرباء بدرجة جيد جدا كانت نسبتهم 10.6% من أفراد العينة وان كذلك أكثر من 78% منهم كذلك من أصحاب الدخل التي تتراوح بين 1000 و 3000 شيكل بينما بلغت نسبة الراضين عن جودة خدمات الكهرباء بدرجة جيد 24.6% و فقط 62% من بينهم من أصحاب الدخل بين 1000 و 3000 شيكل وبلغت نسبة أصحاب الدخل الواقع بين 3000 و 5000 شيكل 25% من بينهم وهذا أعلى من نسبتهم في درجات الرضا الأعلى (ممتاز وجيد جدا). وبلغت نسبة الراضين عن جودة خدمات الكهرباء بدرجة مقبول من كافة فئات الدخل 32.5% من مجموع أفراد العينة وبعدد 132 فردا أما الراضين عنها بدرجة متدني فقد كانت نسبتهم 21% من كافة فئات الدخل

وتشير التقاطعات الواردة في الجدول رقم(5-4) أن المستهلكين اللذين دخلهم أكثر من 5000 شيكل وبذمتهم ديون أكثر من 5000 شيكل لصالح شركة الكهرباء لوجدنا أن نسبتهم فقط 3.6% من أصل 15.6% من المبحوثين وهي نسبة متدنية ويمكن أن يستدل منها أن هناك قدرة على الدفع ولكن ليس هناك رغبة في الدفع ، بينما نجد أن اللذين عليهم ديون أكثر من 5000 شيكل ودخلهم متدني ( أقل من 1000 شيكل) يشكلون 19.6% من 15.6% من المجموع المدينين بأكثر من 5000 شيكل أي أن ليس لديهم قدرة على الدفع إذا ما اعتبرنا أن حجم الدخل متغير مؤثر في هذا القرار أما اللذين يقع دخلهم في الفئة من 2000 إلى 3000 شيكل فإننا نجد أن يشكلون 33% في جميع فئات الدخل و 30 من المدينين بأكثر من 5000 شيكل هم من أصحاب هذه الفئة من الدخل أي أن لديهم القدرة وليس لديهم الرغبة في الدفع ومن ناحية أخرى فإننا نجد أن هناك فئة أخرى ليس لديهم القدرة على الدفع وليس لديهم الرغبة وهي الواقعة في فئة الدخل الأقل وحجم الدين الأكثر وتبلغ نسبتها 20% تقريبا من 15.6% من الواقعين في حجم الديون الأكثر من 5000 شيكل إذ أن أصحاب الدخل الأقل منهم من هو أيضا في فئة الديون الأقل والبالغ نسبتهم 3.9% من مجموع أفراد الفئة والذين نسبتهم 21.5% من مجموع المبحوثين فهم رغم عدم مقدرتهم(دخلهم التدني) إلا أنهم ليس بذمتهم ديون مرتفعة مثل بقية أفراد الفئة.

وتشير المعطيات الواردة في الجدول رقم(5-10) والمتعلقة بمستوى حجم الديون المترتبة على مشتركى المياه مقارنة مع فئات الدخل التي ينتمون إليها إلى أن الأسر التي دخلها أقل من 1000 شيكل مدينة بأقل من مئة شيكل مزود المياه في منطقتهم وتبلغ نسبتهم فقط 6.7% أما اللذين عليهم أكثر من 5000 شيكل لحساب المياه من فئة الدخل هذه فنسبتهم 25.7% ويشكل عام فان أصحاب الدخل الأقل من 1000 شيكل فان نسبتهم الكلية من مجموع المبحوثين فقط 10.8% بينما بلغت النسبة الكلية للفئة التي دخولهم بين 1000 و 2000 شيكل 34.8% ومن عليهم ديون من هذه الفئة أكثر من 5000 شيكل 31.4% ، في حين بلغت نسبة المدينين بأكثر من 5000 شيكل من أصحاب فئة الدخل 2000 إلى 3000 شيكل 31.4% من مجموع نسب فئات الديون والبالغ 34.8% من مجموع المبحوثين وهذا يظهر أن ما مجموعه 66.4% من المبحوثين هم من أصحاب الدخل الواقعة في الفئة بين 2000 و 3000 شيكل ، وان نسبة المدينين منهم بمبلغ أكثر من 5000 شيكل يعادل 31% من أصحاب الدخل في هذه الفئة.



في الجدول رقم (5-11) لو أخذنا المستهلكين اللذين دخلهم أكثر من 5000 شيكل وبذمتهم ديون أكثر من 5000 شيكل لصالح شركة الكهرباء لوجدنا أن نسبتهم فقط 3.6% من أصل 15.6% من المبحوثين مدينين بأكثر من 5000 شيكل لحساب شركة الكهرباء وهي نسبة متدنية ويمكن أن يستدل منها أن هناك قدرة على الدفع ولكن ليس هناك رغبة في الدفع ، بينما نجد أن اللذين عليهم ديون أكثر من 5000 شيكل ودخلهم متدني ( اقل من 1000 شيكل) يشكلون 19.6% من أصل 15.6% من المجموع المدينين بأكثر من 5000 شيكل أي أن ليس لديهم قدرة على الدفع إذا ما اعتبرنا أن حجم الدخل متغير مؤثر في هذا القرار أما اللذين يقع دخلهم في الفئة من 2000 إلى 3000 شيكل فإننا نجد أن يشكلون 33% في جميع فئات الدخل و30 من المدينين بأكثر من 5000 شيكل هم من أصحاب هذه الفئة من الدخل أي أن لديهم القدرة وليس لديهم الرغبة في الدفع ومن ناحية أخرى فإننا نجد أن هناك فئة أخرى ليس لديها القدرة على الدفع وليس لديها الرغبة وهي الواقعة في فئة الدخل الأقل وحجم الدين الأكثر وتبلغ نسبتها 20% تقريبا من أصل 15.6% من الواقعين في حجم الديون الأكثر من 5000 شيكل إذ أن أصحاب الدخل الأقل منهم من هو أيضا في فئة الديون الأقل والبالغ نسبتهم 3.9% من مجموع أفراد الفئة والذين نسبتهم 21.5% من مجموع المبحوثين فهم رغم عدم مقدرتهم إلا أنهم ليس بذمتهم ديون مرتفعة مثل بقية أفراد الفئة.

وعند النظر لحجم الديون المترتبة على مشتركى المياه جدول رقم ( 5-10) مقارنة مع فئات الدخل التي ينتمون إليها يتبين ما يلي: اللذين دخلهم اقل من 1000 شيكل مدينون اقل من مئة شيكل لحساب سلطة المياه نسبتهم فقط 6.7% أما الذين عليهم أكثر من 5000 شيكل لحساب المياه من فئة الدخل هذه فنسبتهم 25.7% وبشكل عام فان أصحاب الدخل الأقل من 1000 شيكل فان نسبتهم الكلية من مجموع المبحوثين فقط 10.8% بينما بلغت النسبة الكلية للفئة التي دخولهم بين 1000 و 2000 شيكل 34.8% ومن عليهم ديون من هذه الفئة أكثر من 5000 شيكل 31.4% ، في حين بلغت نسبة المدينين بأكثر من 5000 شيكل من أصحاب فئة الدخل 2000 إلى 3000 شيكل 31.4% من مجموع نسب فئات الديون والبالغ 34.8% من مجموع المبحوثين وهذا يظهر أن ما مجموعه 66.4% من المبحوثين هم من أصحاب الدخل الواقعة في الفئة بين 2000 و 3000 شيكل ، وان نسبة المدينين منهم بمبلغ أكثر من 5000 شيكل يعادل 31% من أصحاب الدخل في هذه الفئة.

وتشير التقاطعات الواردة في الجدول رقم ( 5-4) إلى أن المستهلكين اللذين دخلهم أكثر من 5000 شيكل وبذمتهم ديون أكثر من 5000 شيكل لصالح شركة الكهرباء لوجدنا أن نسبتهم فقط 3.6% من أصل 15.6% من المبحوثين وهي نسبة متدنية ويمكن أن يستدل منها أن هناك قدرة على الدفع ولكن ليس هناك رغبة في الدفع ، بينما نجد أن اللذين عليهم ديون أكثر من 5000 شيكل ودخلهم متدني ( اقل من 1000 شيكل) يشكلون 19.6% من 15.6% من المجموع المدينين بأكثر من 5000 شيكل أي أن ليس لديهم قدرة على الدفع إذا ما اعتبرنا أن حجم الدخل متغير مؤثر في هذا القرار أما اللذين يقع دخلهم في الفئة من 2000 إلى 3000 شيكل فإننا نجد أن يشكلون 33% في جميع فئات الدخل و 30 من المدينين بأكثر من 5000 شيكل هم من أصحاب هذه الفئة من الدخل أي أن لديهم القدرة وليس لديهم الرغبة في الدفع ومن ناحية أخرى فإننا نجد أن هناك فئة أخرى ليس لديها القدرة على الدفع وليس لديها الرغبة وهي الواقعة في فئة الدخل الأقل وحجم الدين الأكثر وتبلغ نسبتها 20% تقريبا من 15.6% من الواقعين في حجم الديون الأكثر من 5000 شيكل إذ أن أصحاب الدخل الأقل منهم من هو أيضا في فئة الديون الأقل والبالغ نسبتهم 3.9% من مجموع أفراد الفئة والذين نسبتهم 21.5% من مجموع المبحوثين فهم رغم عدم مقدرتهم (دخلهم متدني) إلا أنهم ليس بذمتهم ديون مرتفعة مثل بقية أفراد الفئة.

-المضمون الاقتصادي للنتائج الإحصائية:

بعد الاطلاع على نتائج التحليل الإحصائي فان بالإمكان تقسيم العوامل المؤثرة في قرار الإنفاق إلى الأقسام التالية:

### أولا: الجانب الخدماتي

عند تناول البيانات المتعلقة بالخدمات العامة من حيث رضا المستهلك عن أسعارها وجودتها واستمرارية وصولها للمستهلك نجد ما يلي: يؤثر رضا المستهلك له على قرار الإنفاق على الخدمات العامة حيث يتضح أن الرضا عن أسعار الكهرباء كان له تأثير على قرار عدم الإنفاق على هذه الخدمات وهذا يشير إلى أن هذه الفئة لديها القدرة على الدفع ولكن كان قرار عدم الإنفاق لديها أعلى شيء فقد بينت أن الفروق كانت بين الراضين عن أسعار الخدمة بدرجة ممتاز وجيد جدا أي رضا بدرجة عالية وإذا ما اعتبرنا درجة الرضا مؤشر على القدرة على الدفع فان هذه الفئة قادرة على الدفع وقررت عدم الإنفاق.

ومن ناحية أخرى فإن الرضا عن جودة خدمة الكهرباء قد اثر سلبا على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية حيث أن الراضين عن جودة خدمة الكهرباء بدرجة مقبول قرروا عدم الإنفاق على هذه الخدمة وهذا يقودنا إلى أن الجانب المتعلق بإدارة خدمة الكهرباء يؤثر على قرار إنفاق الأسرة على هذه الخدمة

### ثانيا: الجانب الاقتصادي

وعلى اعتبار أن مستوى دخل الأسرة هو المؤشر على القدرة على الدفع فإن أصحاب الدخل المتوسط 1000 و 2000 شيكل إسرائيلي فإن وجود فروق لديهم في قرار الإنفاق على الكهرباء يبين أن سبب عدم الدفع عائد إلى عدم قدرتهم على الدفع لانخفاض مستوى دخلهم أما أصحاب الدخل المرتفع وتحديدًا الفئة الواقعة بين 3000-5000 شيكل إسرائيلي كان قرار عدم الإنفاق لديهم أعلى شيء جدول رقم (4-8) فإن هذا يقودنا إلى الاستنتاج بان هذه الفئة قادرة على الدفع ولكنها غير راغبة في الدفع وخصوصا مقابل استهلاك خدمات الكهرباء، بينما الفئة التي دخلها اقل من 1000 شيكل إسرائيلي كان قرار عدم الإنفاق لديها أعلى شيء في الإنفاق على الهاتف وهذا بشكل أساسي يعود كما هو واضح إلى عدم القدرة على الدفع في حين أن أصحاب الدخل المرتفع والذين كان كذلك قرار عدم الإنفاق لديهم على الهاتف عالي قد يعود إلى أولا عدم الرغبة في الدفع وهذا مستثنى لان شركة الاتصالات الفلسطينية تقوم بقطع الهاتف في حال عدم الدفع أو ثانيا إلى وجود البدائل مثل الهواتف النقالة وخصوصا أن تكاليف اقتنائها لا تشكل عبئا لهذه الفئة مرتفعة الدخل وهذا مرجح. وحيث أن شركات المياه تعاني من عجز مالي حسب الواقع فإن النتائج المتعلقة بالإنفاق على الكهرباء يمكن أن تتشابه مع المياه.

### ثالثا: الجانب الاجتماعي

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول رقم (4-13) أن حجم الأسرة يؤثر على قرار إنفاق الأسرة على الخدمات العامة وخصوصا الأسر التي عدد أفرادها أربعة وأكثر من خمسة وهذا يرتبط كذلك

بالوضع الاقتصادي للأسر الفلسطينية حيث زيادة عدد أفراد الأسرة يعني تناقص القدرة الاقتصادية بشكل عام أي أن الأسر كبيرة الحجم تدفع اقل مقابل استهلاك أكثر للخدمات العامة. ويظهر كذلك تأثير المؤهل العلمي على قرار إنفاق الأسرة على الخدمات العامة حيث تبين أن قرار عدم الإنفاق لهذه الفئة كان أعلى شيء مقارنة بفئات الدخل الأخرى، جدول رقم (4-16). أما العامل الثالث والذي يؤثر في قرار عدم الإنفاق للأسرة الفلسطينية فهو مكان السكن حيث تبين أن سكان المخيمات هم أكثر من غيرهم لا يقومون بالدفع مقابل خدمات الكهرباء واعتمادا على اشتراك فئة محددة تنتمي لنوعية معينة من التجمعات السكانية (المخيمات) فان هذا قد يوحي بان المسألة لا تتعلق بعدم القدرة على الدفع بل بعدم الرغبة في الدفع وهذا يمكن تأكيده من خلال الموقف الجماعي المعروف عن المخيمات الفلسطينية بعدم الدفع مقابل استهلاك الخدمات العامة.

## ديون المياه

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (5-2) صفحة 116، أن 134 من أفراد العينة بذمتهم اقل من 100 شيكل للمياه وبنسبة 38% وأن 223 من أفراد العينة أي ما يعادل 62% من المجيبين على الاستبانة بذمتهم أكثر من 100 شيكل لصالح المياه. وان 128 من أفراد العينة أي ما يعادل 38% بذمتهم أكثر من 500 شيكل لصالح شركات المياه وان 101 من أفراد العينة أي بنسبة 29% بذمتهم أكثر من 1000 شيكل لحساب المياه وان 66 فردا من أفراد العينة أي بنسبة 19% بذمتهم أكثر من 2000 شيكل لحساب المياه بما فيهم المدينين بأكثر من 5000 شيكل ونسبتهم 10%. وعند النظر إلى البيانات أعلاه نجد ما يلي: أن 51 وبنسبة 14.5% مدينين بأقل من 100 شيكل رغم أن دخلهم اقل من 1000 شيكل فرغم أن مستوى دخلهم متدني أي غير قادرين ولكنهم يقومون بدفع ما عليهم من ديون للمياه أي أن لديهم الرغبة في الدفع وان 83 وبنسبة 23.6% قادرين وراغبون في الدفع أي أن الراغبون في الدفع مقابل استهلاك المياه من كافة مستويات الدخل 134 وبنسبة 38.1% من مجموع الذين أجابوا على الاستبيان، وإذا اعتبرنا أن أصحاب الدخل الأكثر من 2000 شيكل بما فيهم أصحاب مستويات الدخل الأعلى هم قادرين على الدفع ولكن بذمتهم أكثر من 100 شيكل لصالح المياه وعددهم 108 فردا فإنه يمكن اعتبارهم قادرين غير راغبين في الدفع، أما الذين بذمتهم أكثر من 100 شيكل ومستوى دخلهم اقل من 2000 شيكل فإنهم غير قادرين على الدفع وغير راغبين في الدفع.

## ديون الكهرباء

تشير البيانات الواردة في الجدول الخاص بتقاطع مستويات الدخل مع ديون الكهرباء إلى أن 77 فرداً أي ما يعادل 25.5% من المجيبين على الاستبيان بذمتهم أقل من 100 شيكل لصالح شركة الكهرباء وأن 195 من أفراد العينة أي بنسبة 54.5% بذمتهم أكثر من 500 شيكل لصالح شركة الكهرباء وأن 147 فرداً أي بنسبة 41% ديونهم أكثر من 1000 شيكل.

وعند تفحص هذه البيانات نجد أن 12 من أفراد العينة أي بنسبة 3.4% بذمتهم أقل من 100 شيكل ودخلهم أقل من 1000 شيكل فرغم عدم قدرتهم على الدفع إلا أنهم راغبون في الدفع وأن 65 فرداً وبنسبة 18.2% دخلهم أكثر من 2000 شيكل وديونهم أقل من 100 شيكل أي أنهم قادرين وراغبون في الدفع مقابل استهلاك الكهرباء وأن 149 وبنسبة 41.6% دخلهم أقل من 2000 شيكل وبذمتهم ديون أكثر من 100 شيكل وهؤلاء غير قادرين وغير راغبين في الدفع مقابل استهلاك الكهرباء، وأن 132 وبنسبة 32.8% قادرين وغير راغبين في الدفع مقابل استهلاك الكهرباء.

## ديون الهاتف:

122 فرداً من أفراد العينة اللذين أجابوا على الاستبيان وبنسبة 46.9% مدينين بأقل من 100 شيكل لشركة الهاتف أي أنهم راغبون بالدفع مقابل استهلاك خدمات الهاتف ومن بينهم 50 فرداً وبنسبة 19.2% هم غير قادرين على الدفع حيث أن دخولهم أقل من 2000 شيكل ولكنهم راغبون في الدفع من واقع ديونهم المتدنية، و72 وبنسبة 27% دخولهم أكثر من 2000 أي أنهم قادرين وراغبون في الدفع مقابل استهلاك خدمات الهاتف.

وأن 138 وبنسبة 53.1% من المجيبين على الاستبيان غير راغبين في الدفع وبذمتهم أكثر من 100 شيكل ديون لصالح شركة الهاتف ومن بينهم 54 فرداً وبنسبة 20.7% غير قادرين وغير راغبين في الدفع مقابل استهلاك خدمات الهاتف بينما بلغ عدد القادرين وغير الراغبين في الدفع 83 فرداً أي بنسبة 32% من الذين أجابوا على الاستبيان

و كانت خصائص عينة الدراسة بشكل تفصيلي كما يلي:

4-2-1: الجنس:

بلغ عدد الذين أجابوا على الاستبيان من الذكور (373) أي ما يعادل (87.4%) من أفراد العينة وهي أعلى من عدد الإناث الذي بلغ (54) فردا من العينة أي ما يعادل (12.6%) حسب الجدول رقم (4-27).

وإذا ما قورنت هذه النسب مع نسب الأسر التي يتأسسها ذكور وبالغاة 96.2%. ونسبة الأسر التي تتأسسها إناث وبالغاة 3.8%، فإننا نجد أن العينة تعكس إلى حد ما طبيعة المجتمع الفلسطيني من حيث جنس معيل الأسرة.

4-2-2: العمر:

تراوحت أعمار المبحوثين بين 17 عاما وأكثر من 58 عاما وبلغ عدد أفراد الفئة الأولى من 17 إلى 30 سنة (147) فردا بنسبة 34.4% بينما كان 47.1% من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 31 و 44 عاما وعددهم 201 أما الفئة العمرية 45-58 فد بلغ عددهم 73 فردا أي ما يعادل 17.1% أما الفئة الأخيرة 58 فما فوق فقد أجاب على البحث فيها فقط 6 أشخاص أي ما يعادل 1.4% من مجموع أفراد العينة.

4-2-3: الحالة الاجتماعية:

وفيما يتعلق بالحالة الاجتماعية للمبحوثين فقد كانت على النحو التالي:  
المتزوجون سواء من الذكور أو الإناث بلغ عددهم 364 فردا وبنسبة 85.6% وكان ممن شملتهم العينة غير متزوجين (أعزب أو عزباء) 58 فردا بنسبة 13.6% أما المطلقون فقد كان هناك واحد فقط بنسبة 0.2% والأرامل الفئة الرابعة فقد كان عددهم اثنان وبنسبة 0.5% فقط

4-2-4: حجم الأسرة:

بلغ عدد الأسر المكونة من 6 أفراد فأكثر 183 أسرة لتشكل 44.1% من أفراد العينة وبلي ذلك الأسر المكونة من 5 أفراد وكان عددها 74 أسرة أي ما يعادل 17.8% أما الأسر المكونة من 3 أو 4 أفراد فقد بلغت معا 122 أسرة أي ما يعادل 29.4% من أفراد العينة أما الأسر التي ليس لها أبناء فقد شكلت 8.7% من مجموع أفراد العينة وبلغ عددها 36 أسرة، ويظهر أن الأسر التي عدد أفرادها ستة أو أكثر تشكل النسبة الأكبر مقارنة مع الفئات الأخرى.

#### 4-2-5: ملكية البيت:

أما فيما يتعلق بملكية البيت الذي يسكنه المبحوثين فقد كان 360 من أفراد العينة يملكون البيت الذي يسكنون فيه وبنسبة 84.3% أما المستأجرين للبيت الذي يسكنون فيه فقد كان عددهم 67 أسرة وبنسبة 15.7% من المبحوثين، 4-2-6: منقطة السكن

يسكن 52% من الأسر المبحوثة في المدن وقد بلغ عددهم 221 أسرة وهي أعلى نسبة أما الأسر التي تسكن القرى فقد بلغت 165 أسرة أي ما يعادل 39% تقريبا وشملت العينة فقط 9% من سكان المخيمات وعددها 38 أسرة.

#### 4-2-7: المؤهل العلمي:

بلغت أعلى نسبة من بين المبحوثين الذين أجابوا على أسئلة البحث 33.1% حسب مؤهلاتهم العلمية وهم حملة الشهادات العليا، بكالوريوس فما فوق والذين بلغ عددهم 140 من أفراد العينة، يلي ذلك حملة الثانوية العامة وعددهم 130 فردا أي ما يعادل 30.7% من أفراد العينة ويشكلون الثلث الثاني من مجموع العينة أما الثلث الثالث فهو موزع بين من لا يقرأ ولا يكتب وهي أقل نسبة 3.8% وحملة الإعدادية ويشكلون 14% وحملة الدبلوم ويشكلون أقل من 17% من أفراد العينة. 4-2-8: المعيل داخل الأسرة:

الأب يعيل 404 أسرة من بين المبحوثين أي ما يعادل 96.2% بينما الأم كانت المعيل داخل الأسرة فقط في 16 حالة بنسبة 3.8% وهذا تقريبا طبيعي في المجتمع الفلسطيني حسب جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني.

#### 4-2-9: قطاع عمل رب الأسرة:

يعمل 38.2% من مجموع أفراد العينة في القطاع الخاص وعددهم 160 من أفراد العينة بينما يعمل 122 فردا في القطاع الحكومي أي ما يعادل 29.1% من أفراد العينة ويتوزع باقي أفراد العينة على

القطاعات الأخرى فقد شكل أصحاب العمل 15% من أفراد العينة وشكل العاملين في القطاع غير الحكومي 10% بينما شملت العينة 63 رب أسرة أصحاب عمل وبنسبة 15% بينما يعمل في القطاع غير الحكومي 43 من أفراد العينة بنسبة 10.3% وبلغ عدد أفراد العينة الذين لا يعملون 24 أي ما يعادل 6% من أفراد العينة وكان من بين المبحوثين من الإناث 7 أفراد هن ربوات بيوت وبنسبة 1.7% فقط.

4-2-10: دخل رب الأسرة:

بلغ عدد أفراد العينة الذين تراوح دخلهم بين 1000 و 2000 شيكل 148 فردا أي ما يعادل 35% من مجموع أفراد العينة تلاه الفئة التي يتراوح دخل رب الأسرة فيها بين 2000 و 3000 شيكل وبما يعادل 30% من أفراد العينة أما أصحاب الدخل الواقع بين 3000 و 5000 شيكل فقد بلغ عددهم 72 فردا أي ما يعادل 17% من أفراد العينة أما اللذين كانت دخولهم اقل من 1000 شيكل فقد كانت نسبتهم فقط 11% وأما اللذين تجاوزت دخولهم 5000 فقد كانوا فقط 6% من أفراد العينة.

4-2-11: الزوجة تعمل أو لا تعمل

94 فقط من أفراد العينة هن من النساء العاملات أي ما يعادل 22% موزعات على القطاعات التالية: 30 منهن يعملن في القطاع الخاص وتعمل 49 منهن في القطاع الحكومي بينما تعمل في المنظمات غير الحكومية 7 منهن و فقط اثنتان هن صاحبات عمل خاص بهن وكان من بين أفراد العينة 323 فردا لا تعمل زوجاتهم خارج المنزل بل هن ربوات بيوت أي بما يعادل 75%.

4-2-12: عدد العاملين من مجموع أفراد الأسرة غير الأب والام

71% من أفراد العينة ليس لديهم عاملين في الأسرة من غير الأب والام وبلغ عددهم 299 فردا. بينما بلغ عدد الأسر التي لديها واحد فقط يعمل في الأسرة غير الأب والام 79 فردا أي ما يعادل 19% من أفراد العينة، وان 8.5% من أفراد العينة فقط لديهم ثلاثة يعملون في الأسرة غير الأب والام.

4-2-13: الاشتراك في خدمات المياه والكهرباء والهاتف النقال وملكيته مصدر الحصول عليها:



#### 4-2-13-1 ملكية عدادات المياه والكهرباء والهاتف:

يملك معظم أفراد العينة كافة العدادات الخاصة بالخدمات العامة حيث أن 87.3% من أفراد العينة عداد مياه ويملك 92.5% عداد كهرباء و 68.4% لديهم هاتف ثابت أما للذين يملكون هاتف نقال فقد كانوا 87.4 من أفراد العينة، وتعتبر هذه النسب المرتفعة لملكية الخدمات العامة مؤشرا على ارتفاع الاستهلاك من هذه الخدمات.

#### 4-2-13-2 مصدر الحصول على الكهرباء والمياه والهاتف:

وبالنسبة لمصدر الحصول على الكهرباء فقد كانت تقريبا مقسمة بالتساوي بين شركة الكهرباء القطرية الإسرائيلية سواء بشكل مباشر أو من خلال البلديات وبين شركة كهرباء القدس أما مصدر الحصول على المياه المباشر فقد كانت الغالبية تحصل عليها من خلال الهيئات المحلية الفلسطينية أي ما يعادل 72.7% و فقط 20% منها عن طريق سلطات المياه المحلية مثل سلطة المياه الفلسطينية وسلطة مياه بيت لحم وغيرها

#### 4-2-13-3 ملكية الأجهزة الكهربائية:

أما عن ملكية الأجهزة الكهربائية والتي تؤثر بشكل مباشر على حجم استهلاك المياه والكهرباء فقد بينت إجابات أفراد العينة ما يلي:

98.1% يملكون جهاز تلفزيون و 98.4% يملكون ثلاجة و 66% و 97.2% يملكون غسالة 60% يملكون جهاز كمبيوتر و 91.6% يملكون مكواة كهربائية و 85.1% يملكون مروحة هوائية و 75.8% يملكون خلاطا و 52.9% يملكون سخان مياه كهربائي و 10% فقط يملكون جلاية و 41.1% يملكون ميكروويف و 35.5% يملكون فرن كهربائي و 17.3% يملكون مكيفا هواء.

وبالنظر لهذا الارتفاع في نسبة ملكية الأجهزة الكهربائية بين أفراد العينة فإننا نجد أن هناك وسائل وأجهزة هي مسبب رئيسي لاستهلاك الخدمات العامة وخصوصا المياه والكهرباء وبالتالي فإنها تشكل أيضا مؤشرا على ارتفاع استهلاك الخدمات العامة.

#### 4-2-14 حجم الديون على المشتركين:

## ديون المياه

لقد أظهرت عينة الدراسة أن 60% (أقل من 100 شيكل 38.5% و بين 100 و 500 شيكل ، 25.6%) تقريبا من أفراد العينة بدمتهم ديون اقل من 500 شيكل وهذا يعكس إلى حد ما مستوى متوسط من حجم الديون على مشتركى المياه في الضفة الغربية،بينما بلغ مجموع الفئات الذين بدمتهم الأكثر من 500 شيكل 40% تقريبا من أفراد العينة.

### 2-4-2: ديون الكهرباء

أما ديون شركة الكهرباء على مشتركى الكهرباء فقد كان من هم مدينين بأقل من 500 شيكل فقط 45% من بين أفراد العينة ( أقل من 100 شيكل ، 21.5% و بين 100 و 500 شيكل ، 24.0%) وأما الذين تجاوزت ديونهم لحساب مزودي الكهرباء فقد تجاوزت 55% من بين أفراد العينة ( بين 500 و 1000 شيكل، 13.2% و بين 1000 و 2000 شيكل، 11.6%) وان 30% منهم تجاوزت ديونهم 2000

من بينهم 15.7% ديونهم أكثر من 5000 شيكل.

وأما شركة الهاتف فقد كانت أغلبية ديونهم على المشتركين في الفئتين اقل من 500 شيكل :أكثر من 85% من أفراد العينة عليهم ديون في هاتين الفئتين.

## رضا المستهلك عن جودة وسعر واستمرارية الخدمات العامة

وفيما يتعلق بمدى رضا المستهلك عن جودة الخدمات العامة المياه والكهرباء والهاتف مقسمة إلى خمسة درجات ممتاز إلى متدني فقد كانت النسبة الأعلى لإجابات المبحوثين.

الرضا عن الجودة: 32.4% من أفراد العينة كان رضاهم عن جودة الكهرباء مقبولا وهي الإجابة المتوسطة من بين خمسة إجابات عن الرضا عن جودة الكهرباء وهي الفئة الأكثر من بين الراضين عن جودة هذه الخدمة في حين كانت الفئة الأكثر في الرضا عن جودة المياه هم الراضون بشكل جيد عن جودة المياه وبما يعادل 26.5% من أفراد العينة أما الهاتف الثابت فقد كانت نسبة اللذين أجابوا بأنه مقبول كذلك هي الأعلى وبما يعادل 25.9% من أفراد العينة.

### 2-4-15: الرضا عن الأسعار:

اعتبر أكثر من 50% أن أسعار المياه مناسبة وهم الذين أجابوا بان درجة رضاهم عن أسعار المياه ممتازة وجيدة جدا، أما أسعار هذه الخدمات فقد أجاب بدرجة ممتاز وجيد جدا أكثر من 50% من ( 27.9% ممتاز، 24.1% جيد جدا) وحيث أن الذين أجابوا بدرجة جيد 23.9% من أفراد العينة فإن 75% من أفراد العينة يعتبرون أن سعر المياه مناسباً، وهذا يشكل حالة من التوجه إلى الاستهلاك. أما رضا المبحوثين عن سعر الكهرباء فقد كان مغايراً حيث كانت الإجابات بدرجة متدني الفئة الخامسة والتي تعكس اقل درجات الرضا 38.6% وهي النسبة الأعلى من بين الدرجات الخمس ونسبة الذين أجابوا بدرجة مقبول الفئة الرابعة وهي أيضاً تعكس عدم الرضا كانت 25.4% أي أن أكثر من 54% غير راضين عن أسعار الكهرباء في محافظات الضفة الغربية والذي قد يشكل احد أسباب عدم القيام بالدفع. واختلف الأمر قليلاً في موضوع الهاتف الثابت حيث كانت الإجابتين متدني وجيد هي الأعلى ( 25.6% و 23.4%) على التوالي، حسب الجدول رقم (4-1).

#### 4-3 أسباب عدم دفع فواتير الخدمات العامة

##### 4-3-1: ما هي الأسباب لعدم دفع فواتير المياه؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب المؤدية لعدم دفع فواتير المياه مرتبة حسب الأهمية وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-28).

##### 4-3-2: ما هي الأسباب لعدم دفع فواتير الكهرباء؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب المؤدية لعدم دفع فواتير الكهرباء مرتبة حسب الأهمية وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-29).

##### 4-3-3: ما هي الأسباب لعدم دفع فواتير الهاتف؟

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب المؤدية لعدم دفع فواتير الهاتف مرتبة حسب الأهمية وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-30). يتضح من الجداول المذكورة أعلاه أن ارتفاع قيمة الفاتورة مقارنة مع الدخل تحتل المرتبة رقم واحد من بين الأسباب الأخرى لعدم قيام المشتركين بدفع فواتير المياه وقد جاء في الرتبة الثانية أن سبب عدم قيام المشتركين بدفع ما عليهم من فواتير هو ارتفاع الديون المتراكمة عليهم نتيجة عدم الدفع المتتالي

أما السبب الثالث فقد كان غياب القانون وقد تشابهت المياه والكهرباء في ترتيب أهمية هذه الأسباب مع اشتراك الهاتف في الأول والثاني منها فقط وجاء غياب القانون في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية. أما عدم الرغبة في دفع فواتير الكهرباء والمياه فقد جاء ترتيبه في الدرجة التاسعة من بين عشرة أسباب لعدم الدفع ( الأسباب التي افترضها الباحث لأسباب عدم الدفع هي عشرة أسباب حسب الجدول التالي في جهته عوامل الرغبة وعوامل القدرة معا)، بينما كان في الهاتف في الدرجة الثامنة والدرجة الأخيرة كانت تشجيع الآخرين على عدم الدفع، حيث أن العوامل المرتبطة بالقدرة والرغبة في الدفع تم ترتيبها في الاستبيان معا من 1 إلى 10 كما هو مبين في الجدول رقم ( 4-30) في نهاية الفصل.

#### العوامل المرتبطة بالقدرة والرغبة في الدفع

القدرة على الدفع	الرغبة في الدفع	
1- الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل	1- غياب القانون	المياه
2- ارتفاع الديون المتراكمة حاليا	2- التوقع في الحصول على إعفاءات	والكهرباء
3- تزامن وصول الفواتير مع بعضها	3- عدم مطالبة المزود بالديون	والاتصالات
4- عدم وصول الفواتير بوقت مناسب	4- عدم الرغبة في الدفع	
5- فائدة تأخير على الديون السابقة	5- تشجيع الآخرين على عدم الدفع	

4-4: متغيرات الدراسة:

1-4-4: المتغيرات المستقلة:

- الجنس وله مستويان (ذكر، أنثى)
- العمر وله أربعة مستويات ( من 17-30 سنة)، (من 31-44 سنة)، (45-58 سنة)، أكثر من 58 سنة
- الحالة الاجتماعية ولها خمسة مستويات وهي: متزوجة، أعزب/عزبا، مطلق/ة، أرمل/ة، منفصل
- عدد أفراد الأسرة وله خمس مستويات وهي: اثنان فقط، ثلاثة فقط، أربعة فقط، خمسة فقط، أكثر من ستة

- ملكية البيت وهي مستويين ملك ومستأجر
- منطقة السكن وهي ثلاث مستويات المدينة والقرية والمخيم
- المؤهل العلمي لرب الأسرة: وله ستة مستويات وهي لا يقرأ ولا يكتب، ابتدائي، إعدادي، ثانوي، دبلوم، جامعي
- القطاع الذي يعمل به رب الأسرة (المعيل) وهو على ستة مستويات وهي: خاص، حكومي، صاحب عمل، غير حكومي، لا يعمل، ربة بيت
- دخل رب الأسرة: وله خمسة مستويات وهي أقل من 1000 شيكل، بين 1001 و 2000 شيكل، بين 2001 و 3000 شيكل، 3001 و 5000 شيكل، أكثر من 5000 شيكل
- عدد العاملين من أفراد الأسرة غير الأب والام وهو أربعة مستويات : هي لا احد، واحد فقط، اثنين فقط ، أكثر من اثنين.

4-4-2: المتغير التابع:

قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) في الضفة الغربية، يعتبر المتغير التابع متغير نوعي حيث يتدخل في هذا المتغير موضوع الرغبة في الدفع من جهة ولهذا المتغير جانب آخر كمي متعلق بالقدرة على الدفع ويتأثر هذا المتغير بعدة محددات تتوزع على درجات مختلفة لها علاقة الخصائص الديموغرافية للعينة في هذا البحث.

4-5: نتائج التحليل الإحصائي

4-5-1: اختبار الفروض

وسوف نعرض في هذا الفصل النتائج الإحصائية التي توصلت إليها الدراسة حيث استخدمت فيها العديد من الأدوات الإحصائية مثل اختبار  $F$  لقياس تأثير المحددات الاقتصادية والاجتماعية والوظيفية والأكاديمية على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة وفحص الفروق في مستويات المتغيرات الشخصية لأفراد العينة حيث يهدف هذا الاختبار إلى معرفة الاختلافات في قرار الإنفاق تبعا لمجموعة المتغيرات الديموغرافية لهذه العينة ودرجة تأثيرها على إنفاقهم على الخدمات العامة

الثلاث وفقا لمتغيرات الدخل والعمر وحجم الأسرة والمستوى التعليمي وغيرها. وقد تم اختبار فرضيات الدراسة ومقارنة النتائج الإحصائية مع مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05\%$  كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والتكرارات والانحرافات المعيارية باستخدام اختبار T-Test للمتغيرات التي لها مستويين وباستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمتغيرات التي لها أكثر من مستوى لمعرفة إذا كان هناك فروق بين متغيرات الدراسة وكذلك تم استخدام اختبار (تكي) TUKY لإيجاد مصادر الفروق وفحص إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05\%$  في قرار الإنفاق على الخدمات العامة حسب متغيرات معينة.

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن سعر هذه الخدمات. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن سعر هذه الخدمات، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-1).

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (4-1) أن مستويات الأسعار ليس لها تأثير على قرار الإنفاق على خدمات المياه والاتصالات بينما نجد أن هناك تفاوتاً في رضا المشتركين عن أسعار الكهرباء مما يؤثر على قرار الإنفاق على الكهرباء وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  لذلك فقد تم رفض هذه الفرضية، حيث كانت الفروق في مجال الرضا عن سعر خدمات الكهرباء، وإيجاد مصدر هذه الفروق تم استخراج اختبار تكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب الرضا عن سعر هذه الخدمة وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-2). حيث تشير المقارنات الثنائية البعد إلى أن الفروق كانت بين الراضين بدرجة ممتازة والجيد جداً ( $0.3069 - *$ )، وكانت لصالح الأفراد الراضين عن سعر خدمات الكهرباء بدرجة جيد جداً، والذين كان قرار عدم الإنفاق لديهم أعلى شيء حيث المتوسط الحسابي (2.78)، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-4).

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات، حيث مستوى الدلالة 0.011 بناءً عليه فقد تم رفض الفرضية حيث كانت الفروق في مجال الرضا عن جودة خدمات الكهرباء، ولإيجاد مصدر هذه الفروق تم استخراج اختبار تكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمة وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-4). حيث تشير المقارنات الثنائية الأبعاد إلى أن الفروق كانت بين الراضين بدرجة جيد جدا والمقبول وعددهم 42 و 133 فردا على التوالي من بين أفراد العينة. وبفرق سلمي قيمته (-0.2363)، ولصالح الأشخاص الراضين عنها بشكل مقبول، والذين كان قرار عدم الإنفاق لديهم أعلى شيء، ومتوسط حسابي (2.76)، ويعدد 133 فرد كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4-4).

**مستويات الدخل وتأثيرها على قرار الإنفاق:**

**الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب دخل الأسرة.

تبين نتائج التحليل الإحصائي وجود فروق في قرار الإنفاق على خدمة الكهرباء والهاتف تبعاً لمستويات الدخل حيث تشير المقارنات الثنائية إلى أن الفروق كانت بين الأفراد الذين تتراوح دخولهم بين 1000 و 2000 شيكل وكذلك أصحاب الدخل الذي يتراوح بين 3000 و 5000 شيكل والذين كان عدم الإنفاق لديهم أعلى شيء بفارق 0.1883 حسب اختبار تكي أما قرار الإنفاق على الهاتف فقد كان هناك فروق لدى الأفراد الذين دخولهم أقل من 1000 شيكل وكذلك الذين دخولهم أكثر من 5000 شيكل ولصالح الدخل الأقل من 1000 شيكل والذين كان قرار الإنفاق لديهم أعلى شيء بمتوسط حسابي مقداره 2.82 وبدلالة إحصائية 0.024 .

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب دخل الأسرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-7).

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب دخل الأسرة، وبالتالي تم رفض الفرضية، وقد كانت هذه الفروق في المجال الخاص بالإنفاق على خدمات الكهرباء (0.026)،

ولإيجاد مصدر هذه الفروق تم استخراج اختبار توكي ( Tukey test ) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب دخل الأسرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم ( 8-4 ).

تشير المقارنات الثنائية الأبعاد إلى أن الفروق كانت بين أصحاب الدخل من 1001-2000 شيكل وأصحاب الدخل بين 3001-5000 شيكل ولصالح 3001-5000 شيكل والذين كان عدم الإنفاق على خدمات الكهرباء أعلى شيء ( 0.1883 )، كذلك فقد كانت هناك فروق في قرار الإنفاق على الهاتف بين أصحاب الدخل الأقل من 1000 شيكل وأصحاب الدخل أكثر من 5000 شيكل ولصالح أصحاب الدخل الأقل من 1000 شيكل والذين كان قرار عدم الإنفاق على خدمات الهاتف الثابت أعلى شيء بدلالة إحصائية 0.024، وأعلى متوسط حسابي ( 2.82 )، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم ( 9-4 ).

**الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد العاملين في الأسرة. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد العاملين في الأسرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم ( 10-4 ).

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد العاملين في الأسرة، لذلك تقبل الفرضية، حيث كان قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) متقاربة وذلك على اختلاف عدد العاملين في الأسرة، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم ( 11-4 ).

**الفرضية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد أفراد الأسرة. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد أفراد الأسرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم ( 12-4 ).



تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد أفراد الأسرة، وبالتالي تم رفض الفرضية الخامسة، حيث كانت الفروق في قرار الإنفاق على الكهرباء، ولاستخراج مصدر هذه الفروق تم استخراج اختبار تكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب عدد أفراد الأسرة وذلك كما هو واضح في الجدول رقم ( 4-4).

تشير المقارنات الثنائية البعد إلى أن الفروق كانت بين الأسر التي عددها أربعة و أكثر من ستة ولصالح الأسر التي عدد أفراد أسرها أكثر من ستة أفراد، والتي كان قرار عدم الإنفاق على خدمة الكهرباء أعلى شيء، كذلك الأمر فقد كانت الفروق بين الأسر التي لديها خمسة أفراد وأكثر من ستة أفراد ولصالح الأسر التي لديها أكثر من ستة أفراد والتي كان قرار عدم الإنفاق على خدمات الكهرباء أعلى شيء، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في الجدول رقم ( 4-14).

**الفرضية السادسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-15).

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة، لذلك تم رفض الفرضية، حيث كانت الفروق في قرار الإنفاق على الكهرباء، ولاستخراج مصدر هذه الفروق تم استخراج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-16).

تشير المقارنات الثنائية البعد إلى أن الفروق كانت بين الذي لا يقرأ ولا يكتب وبين الابتدائي ولصالح الذي لا يقرأ ولا يكتب حيث كان قرار عدم الإنفاق عنده أعلى شيء، وذلك كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم ( 4-17).

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $0.05=\alpha$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب مكان السكن. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب مكان السكن، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-18).

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $0.05=\alpha$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب مكان السكن، وبناءً عليه تم رفض الفرضية حيث كانت الفروق في قرار الإنفاق على الكهرباء، ولاستخراج مصدر هذه الفروق تم استخراج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب مكان السكن وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-19). تشير المقارنات الثنائية البعد إلى أن الفروق كانت بين سكان المخيمات وسكان المدن ولصالح سكان المخيمات والذين كان قرار عدم الإنفاق على خدمات الكهرباء عندهم أعلى شيء، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4-20).

الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $0.05=\alpha$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب نوع السكن. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار ت للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب نوع السكن، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-21). يتضح لنا من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $0.05=\alpha$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب نوع السكن، وقد تم قبول الفرضية حيث كان هناك تقارب في القرار على الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) وذلك على اختلاف نوع السكن لدى المبحوثين، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول السابق.

الفرضية التاسعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $0.05=\alpha$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب العمر. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب العمر، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-22).

يتضح لنا من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب العمر، وبناءً عليه تقبل الفرضية حيث كان هناك تقارب في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف) وذلك على اختلاف الفئات العمرية للمبحوثين، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4-23).

الفرضية العاشرة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب جنس رب الأسرة. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبارت للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب جنس رب الأسرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-24).

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب جنس رب الأسرة، لذلك تقبل الفرضية، حيث كان هناك تقارب في القرار على الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) وذلك على اختلاف نوع جنس رب الأسرة لدى المبحوثين، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول السابق.

الفرضية الحادية عشرة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4-25).

يتضح لنا من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة، وقد تم قبول الفرضية، حيث كان هناك تقارب في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف) وذلك على اختلاف قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة للمبحوثين، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4-26).

4-5-2: جداول الفصل الرابع :

جدول رقم 4-1: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه،

الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن سعر هذه الخدمات

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الرضا عن سعر المياه	بين المجموعات	0.869	4	0.217	1.324	0.260 تقبل
	داخل مجموعات	68.596	418	0.164		
	المجموع	69.465	422			
الرضا عن سعر خدمات الكهرباء	بين المجموعات	2.301	4	0.575	2.649	0.033 مرفوضة
	داخل المجموعات	89.460	412	0.217		
	المجموع	91.760	416			
الرضا عن سعر خدمات الهاتف	بين المجموعات	0.094	4	0.023	0.109	0.979 مقبولة
	داخل المجموعات	86.839	405	0.214		
	المجموع	86.933	409			

جدول رقم 4-2: نتائج اختبار تكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار

الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب الرضا عن سعر الخدمة

مقارنات	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	متدني
ممتاز		0.3069*	0.1397-	0.1820-	0.2517-
جيد جدا			0.1672	0.1249	0.0553
جيد				0.0423-	0.1120-
مقبول					0.0697-
متدني					

جدول رقم 4-3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات

(المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن سعر هذه الخدمات

المجال	رضاك عن سعر الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرضا عن سعر خدمات المياه	ممتاز	118	2.61	0.42
	جيد جدا	102	2.70	0.43
	جيد	101	2.71	0.36
	مقبول	56	2.72	0.41
	متدني	46	2.73	0.40
الرضا عن سعر خدمات الكهرباء	ممتاز	29	2.48	0.47
	جيد جدا	31	2.78	0.57

0.48	2.62	90	جيد	الرضا عن سعر خدمات الهاتف
0.46	2.66	106	مقبول	
0.44	2.73	161	متدني	
0.50	2.62	81	ممتاز	
0.52	2.66	74	جيد جدا	
0.43	2.66	96	جيد	
0.43	2.65	105	مقبول	
0.43	2.65	54	متدني	

جدول رقم 4-4: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه،

الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.540	0.779	0.127	4	0.509	بين المجموعات	الرضا عن جودة خدمات المياه
		0.163	414	67.652	داخل المجموعات	
			418	68.161	المجموع	
0.011	3.331	0.725	4	2.900	بين المجموعات	الرضا عن جودة

		0.218	406	88.355	داخل المجموعات	خدمات الكهرباء
			410	91.255	المجموع	
0.225	1.425	0.301	4	1.203	بين المجموعات	الرضا عن جودة خدمات الهاتف
		0.211	401	84.667	داخل المجموعات	
			405	85.870	المجموع	

جدول رقم 4-5: نتائج اختبار تكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار

الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب الرضا عن جودة الخدمة.

المقارنات	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	متدني
ممتاز		0.1265	0.0660	0.1098-	0.0590-
جيد جدا			0.0604-	0.2363-*	0.1855-
جيد				0.1758-*	0.1251-
مقبول					0.0508
متدني					

جدول رقم 4-6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات

(المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	رضاك عن جودة الخدمة	المجال
0.47	2.65	91	ممتاز	الرضا عن جودة خدمات المياه
0.38	2.71	82	جيد جدا	
0.38	2.69	111	جيد	
0.40	2.70	74	مقبول	
0.38	2.61	61	متدني	
0.55	2.65	46	ممتاز	
0.40	2.53	43	جيد جدا	
0.49	2.59	102	جيد	
0.49	2.76	133	مقبول	
0.37	2.71	87	متدني	
0.48	2.63	77	ممتاز	الرضا عن جودة خدمات الهاتف
0.49	2.69	66	جيد جدا	
0.45	2.60	90	جيد	



0.41	2.61	105	مقبول	
0.49	2.75	68	متدني	

جدول رقم 4-7: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب دخل الأسرة.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.081	2.091	0.336	4	1.345	بين المجموعات	قرار الإنفاق
		0.161	417	67.082	داخل المجموعات	على خدمات المياه
			421	68.428	المجموع	
0.026	2.804	0.600	4	2.402	بين المجموعات	قرار الإنفاق
		0.214	417	89.283	داخل المجموعات	على خدمات الكهرباء
			421	91.685	المجموع	
0.024	2.838	0.588	4	2.351	بين المجموعات	قرار الإنفاق
		0.207	417	86.346	داخل المجموعات	على خدمات الهاتف
			421	88.697	المجموع	

جدول رقم 4-8: نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار

الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب دخل الأسرة

المجال	المقارنات	أقل من 1000 ش	بين 1001 و 2000 ش	بين 2001 و 3000 ش	بين 3001 و 5000 ش	أكثر من 5000 ش
قرار الإنفاق على الكهرباء	أقل من 1000 ش		0.1472	0.0220	0.0399-	0.1484
	بين 1001 و 2000 ش			0.1252-	*-	0.0013
	بين 2001 و 3000 ش				0.0618-	0.1265
	بين 3001 و 5000 ش					0.1883
	أكثر من 5000 ش					
قرار الإنفاق على الهاتف	أقل من 1000 ش		0.1721	0.2106	0.1606	0.3429*
	بين 1001 و 2000 ش			0.0384	0.0115-	0.1708
	بين 2001 و 3000 ش				0.0500-	0.1324
	بين 3001 و 5000 ش					0.1823
	أكثر من 5000 ش					

جدول رقم 4-9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات

(المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب دخل الأسرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	دخل الأسرة	المجال
0.35	2.73	47	أقل من 1000 شيكل	قرار الإنفاق على المياه
0.43	2.62	148	بين 1001 و 2000 شيكل	
0.40	2.67	129	بين 2001 و 3000 شيكل	
0.39	2.76	72	بين 3001 و 5000 شيكل	
0.33	2.76	26	أكثر من 5000 شيكل	
0.33	2.73	47	أقل من 1000 شيكل	قرار الإنفاق على الكهرباء
0.52	2.58	148	بين 1001 و 2000 شيكل	
0.45	2.71	129	بين 2001 و 3000 شيكل	
0.46	2.77	72	بين 3001 و 5000 شيكل	
0.43	2.58	26	أكثر من 5000 شيكل	
0.32	2.82	47	أقل من 1000 شيكل	قرار الإنفاق على الهاتف
0.45	2.65	148	بين 1001 و 2000 شيكل	
0.49	2.61	129	بين 2001 و 3000 شيكل	
0.46	2.66	72	بين 3001 و 5000 شيكل	
0.48	2.48	26	أكثر من 5000 شيكل	

جدول رقم 4-10: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات

(المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد العاملين في الأسرة

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.456	0.870	0.141	3	0.422	بين المجموعات	قرار الإنفاق على المياه
		0.162	412	66.642	داخل المجموعات	
			415	67.064	المجموع	
0.992	0.032	0.007	3	0.022	بين المجموعات	قرار الإنفاق على الكهرباء
		0.222	412	91.394	داخل المجموعات	
			415	91.415	المجموع	
0.600	0.624	0.132	3	0.397	بين المجموعات	قرار الإنفاق على الكهرباء
		0.212	412	87.318	داخل المجموعات	
			415	87.715	المجموع	

جدول رقم 4-11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على

خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد العاملين في الأسرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد العاملين في الأسرة	المجال
-------------------	-----------------	-------	------------------------	--------

0.39	2.68	299	لا أحد	قرار الإنفاق على المياه
0.39	2.63	79	واحد فقط	
0.49	2.74	35	اثنين فقط	
0.24	2.47	3	أكثر من اثنين	
0.48	2.67	299	لا أحد	قرار الإنفاق على الكهرباء
0.40	2.67	79	واحد فقط	
0.54	2.65	35	اثنين فقط	
0.29	2.60	3	أكثر من اثنين	
0.46	2.64	299	لا أحد	قرار الإنفاق على الهاتف
0.49	2.62	79	واحد فقط	
0.44	2.72	35	اثنين فقط	
0.25	2.84	3	أكثر من اثنين	

جدول رقم 4-12: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات

(المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد أفراد الأسرة.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.147	1.709	0.278	4	1.112	بين المجموعات	قرار الإنفاق

		0.163	410	66.713	داخل المجموعات	على المياه
			414	67.825	المجموع	
0.004	3.912	0.830	4	3.319	بين المجموعات	قرار الإنفاق
		0.212	410	86.955	داخل المجموعات	على الكهرباء
			414	90.273	المجموع	
0.066	2.224	0.468	4	1.872	بين المجموعات	قرار الإنفاق
		0.210	410	86.283	داخل المجموعات	على الكهرباء
			414	88.155	المجموع	

جدول رقم 4-13: نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار

الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب عدد أفراد الأسرة

المقارنات	اثنان فقط	ثلاثة فقط	أربعة فقط	خمسة فقط	أكثر من خمسة
اثنان فقط		0.0414	0.1613	0.1277	0.0586-
ثلاثة فقط			0.1199	0.0863	0.1000-
أربعة فقط				0.0366-	0.2199-*
خمسة فقط					0.1863-*

					أكثر من خمسة
--	--	--	--	--	--------------

جدول رقم 4-14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد أفراد الأسرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد أفراد الأسرة	المجال
0.34	2.71	36	اثنان فقط	قرار الإنفاق على المياه
0.44	2.65	56	ثلاثة فقط	
0.46	2.61	66	أربعة فقط	
0.45	2.62	74	خمسة فقط	
0.36	2.73	183	أكثر من ستة	
0.44	2.69	36	اثنان فقط	قرار الإنفاق على الكهرباء
0.49	2.65	56	ثلاثة فقط	
0.56	2.53	66	أربعة فقط	
0.41	2.56	74	خمسة فقط	
0.43	2.75	183	أكثر من خمسة	
0.40	2.61	36	اثنان فقط	قرار الإنفاق على الهاتف
0.46	2.75	56	ثلاثة فقط	

0.54	2.59	66	أربعة فقط
0.48	2.55	74	خمسة فقط
0.43	2.68	183	أكثر من ستة

جدول رقم 4-15: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات

(المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.223	1.402	0.228	5	1.138	بين المجموعات	قرار الإنفاق على المياه
		0.162	417	67.708	داخل المجموعات	
			422	68.846	المجموع	



0.038	2.377	0.513	5	2.565	بين المجموعات	قرار الإنفاق على الكهرباء
		0.216	417	89.990	داخل المجموعات	
			422	92.555	المجموع	
0.053	2.208	0.461	5	2.303	بين المجموعات	قرار الإنفاق على الهاتف
		0.209	417	86.989	داخل المجموعات	
			422	89.292	المجموع	

جدول رقم 4-16: نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في في

قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة

المقارنات	لا يقرأ ولا يكتب	ابتدائي	إعدادي	ثانوي	معهد	جامعي
لا يقرأ ولا يكتب		*	0.2835	0.436	0.2716	0.3581
ابتدائي			0.1189-	0	-	0.0443
إعدادي				0.152	-	0.0746

	0.0118					
0.0865	- 0.1643					ثانوي
- 0.0865						معهد
						جامعي

جدول رقم 4-17: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على

خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب المؤهل العلمي لرب الأسرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي لرب الأسرة	المجال
0.23	2.95	7	لا يقرأ ولا يكتب	قرار الإنفاق على المياه

0.42	2.59	16	ابتدائي	
0.38	2.66	59	إعدادي	
0.39	2.63	130	ثانوي	
0.40	2.72	71	معهد	
0.42	2.70	140	جامعي	
0.35	3.02	7	لا يقرأ ولا يكتب	قرار الإنفاق على الكهرباء
0.44	2.62	16	ابتدائي	
0.49	2.74	59	إعدادي	
0.48	2.58	130	ثانوي	
0.39	2.75	71	معهد	
0.48	2.66	140	جامعي	
0.34	2.99	7	لا يقرأ ولا يكتب	قرار الإنفاق على الهاتف
0.23	2.89	16	ابتدائي	
0.42	2.68	59	إعدادي	
0.48	2.61	130	ثانوي	
0.42	2.58	71	معهد	
0.49	2.65	140	جامعي	

جدول رقم 4-18: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب مكان السكن.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.188	1.677	0.275	2	0.550	بين المجموعات	الرضا عن
		0.164	421	69.059	داخل المجموعات	جودة خدمات
			423	69.609	المجموع	المياه
0.045	3.118	0.679	2	1.359	بين المجموعات	الرضا عن
		0.218	421	91.709	داخل المجموعات	جودة خدمات
			423	93.067	المجموع	الكهرباء
0.148	1.919	0.408	2	0.816	بين المجموعات	الرضا عن
		0.213	421	89.523	داخل المجموعات	جودة خدمات
			423	90.340	المجموع	الهاتف

جدول رقم 4-19: نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعد للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (الكهرباء) حسب مكان السكن

مخيم	قرية	مدينة	المقارنات
0.2017-*	0.0098-		مدينة
0.1919-			قرية

			مخيم
--	--	--	------

جدول رقم 4-20: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب مكان السكن.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مكان السكن	المجال
0.40	2.66	221	مدينة	قرار الإنفاق على المياه
0.41	2.69	165	قرية	
0.38	2.78	38	مخيم	
0.45	2.65	221	مدينة	قرار الإنفاق على الكهرباء
0.44	2.66	165	قرية	
0.63	2.85	38	مخيم	
0.46	2.62	221	مدينة	قرار الإنفاق على الهاتف
0.46	2.66	165	قرية	
0.47	2.78	38	مخيم	

جدول رقم 4-21: نتائج اختبارات للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب نوع السكن

الدالة الإحصائية	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع السكن	المجال
0.260	1.131	425	0.42	2.86	360	ملك	قرار الإنفاق

			0.30	2.64	67	مستأجر	على المياه
0.271	1.105	425	0.48	2.67	360	ملك	قرار الإنفاق
			0.36	2.62	67	مستأجر	على الكهرباء
0.329	0.980	425	0.47	2.65	360	ملك	قرار الإنفاق على الهاتف

جدول رقم 4-22: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب العمر.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الرضا عن جودة خدمات المياه	بين المجموعات	0.931	3	0.310	1.901	0.129
	داخل المجموعات	69.082	423	0.163		
	المجموع	70.013	426			
الرضا عن جودة خدمات الكهرباء	بين المجموعات	0.838	3	0.279	1.276	0.282
	داخل المجموعات	92.637	423	0.219		
	المجموع	93.475	426			
الرضا عن جودة خدمات	بين المجموعات	0.656	3	0.219	1.027	0.380
	داخل المجموعات	90.045	423	0.213		

			426	90.701	المجموع	الهاتف
--	--	--	-----	--------	---------	--------

جدول رقم 4-23: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على

خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب العمر.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئة العمرية	المجال
0.42	2.65	147	من 17 إلى 30	قرار الإنفاق على المياه
0.42	2.69	201	من 31 إلى 44	
0.33	2.75	73	من 44 إلى 58	
0.38	2.40	6	من 58 فما فوق	
0.48	2.64	147	من 17 إلى 30	قرار الإنفاق على الكهرباء
0.49	2.67	201	من 31 إلى 44	
0.37	2.75	73	من 44 إلى 58	
0.27	2.49	6	من 58 فما فوق	
0.46	2.69	147	من 17 إلى 30	قرار الإنفاق على الهاتف
0.48	2.61	201	من 31 إلى 44	
0.43	2.67	73	من 44 إلى 58	
0.23	2.56	6	من 58 فما فوق	

جدول رقم 4-24: نتائج اختبارات للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء،

والهاتف الثابت) حسب جنس رب الأسرة.

المجال	جنس رب الأسرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
قرار الإنفاق على المياه	ذكر	373	2.67	0.40	425	0.520-	0.603
	أنثى	54	2.70	0.40			
قرار الإنفاق على الكهرباء	ذكر	373	2.66	0.46	425	0.214-	0.831
	أنثى	54	2.68	0.46			
قرار الإنفاق على الهاتف	ذكر	373	2.65	0.45	425	0.756	0.450
	أنثى	54	2.60	0.50			

جدول رقم 4-25: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات

(المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الرضا عن جودة خدمات	بين المجموعات	0.979	5	0.196	1.193	0.312
	داخل المجموعات	67.757	413	0.164		



			418	68.735	المجموع	المياه
0.443	0.958	0.212	5	1.061	بين المجموعات	الرضا عن
		0.221	413	91.405	داخل المجموعات	جودة خدمات
			418	92.465	المجموع	الكهرباء
0.509	0.858	0.186	5	0.928	بين المجموعات	الرضا عن
		0.216	413	89.261	داخل المجموعات	جودة خدمات
			418	90.189	المجموع	الهاتف

جدول رقم 4-26: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفروق في قرار الإنفاق على

خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	القطاع الذي يعمل به رب الأسرة	المجال
0.39	2.71	160	الخاص	قرار الإنفاق على المياه
0.41	2.68	122	الحكومي	
0.44	2.69	63	صاحب عمل	

0.38	2.66	43	غير الحكومي	
0.38	2.53	24	بدون عمل	
0.45	2.89	7	ربة بيت	
0.46	2.67	160	الخاص	قرار الإنفاق على الكهرياء
0.47	2.62	122	الحكومي	
0.39	2.76	63	صاحب عمل	
0.58	2.70	43	غير الحكومي	
0.44	2.62	24	بدون عمل	
0.57	2.82	7	ربة بيت	
0.48	2.65	160	الخاص	
0.49	2.63	122	الحكومي	
0.40	2.61	63	صاحب عمل	
0.51	2.65	43	غير الحكومي	
0.32	2.79	24	بدون عمل	
0.23	2.87	7	ربة بيت	

جدول رقم 4-27: خصائص العينة السكانية

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
---	87.4	373	ذكر	الجنس
	12.6	54	أنثى	
---	34.4	147	من 17 إلى 30	الفئة العمرية
	47.1	201	من 31 إلى 44	
	17.1	73	من 44 إلى 58	

	1.4	6	من 58 فما فوق	
2	85.6	364	متزوج/ة	الحالة الاجتماعية
	13.6	58	أعزب/عزباء	
	0.2	1	مطلق/ة	
	0.5	2	أرمل/ة	
12	8.7	36	اثنان فقط	عدد أفراد الأسرة
	13.5	56	ثلاثة فقط	
	15.9	66	أربعة فقط	
	17.8	74	خمسة فقط	
	44.1	183	أكثر من ستة	
---	84.3	360	ملك	تسكن بيت
	15.7	67	مستأجر	
3	52.1	221	مدينة	مكان السكن
	38.9	165	قرية	
	9.0	38	مخيم	
23	15.6	63	بيت لحم	المحافظة التي تسكن بها
	14.1	57	الخليل	
	7.2	29	القدس	
	15.8	64	أريحا	
	2.0	8	رام الله	
	6.4	26	نابلس	
	17.6	71	جنين	
	5.7	23	طولكرم	
	11.4	46	قلقيلية	
	4.2	17	سلفيت	
4	1.7	7	لا يقرأ ولا يكتب	المؤهل العلمي لرب الأسرة
	3.8	16	ابتدائي	

	13.9	59	إعدادي	
	30.7	130	ثانوي	
	16.8	71	معهد	
	33.1	140	جامعي	
7	96.2	404	الأب	المعيل داخل الأسرة
	3.8	16	الأم	
8	38.2	160	الخاص	القطاع الذي يعمل به رب الأسرة - المعيل
	29.1	122	الحكومي	
	15.0	63	صاحب عمل	
	10.3	43	غير الحكومي	
	5.7	24	بدون عمل	
	1.7	7	ربة بيت	
5	11.1	47	أقل من 1000 شيكل	دخل رب الأسرة
	35.1	148	بين 1001 و 2000 شيكل	
	30.6	129	بين 2001 و 3000 شيكل	
	17.1	72	بين 3001 و 5000 شيكل	
	6.2	26	أكثر من 5000 شيكل	
	22.5	94	الزوجة تعمل	
	77.5	323	الزوجة ربة بيت - لا تعمل	
	34.1	30	القطاع الخاص	

55.7	49	القطاع الحكومي
2.3	2	صاحبة عمل
8.0	7	منظمات غير حكومية
71.9	299	لا أحد
19.0	79	واحد فقط
8.4	35	اثنين فقط
0.7	3	أكثر من اثنين

	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
1	1.20	3.92	V49	قيمة الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل
2	1.07	3.88	V52	ارتفاع الديون المتراكمة حالياً
3	1.40	3.49	V56	غياب القانون
4	1.13	3.27	V55	تزامن وصول الفواتير مع بعضها
5	1.26	3.21	V51	التوقع في الحصول على إعفاءات

جدول رقم ( 4-28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب لعدم دفع فواتير المياه مرتبة حسب الأهمية

1.15	2.92	V50	الفواتير لا تصل في مواعيد مناسبة	6
1.23	2.85	V58	فائدة تأخير على الديون السابقة	7
1.19	2.73	V57	عدم مطالبة الشركة بالديون	8
1.23	2.56	V54	عدم الرغبة في الدفع	9
1.20	2.43	V53	تشجيع الآخرين على عدم الدفع	10

جدول رقم 4-29 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب المؤدية لعدم الدفع مرتبة حسب الأهمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات		
1.17	3.99	V59	قيمة الفاتورة مرتفعة/ مع الدخل	1
1.20	3.76	V62	ارتفاع الديون المتركمة حالياً	2
1.38	3.42	V66	غياب القانون	3
1.28	3.32	V61	التوقع في الحصول على إعفاءات	4
1.16	3.26	V65	تزامن وصول الفواتير مع بعضها	5
1.16	2.91	V60	عدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة	6
1.29	2.90	V68	فرض فائدة تأخير على الديون السابقة	7
1.18	2.70	V67	عدم مطالبة الشركة بالديون	8
1.27	2.65	V64	عدم الرغبة في الدفع	9
1.24	2.56	V63	تشجيع الآخرين على عدم الدفع	10

جدول رقم 4-30: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسباب المؤدية لعدم دفع فواتير الهاتف مرتبة حسب الأهمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات		
1.12	3.72	V69	قيمة الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل	1
1.16	3.22	V72	ارتفاع الديون المتراكمة حالياً	2
1.10	3.18	V75	تزامن وصول الفواتير مع بعضها البعض	3
1.32	3.16	V76	غياب القانون	4
1.09	3.00	V70	وصول الفواتير في مواعيد مناسبة	5
1.19	2.97	V71	التوقع في الحصول على إعفاءات	6
1.19	2.86	V78	فرض فائدة تأخير على الديون السابقة	7
1.20	2.74	V74	عدم الرغبة في الدفع	8
1.10	2.66	V77	عدم مطالبة الشركة بالديون	9
1.16	2.56	V73	تشجيع الآخرين على عدم الدفع	10

## الفصل الخامس

### مناقشة نتائج التحليل الإحصائي

يهدف هذا الفصل إلى تحليل نتائج البحث لاستنتاج مدلولاتها، والاستفادة منها في تحليل قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة في الضفة الغربية، ليتم معرفة ترتيب المحددات التي لها تأثير على قرار إنفاق الأسرة على هذه الخدمات (المياه والكهرباء والهاتف). وسوف يتم تقسيمها إلى ثلاث فئات

١ - متغيرات متعلقة بالخصائص السكانية للأسرة الفلسطينية

٢ - متغيرات لها علاقة بخصائص الخدمات العامة مثل جودة وسعر تلك الخدمات

٣ - عوامل أخرى مثل الرغبة والقدرة على الدفع لدى الأسرة الفلسطينية

المحددات المتعلقة بالرغبة والقدرة على الدفع للخدمات العامة:

الرغبة في الدفع	القدرة على الدفع	
1- غياب القانون	1- الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل	المياه
2- التوقع في الحصول على إعفاءات	2- ارتفاع الديون المتراكمة حالياً	والكهرباء
3- عدم مطالبة المزود بالديون	3- تزامن وصول الفواتير مع بعضها	والاتصالات
4- عدم الرغبة في الدفع	4- عدم وصول الفواتير بوقت مناسب	
5- تشجيع الآخرين على عدم الدفع	5- فائدة تأخير على الديون السابقة	



الأساليب الإحصائية المستخدمة:

1- تحليل التباين الأحادي ANOVA

2- معامل ارتباط بيرسون Person correlation

1- تحليل التباين الأحادي

- يتضح لنا من خلال الجدول رقم (4-1) أن الرضا عن سعر هذه الخدمات له تأثير على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية عليها ، حيث كانت هناك فروق في مجال الرضا عن سعر هذه الخدمات في الإنفاق عليها وأعلىها خدمات الكهرباء فقد كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.78) حسب الجدول (4-3)، وكان قرار عدم الإنفاق مقابل استهلاك الكهرباء لدى الأسرة أعلى شيء. حيث كانت هناك فروق بين الراضين بدرجة ممتازة والجيد جدا (\*- 0.3069)، وكانت لصالح الأفراد الراضين عن سعر خدمات الكهرباء بدرجة جيد جدا، وحسب ما تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (4-4) المتعلق باختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات، تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب الرضا عن جودة هذه الخدمات، حيث كانت الفروق في مجال الرضا عن جودة خدمات الكهرباء وتشير المقارنات الثنائية الأبعاد إلى أن الفروق كانت بين الراضين بدرجة جيد جدا والمقبول (- 0.2363)، ولصالح الأشخاص الراضين عنها بشكل مقبول، والذين كان قرار عدم الإنفاق لديهم أعلى شيء، بمتوسط حسابي (2.76)، وقد كانت هذه الفروق في المجال الخاص بالإنفاق على خدمات الكهرباء وبدلالة إحصائية 0.026 أي أن هناك تأثير لجودة خدمة الكهرباء على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية عليها.

- وتشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (4-7) والمتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب دخل الأسرة، حيث تشير المقارنات الثنائية الأبعاد جدول رقم (4-8) إلى أن الفروق كانت بين أصحاب الدخل من 1001-2000 شيكل وأصحاب الدخل بين (3001-5000) شيكل ولصالح 3001-5000 شيكل والذين كان عدم الإنفاق على خدمات الكهرباء أعلى شيء (0.1883)، كذلك فقد كانت هناك فروق في قرار الإنفاق على الهاتف بين أصحاب الدخل الأقل من 1000 شيكل وأصحاب الدخل أكثر من 5000 شيكل ولصالح أصحاب الدخل الأقل من 1000 شيكل والذين كان قرار عدم الإنفاق على خدمات الهاتف الثابت

أعلى شيء، بأعلى متوسط حسابي ( 2.82)، وبالتالي فإن دخل الأسرة له تأثير على الإنفاق على الخدمات العامة وأكثر تأثيراً على خدمات الهاتف وبدلالة إحصائية ( 0.026) للإنفاق على الهاتف و (0.024) للكهرباء. وهذا يبين أن هناك مشكلة تتعلق بعدم الرغبة في الدفع حيث أن ذوي الدخل المرتفع نسبياً من 3000-5000 شيكل لا يمكن أن يدفعهم عدم قدرتهم على الدفع بل يعتبروا من ذوي القدرة على الدفع.

ويتبين من المعطيات الواردة في جدول رقم ( 4-11) عدم وجود فروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد العاملين في الأسرة، حيث كان قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) متقاربة وذلك على اختلاف عدد العاملين في الأسرة، وبالتالي فإن الإنفاق عليها لا يتأثر بعدد العاملين في الأسرة مثل بقية العوامل الخاصة بالأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية.

أما الجدول رقم ( 4-12) فإن معطيته تشير إلى وجود فروق في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب عدد أفراد الأسرة، حيث يظهر في المقارنات الثنائية البعد جدول 4-13 إلى أن الفروق كانت بين الأسر التي عددها أربعة و أكثر من خمسة ولصالح الأسر التي عدد أفرادها أكثر من خمسة أفراد، والتي كان قرار عدم الإنفاق على خدمة الكهرباء أعلى شيء والذي يتضح من خلال أعلى متوسط حسابي (2.75)، وبدلالة إحصائية (0.004).

وتشير المعطيات الواردة في الجدول رقم ( 4-15) لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب المؤهل العلمي، حيث كانت الفروق في قرار الإنفاق على الكهرباء وتشير المقارنات الثنائية البعد إلى أن الفروق كانت بين الذي لا يقرأ ولا يكتب وبين الابتدائي ولصالح الذي لا يقرأ ولا يكتب حيث كان قرار عدم الإنفاق عنده أعلى شيء فقد كانت بأعلى متوسط حسابي (2.95) وبدلالة إحصائية (0.038) وبمتوسط حسابي (3.02) للفئة لا يقرأ ولا يكتب، أي أن هناك تأثير لدرجة المؤهل العلمي على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة وهي أكثر للأمية منهم.

وتشير المعطيات الواردة في الجدول رقم ( 33) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب مكان السكن، حيث كانت الفروق في قرار الإنفاق على الكهرباء ، وتشير المقارنات الثنائية البعد إلى أن الفروق كانت بين سكان المخيمات وسكان المدن ولصالح سكان المخيمات والذين كان قرار عدم الإنفاق على خدمات الكهرباء عندهم

أعلى شيء وبأعلى متوسط حسابي (2.85)، وهذا يبين أن هناك تأثير لمكان السكن على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة، ويتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب نوع السكن، وقد تم قبول الفرضية حيث كان هناك تقارب في القرار على الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) وذلك على اختلاف نوع السكن لدى الباحثين، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4-21)، يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب نوع السكن، وقد تم قبول الفرضية حيث كان هناك تقارب في القرار على الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) وذلك على اختلاف نوع السكن لدى الباحثين، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول (4-21).

أما الجدول رقم (4-22) فإن البيانات الواردة فيه تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب العمر، حيث كان هناك تقارب في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف) وذلك على اختلاف الفئات العمرية للمبحوثين كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4-23)، ويتضح لنا من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (4-22) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب جنس رب الأسرة، حيث كان هناك تقارب في القرار على الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) وذلك على اختلاف جنس رب الأسرة، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4-24)

- يتضح لنا من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف الثابت) حسب قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة حيث كان هناك تقارب في قرار الإنفاق على خدمات (المياه، الكهرباء، والهاتف) وذلك على اختلاف قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة للمبحوثين، كما هو واضح من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (4-26).

2- معامل ارتباط بيرسون:

تظهر نتائج التحليل الإحصائي لمعامل ارتباط بيرسون (person correlation) أن هناك علاقة بين العديد من متغيرات الدراسة المستقلة وعوامل القدرة على الدفع وعوامل والرغبة في الدفع وبين حجم الديون المترتبة على مشتركى الخدمات العامة، وقد تبين أن ديون المياه تتأثر بالعديد من المتغيرات المستقلة أما سلبا أو إيجابا وبعضها الآخر ليس له علاقة بحجم ديون المياه وسنعرض تلك البيانات كما هي في الجداول جدول(5-18)،(5-19)،(5-20) :

يؤثر متغير العمر باتجاه سلبى على حجم ديون المياه وهذا يعنى أن مشكلة الديون مرتبطة بالأجيال فكلما زاد العمر انخفض حجم ديون المياه ويؤثر أيضا باتجاه سلبى على ديون الهاتف بينما لا يؤثر على ديون الكهرباء فليس هناك ارتباط بينهما.

أما متغير حجم الأسرة فيؤثر باتجاه ايجابى على حجم ديون الكهرباء وهذا يعنى أن الأسر الكبيرة تستهلك كهرباء أكثر بطبيعة الحال وفي ظل عدم الدفع فان ازدياد عدد أفراد الأسرة يزيد حجم ديون الكهرباء في حين انه لم يؤثر على ديون المياه أو الهاتف أي ليس هناك ارتباط بين حجم الأسرة وديون المياه والهاتف.

وفيما يتعلق بمتغير ملكية المنزل فان هناك ارتباط سلبى بينه وبين حجم ديون الكهرباء فحيثما تستأجر الأسرة المنزل يكون حجم ديون الكهرباء اكبر وليس هناك أي ارتباط بينه وبين ديون الهاتف أو المياه.

ويرتبط متغير مكان السكن ارتباطا ايجابيا بكل من ديون المياه والكهرباء والتي تم ترتيبها في الاستبيان مدينة، قرية، مخيم أي أن حجم الديون يزداد في القرية أكثر من المدينة وفي المخيم أكثر من القرية ولا يرتبط بديون الهاتف.

وترتبط كذلك ديون المياه والكهرباء بالمحافظات المختلفة حيث يختلف حجم الديون من محافظة إلى أخرى ولا يرتبط بها ديون الهاتف وهو مرتبط سلبيا إذا ما اخذ ترتيب المحافظات في الاستبان الذي أعده الباحث بعين الاعتبار .

أما متغير المؤهل العلمي فانه يرتبط ارتباطا سلبيا بحجم ديون المياه والكهرباء أي كلما زاد مستوى التعليم انخفض مستوى ديون الكهرباء والمياه ولا يرتبط ذلك بحجم ديون الهاتف

أما ديون المياه والكهرباء فترتبط ارتباطا ايجابيا مع متغير قطاع العمل الذي يعمل به رب الأسرة مع مراعاة الترتيب الذي وضعه الباحث في الإجابة على السؤال حيث كانت الإجابة رقم واحد القطاع الخاص والإجابة رقم ستة ربة بيت ولا ترتبط ديون الهاتف بهذا المتغير. أما دخل الأسرة فانه يرتب ارتباطا سلبيا مع حجم ديون المياه والكهرباء فكلما زاد حجم الدخل انخفض حجم ديون المياه والكهرباء ولا يؤثر ذلك على ديون الهاتف.

ومن ناحية أخرى فان رضا المستهلك عن جودة خدمات الكهرباء مرتبط بحجم ديون الكهرباء فقط وبشكل ايجابي أي كلما زاد الرضا عن الجودة زاد حجم الديون وهذا غير مقبول فهذا الرضا عن جودة خدمات الكهرباء لم لا يشكل حافزا كافيا لقيام المشتركين بدفع ما عليهم وخصوصا في ظل تأثير عوامل أخرى مثل غياب القانون أو تدني الدخل أو أن الجودة العالية للكهرباء تؤدي إلى استهلاك عالي في ظل تأثير العوامل الأخرى مثل غياب القانون ومعرفة المستهلك بأنه أن يقوم بتسديد مقابل هذا الاستهلاك.

أما رضا المستهلك عن أسعار المياه فانه مرتبط ايجابيا بحجم ديون المياه أي كلما زادت درجة الرضا زاد حجم الديون وهذا أيضا لا يشكل علاقة منطقية والتفسير الوحيد لهذه العلاقة أن رضا المستهلك عن أسعار المياه تدفعه للاستهلاك أكثر ويرافقه عدم تسديد لاثمان المياه وبالتالي يرتبط ايجابيا مع حجم الديون وهي عائدة كذلك لتأثير عوامل أخرى كما ذكرنا سابقا ولا يؤثر الرضا عن أسعار الكهرباء أو الهاتف على حجم الديون لهذه الخدمات.

وبالنسبة للرضا عن استمرارية هذه الخدمات فهو كذلك لا يؤثر على حجم الديون للمياه والكهرباء في حين انه مؤثر ايجابيا بالنسبة لديون الهاتف وقد يكون هذا مرتبط بالاستغناء عن الهاتف متى انخفضت الاستمرارية (انقطاع الهاتف يقلل حجم الديون) بالإضافة لباقي العوامل المستقلة الأخرى التي لا يرتبط حجم ديون الخدمات بها مثل جنس رب الأسرة أو الحالة الاجتماعية أو قطاع عمل الزوجة . أما عند تحليل النتائج الإحصائية الخاصة بعوامل القدرة والرغبة في الدفع وعلاقتها بالديون المترتبة على مشتركى المياه والكهرباء والهاتف فإننا نجد ما يلي:

عوامل القدرة:

١ - رغم أنه في الترتيب حسب الأهمية لأسباب عدم دفع فواتير المياه والكهرباء والهاتف يعزى عدم الدفع لعامل الدخل (قيمة الفاتورة مرتفعة مع الدخل) في المرتبة الأولى حسب إجابات المبحوثين إلا أن تحليل معامل الارتباط *person correlation factor* لم يظهر أي تأثير لهذا السبب على حجم ديون المياه، (المتغير، السبب رقم 49)، في الاستبيان المستخدم في البحث وقد اظهر ارتباطا سلبيا بعلاقته مع ديون الكهرباء وهذا يمكن تفسيره أن المجيبين عن الاستبيان لا زالوا يعتبرون حجم الفاتورة مقارنة مع الدخل مرتفع دون علاقة ذلك بحجم الديون.

2- أما عدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة فقد ارتبطت ارتباطا ايجابيا بديون المياه والكهرباء أي كلما زاد عدم ملائمة وقت وصول الفواتير كلما زاد حجم الديون ولم يكن لها تأثيرا على ديون الهاتف.

3- أما ارتفاع الديون المتراكمة حاليا فقد كان مرتبطا سلبيا مع حجم ديون كل من المياه والكهرباء فكلما اعتبر ارتفاع الديون المتراكمة حاليا سببا في عدم الدفع كلما انخفض حجم الديون أي شكل ذلك سببا للقيام بتسديد جزء من هذه الديون وقد يكون لذلك علاقة بقيام شركة الكهرباء بالضغط على أصحاب الأرصدة المرتفعة، ولا علاقة بين هذا السبب و بين حجم ديون الهاتف حسب النتائج الإحصائية.

4- أما تزامن وصول الفواتير مع بعضها كأحد أسباب عدم القدرة على الدفع فقد كان هناك ارتباط سلبي مع حجم ديون المياه والكهرباء ولم يؤثر على الاتصالات

5- أما فرض فائدة تأخير على الديون السابقة كأحد أسباب عدم الدفع فقد ارتبط سلبيا مع حجم ديون المياه والكهرباء أي كلما ازدادت درجة موافقتهم على أن فرض فائدة تأخير على الديون السابقة هي احد أسباب عدم الدفع كلما انخفض حجم الديون لديهم وهذا يمكن تفسيره بطريقة واحدة أن عدم موافقتهم على هذه الآلية المتبعة من قبل شركات الكهرباء إلا أنها تؤدي إلى انخفاض حجم الديون أو أنهم غير موافقون على هذه الآلية ولا يمنعهم ذلك من دفع التزاماتهم حيث ورد ترتيبها حسب رأي المبحوثين في المرتبة السابعة من بين عشرة أسباب لعدم الدفع بمعنى أنها لم تكن من الأسباب الرئيسة لعدم الدفع ومن ناحية أخرى لم يكن لهذا السبب علاقة بديون الهاتف.

عوامل الرغبة:

1- التوقع في الحصول على إعفاءات: ارتبط هذا السبب بحجم ديون الاتصالات بعلاقة سلبية ولم يكن له علاقة بديون المياه والكهرباء كأحد عوامل الرغبة في الدفع أي أن عدم القدرة على الدفع هو سبب تراكم الديون وليس عدم الرغبة.

2- أما تشجيع الآخرين على عدم الدفع فلم يكن له ارتباط بحجم ديون الخدمات الثلاث.

3- أما السؤال المباشر بعدم الرغبة في الدفع فلم يكن هناك ارتباط بينه وبين حجم ديون المياه والاتصالات ولا يؤثر عليها بينما كان مؤثرا على العلاقة مع ديون الكهرباء بشكل ايجابي أي كلما زادت درجة الموافقة على أن عدم الرغبة في الدفع هي سبب في عدم قيام مشترك الكهرباء بدفع ديونهم كلما ارتفع حجم الديون لديهم.

4- أما غياب القانون فقد ارتبط سلبيا مع حجم ديون الكهرباء أي كلما زادت درجة موافقة المبحوثين على أن غياب القانون احد أسباب عدم دفع فواتير الكهرباء كلما انخفض حجم الديون لديهم وهذا يعني أن لديهم الرغبة في الدفع لغم اعتقادهم بان حالة غياب القانون التي يفترضونها سبب لعدم قيام المشتركين بدفع التزاماتهم.

5- عدم مطالبة الشركة بالديون، بينت النتائج الإحصائية أن هناك ارتباط فقط بين هذا السبب وبالعلاقة سلبية وبين ديون الاتصالات ولم يكن هناك تأثير لهذا السبب على ديون المياه والكهرباء.

**جدول رقم 5-1: ما مدى رضاك عن جودة المياه؟\* دخل رب الأسرة**

ما مدى رضاك عن جودة الخدمة للمياه \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					Total
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و 2000 لفيش	بين 1002 و 3000 لفيش	بين 1003 و 5000 لفيش	أكثر من 5000 لفيش	
ممتاز ما مدى رضاك عن جودة الخدمة للمياه	8	36	32	10	5	91
	8.8%	39.6%	35.2%	11.0%	5.5%	22.0%
جيد جدا	6	33	20	14	8	81
	7.4%	40.7%	24.7%	17.3%	9.9%	19.6%
جيد	7	33	32	27	9	108
	6.5%	30.6%	29.6%	25.0%	8.3%	26.1%
مقبول	20	25	18	9	1	73
	27.4%	34.2%	24.7%	12.3%	1.4%	17.6%
متدني	5	19	25	9	3	61
	8.2%	31.1%	41.0%	14.8%	4.9%	14.7%
	46	146	127	69	26	414
	11.1%	35.3%	30.7%	16.7%	6.3%	100.0%

جدول رقم 5-2: كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه \* دخل رب الأسرة

كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					Total
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و 2000 لفيش	بين 1002 و 3000 لفيش	بين 1003 و 5000 لفيش	أكثر من 0005 شيكل	
كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه	9	42	44	33	6	134
	6.7%	31.3%	32.8%	24.6%	4.5%	38.2%
بين 001 و 005 شيكل	8	28	31	13	9	89
	9.0%	31.5%	34.8%	14.6%	10.1%	25.4%
بين 0001 و 005 شيكل	5	14	6	1	1	27
	18.5%	51.9%	22.2%	3.7%	3.7%	7.7%
بين 0001 و 0002 شيكل	4	15	8	4	4	35
	11.4%	42.9%	22.9%	11.4%	11.4%	10.0%
بين 0002 و 0005 شيكل	3	12	11	2	3	31
	9.7%	38.7%	35.5%	6.5%	9.7%	8.8%
أكثر من 0005 شيكل	9	11	11	4		35
	25.7%	31.4%	31.4%	11.4%		10.0%
	38	122	111	57	23	351
	10.8%	34.8%	31.6%	16.2%	6.6%	100.0%

جدول رقم 5-3: ما مدى رضاك عن جودة خدمة الكهرباء \* دخل رب الأسرة



ما مدى رضاك عن جودة الخدمة للكهرباء \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و للفيش 2000	بين 1002 و للفيش 3000	بين 1003 و للفيش 5000	أكثر من للفيش 5000	
ممتاز ما مدى رضاك عن جودة الخدمة للكهرباء	2 4.3%	20 43.5%	17 37.0%	3 6.5%	4 8.7%	46 11.3%
جيد جدا	3 7.0%	15 34.9%	14 32.6%	8 18.6%	3 7.0%	43 10.6%
جيد	11 11.0%	40 40.0%	22 22.0%	25 25.0%	2 2.0%	100 24.6%
مقبول	11 8.3%	43 32.6%	50 37.9%	13 9.8%	15 11.4%	132 32.5%
متدني	17 20.0%	27 31.8%	22 25.9%	19 22.4%	0 .0%	85 20.9%
	44 10.8%	145 35.7%	125 30.8%	68 16.7%	24 5.9%	406 100.0%

جدول رقم 5-4: كم هي الديون التي بدمتك لشركة الكهرباء \* دخل رب الاسرة

كم هي الديون التي بدمتك لشركة الكهرباء \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و للفيش 2000	بين 1002 و للفيش 3000	بين 1003 و للفيش 5000	أكثر من 0005 شيكل	
كم هي الديون التي بدمتك لشركة الكهرباء	3 3.9%	9 11.7%	33 42.9%	26 33.8%	6 7.8%	77 21.5%
أقل من 001 شيكل	7 8.1%	37 43.0%	19 22.1%	19 22.1%	4 4.7%	86 24.0%
بين 001 و 005 شيكل	6 13.0%	21 45.7%	13 28.3%	2 4.3%	4 8.7%	46 12.8%
بين 005 و 0001 شيكل	4 9.5%	16 38.1%	17 40.5%	1 2.4%	4 9.5%	42 11.7%
بين 0001 و 0002 شيكل	7 13.7%	20 39.2%	19 37.3%	3 5.9%	2 3.9%	51 14.2%
بين 0002 و 0005 شيكل	11 19.6%	20 35.7%	17 30.4%	6 10.7%	2 3.6%	56 15.6%
أكثر من 0005 شيكل	38 10.6%	123 34.4%	118 33.0%	57 15.9%	22 6.1%	358 100.0%

جدول رقم 5-5: ما مدى رضاك عن جودة خدمة الهاتف \* دخل رب الاسرة

ما مدى رضاك عن جودة الخدمة للهاتف الثابت \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من لغيش 5000	
ممتاز ما مدى رضاك عن جودة الخدمة للهااتف الثابت	3 3.9%	32 41.6%	28 36.4%	10 13.0%	4 5.2%	77 19.2%
جيد جدا	8 12.3%	19 29.2%	23 35.4%	10 15.4%	5 7.7%	65 16.2%
جيد	11 12.5%	31 35.2%	19 21.6%	24 27.3%	3 3.4%	88 21.9%
مقبول	15 14.6%	43 41.7%	27 26.2%	10 9.7%	8 7.8%	103 25.7%
متدنّي	5 7.4%	17 25.0%	30 44.1%	14 20.6%	2 2.9%	68 17.0%
	42 10.5%	142 35.4%	127 31.7%	68 17.0%	22 5.5%	401 100.0%

جدول رقم 5-6: كم هي الديون التي بدمتك لشركة الهاتف \* دخل رب الاسرة

كم هي الديون التي بدمتك لشركة الهاتف \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من 0005 شيكل	
كم هي الديون التي بدمتك شركة الهاتف	12 9.8%	38 31.1%	42 34.4%	22 18.0%	8 6.6%	122 46.9%
بين 001 و 005 شيكل	5 5.0%	35 35.0%	30 30.0%	20 20.0%	10 10.0%	100 38.5%
بين 0001 و 005 شيكل	1 3.3%	12 40.0%	10 33.3%	7 23.3%		30 11.5%
بن 0001 و 0002 شيكل					1 100.0%	1 .4%
بن 0002 و 0005 شيكل			2 100.0%			2 .8%
أكثر من 0005 شيكل	2 40.0%		3 60.0%			5 1.9%
	20 7.7%	85 32.7%	87 33.5%	49 18.8%	19 7.3%	260 100.0%

جدول رقم 5-7: ما مدى رضاك عن سعر خدمة المياه \* دخل رب الأسرة

ما مدى رضاك عن سعر خدمة المياه \* دخل رب الأسرة noitalubatsorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من لغيش 5000	
ممتاز ما مدى رضاك عن سعر خدمة المياه	6 5.1%	47 39.8%	38 32.2%	21 17.8%	6 5.1%	118 28.2%
جيد جدا	12 12.0%	28 28.0%	32 32.0%	22 22.0%	6 6.0%	100 23.9%
جيد	10 10.1%	28 28.3%	31 31.3%	21 21.2%	9 9.1%	99 23.7%
مقبول	8 14.3%	26 46.4%	13 23.2%	6 10.7%	3 5.4%	56 13.4%
متدنّي	11 24.4%	15 33.3%	15 33.3%	2 4.4%	2 4.4%	45 10.8%
	47 11.2%	144 34.4%	129 30.9%	72 17.2%	26 6.2%	418 100.0%

جدول رقم 5-8: ما مدى رضاك عن سعر خدمة الكهرباء \* دخل رب الأسرة

ما مدى رضاك عن سعر خدمة الكهرباء \* دخل رب الأسرة noitalubatsorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من لغيش 5000	
ممتاز ما مدى رضاك عن سعر خدمة الكهرباء	0 .0%	11 37.9%	14 48.3%	0 .0%	4 13.8%	29 7.0%
جيد جدا	3 10.3%	11 37.9%	10 34.5%	5 17.2%	0 .0%	29 7.0%
جيد	14 15.6%	34 37.8%	19 21.1%	19 21.1%	4 4.4%	90 21.8%
مقبول	10 9.4%	40 37.7%	29 27.4%	17 16.0%	10 9.4%	106 25.7%
متدنّي	18 11.4%	47 29.7%	57 36.1%	30 19.0%	6 3.8%	158 38.3%
	45 10.9%	143 34.7%	129 31.3%	71 17.2%	24 5.8%	412 100.0%

جدول رقم 5-9: ما مدى رضاك عن سعر خدمة الهاتف الثابت \* دخل رب الأسرة

ما مدى رضاك عن سعر خدمة الهاتف الثابت \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من لغيش 5000	
ممتاز ما مدى رضاك عن سعر خدمة الهاتف الثابت	5 6.2%	32 39.5%	29 35.8%	11 13.6%	4 4.9%	81 20.0%
جيد جدا	5 7.0%	21 29.6%	25 35.2%	20 28.2%	0 .0%	71 17.5%
جيد	13 13.7%	26 27.4%	26 27.4%	19 20.0%	11 11.6%	95 23.5%
مقبول	11 10.5%	44 41.9%	30 28.6%	17 16.2%	3 2.9%	105 25.9%
متدني	10 18.9%	18 34.0%	17 32.1%	4 7.5%	4 7.5%	53 13.1%
	44 10.9%	141 34.8%	127 31.4%	71 17.5%	22 5.4%	405 100.0%

جدول رقم 5-10: كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه \* دخل رب الأسرة

كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من 0005 شيكل	
كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه	9 6.7%	42 31.3%	44 32.8%	33 24.6%	6 4.5%	134 38.2%
بين 001 و 005 شيكل	8 9.0%	28 31.5%	31 34.8%	13 14.6%	9 10.1%	89 25.4%
بين 001 و 005 شيكل	5 18.5%	14 51.9%	6 22.2%	1 3.7%	1 3.7%	27 7.7%
بين 0001 و 0002 شيكل	4 11.4%	15 42.9%	8 22.9%	4 11.4%	4 11.4%	35 10.0%
بين 0002 و 0005 شيكل	3 9.7%	12 38.7%	11 35.5%	2 6.5%	3 9.7%	31 8.8%
أكثر من 0005 شيكل	9 25.7%	11 31.4%	11 31.4%	4 11.4%		35 10.0%
	38 10.8%	122 34.8%	111 31.6%	57 16.2%	23 6.6%	351 100.0%

جدول رقم 5-11: كم هي الديون التي بذمتك لشركة الكهرباء \* دخل رب الأسرة

كم هي الديون التي بدمتك لشركة الكهرباء \* دخل رب الأسرة noitalubatsorC

	دخل رب الأسرة						
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من 0005 شيكل		
كم هي الديون التي بدمتك لشركة الكهرباء	أقل من 001 شيكل	3	9	33	26	6	77
		3.9%	11.7%	42.9%	33.8%	7.8%	21.5%
	بين 001 و 005 شيكل	7	37	19	19	4	86
		8.1%	43.0%	22.1%	22.1%	4.7%	24.0%
	بين 005 و 0001 شيكل	6	21	13	2	4	46
		13.0%	45.7%	28.3%	4.3%	8.7%	12.8%
	ين 0001 و 0002 شيكل	4	16	17	1	4	42
		9.5%	38.1%	40.5%	2.4%	9.5%	11.7%
	ين 0002 و 0005 شيكل	7	20	19	3	2	51
		13.7%	39.2%	37.3%	5.9%	3.9%	14.2%
	أكثر من 0005 شيكل	11	20	17	6	2	56
		19.6%	35.7%	30.4%	10.7%	3.6%	15.6%
		38	123	118	57	22	358
		10.6%	34.4%	33.0%	15.9%	6.1%	100.0%

جدول رقم 5-12: كم هي الديون التي بدمتك لشركة الهاتف \* دخل رب الأسرة

كم هي الديون التي بدمتك لشركة الهاتف \* دخل رب الأسرة noitalubatsorC

	دخل رب الأسرة						
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من 0005 شيكل		
كم هي الديون التي بدمتك لشركة الهاتف	أقل من 001 شيكل	12	38	42	22	8	122
		9.8%	31.1%	34.4%	18.0%	6.6%	46.9%
	بين 001 و 005 شيكل	5	35	30	20	10	100
		5.0%	35.0%	30.0%	20.0%	10.0%	38.5%
	بين 005 و 0001 شيكل	1	12	10	7		30
		3.3%	40.0%	33.3%	23.3%		11.5%
	ين 0001 و 0002 شيكل					1	1
						100.0%	.4%
	ين 0002 و 0005 شيكل			2			2
				100.0%			.8%
	أكثر من 0005 شيكل	2		3			5
		40.0%		60.0%			1.9%
		20	85	87	49	19	260
		7.7%	32.7%	33.5%	18.8%	7.3%	100.0%

جدول رقم 5-13: الفئات القادرة والراغبة في الدفع للمياه والكهرباء والهاتف

المياه	اقل من 1000	1000-2000	2000-3000	3000-5000	أكثر من 5000	مجموع
اقل من 100 ش	9(6.7%)	42(31.3%)	44(32.8%)	33(24.6%)	6(4.5%)	134(38.2%)
100-500	8(9%)	28(31.5%)	31(34.8%)	13(14.6%)	9(10.1%)	89(25.4%)
500-1000	5(18.5%)	14(51.9%)	6(22.2%)	1(3.7%)	1(3.7%)	27(7.7%)
1000-2000	4(11.4%)	15(42.9%)	8(22.9%)	4(11.4%)	4(11.4%)	35(10%)
2000-5000	3(9.7%)	12(38.7%)	11(35.5%)	2(6.5%)	3(9.7%)	31(8.8%)
أكثر من 5000	9(25.7%)	11(31.4%)	11(31.4%)	4(11.4%)	0	35(10%)
مجموع	38(10.8%)	122(34.8%)	111(31.6%)	57(16.2%)	23(6.6%)	351(100%)

المياه	غير قادر وراغب	قادر وراغب	غير قادر وغير راغب	قادر وغير راغب
	51(14.5%)	83(23.6%)	109(31.0%)	108(30.8%)

الكهرباء	اقل من 1000	1000-2000	2000-3000	3000-5000	أكثر من 5000	مجموع
اقل من 100 ش	3(3.9%)	9(11.7%)	33(42.9%)	26(33.8%)	6(7.8%)	77(21.5%)
100-500	7(8.1%)	37(43%)	19(22.1%)	19(22.1%)	4(4.7%)	86(24%)
500-1000	6(13%)	21(45.7%)	13(28.3%)	2(4.3%)	4(8.7%)	46(12.8%)
1000-2000	4(9.5%)	16(38.1%)	17(40.5%)	1(2.4%)	4(9.5%)	42(11.7%)
2000-5000	7(13.7%)	20(39.2%)	19(37.3%)	3(5.9%)	2(3.9%)	51(14.2%)
أكثر من 5000	11(19.6%)	20(35.7%)	17(30.4%)	6(10.7%)	2(3.6%)	56(15.6%)
مجموع	38(10.6%)	123(34.4%)	118(33%)	57(15.9%)	22(6.1%)	358(100%)

الكهرباء	غير قادر وراغب	قادر وراغب	غير قادر وغير راغب	قادر وغير راغب
	12(3.4%)	65(18.1%)	149(41.6%)	132(36.8%)

الهاتف	اقل من 1000	1000-2000	2000-3000	3000-5000	أكثر من 5000	مجموع
اقل من 100 ش	12(9.6%)	38(31.1%)	42(34.4%)	22(18%)	8(6.6%)	122(46.9%)
100-500	5(5%)	35(35%)	30(30%)	20(20%)	10(10%)	100(38.5%)
500-1000	1(3.3%)	12(40%)	10(33%)	7(23.3%)	0	30(11.5%)
1000-2000	0	0	0	0	1(100%)	1(0.4%)
2000-5000	0	0	2(100%)	0	0	2(0.8%)
أكثر من 5000	2(40%)	0	3(60%)	0	0	5(1.9%)
مجموع	20(7.7%)	85(32.7%)	87(33.5%)	49(18.8%)	19(7.3%)	260(100%)

الهاتف	غير قادر وراغب	قادر وراغب	غير قادر وغير راغب	قادر وغير راغب
	50(19.2%)	72(27.%)	54(20.7%)	83(32%)

	WILLING	UNWILLING	هاتف	كهرباء	مياه	
ABLE	W(83; 23.6%)	W;108(30.8%)	50(19.2%)	12(3.4%)	51(14.5%)	غير قادر وراغب
	E(65;18.1%)	E;132(36.8%)				
	P( 72;27%)	P;83(32%)				
UNALBE	W(51(14.5%)	W;109(31.0%)	72(27.%)	65(18.1%)	83(23.6%)	قادر وراغب
	E(12;3.4%)	E;149(41.6%)				
	P(50;19.2%)	P;54(20.7%)				
			54(20.7%)	149(41.6%)	109(31.0%)	غير قادر وغير راغب
			83(32%)	132(36.8%)	108(30.8%)	قادر وغير راغب

جدول رقم 5-14: معامل ارتباط بيرسون

ديون المياه (المتغير رقم 33) والكهرباء (المتغير رقم 34) مع كل من المتغيرات المستقلة الأخرى

Person corr. factor		Significant or non sig & level		Sig 2 tails		اسم المتغير	متغير رقم
كهرباء	مياه	كهرباء	مياه	كهرباء	مياه		
-	0.035	N.S	N.S	-	0.509	الجنس	1
-	-(0.002)	N.S	N.S*	-	0.977	العمر	2
-	0.076	N.S	N.S	-	0.153	الحالة الاجتماعية	3
0.134	0.087	S/0.05	N.S	0.012	0.087	حجم الأسرة	4
-0.048	0.040	S/0.05	N.S	0.104	0.455	ملكية المنزل	5
0.252	0.317	S/0.01	S/0.01	0.000	0.000	مكان السكن	6
-0.133	0.01	S/0.05	S/0.01	0.014	0.000	المحافظة	7
-0.211	-0.141	S/0.01	S/0.01	0.000	0.008	المؤهل العلمي	8
--	-(0.003)	N.S	N.S	--	0.951	جنس المعيل	9
0.157	0.141	S/0.01	S/0.01	0.003	0.008	قطاع العمل	10
-0.253	-(0.163)	S/0.01	S/0.01	0.000	0.002	دخل رب الأسرة	11
--	0.022	N.S	N.S	--	0.684	عمل الزوجة	12
--	0.160	N.S	N.S	--	0.187	قطاع عمل الزوجة	13
--	0.022	N.S	N.S	--	0.684	أسرة/عدد العاملين	14
0.123	0.027	S/0.05	N.S	0.019	0.619	ك/ مياه/جودة/رضا	36/ 39
0.061	0.112	N.S	S/0.05	0.255	0.038	ك/ مياه/سعر/رضا	37/ 40
		N.S	N.S			ك/مياه/استمرار/رضا	38/ 41



متغير رقم	اسم المتغير	Sig 2 tails	Significant or non& level	معامل ارتباط بيرسون
		--	N.S	--
1	الجنس	--	N.S	--
2	العمر	0.035	S/0.05	-(0.130)
3	الحالة الاجتماعية	--	N.S	--
4	حجم الأسرة		N.S	
5	ملكية المنزل		N.S	
6	مكان السكن		N.S	
7	المحافظة		N.S	
8	المؤهل العلمي		N.S	
9	جنس المعيل		N.S	
10	قطاع العمل		N.S	
11	دخل رب الأسرة		N.S	

رقم 5-

جدول

15:معامل ارتباط بيرسون ديون الاتصالات (المتغير رقم 35) مع كل من المتغيرات المستقلة الأخرى

	N.S		عمل الزوجة	12
	N.S		قطاع عمل الزوجة	13
--	N.S	--	أسرة/عدد العاملين	14
--	N.S	--	القدرة على الدفع	42
--	N.S	--	الرضا/جودة/رضا	43
0.234	S/0.01	0.007	الرضا/سعر/رضا	44
			رضا استمرار الهاتف	

المياه والكهرباء		1- الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل 2- ارتفاع الديون المتراكمة حاليا			1- غياب القانون 2- التوقع في الحصول على إعفاءات		
Person corr.		Sig. 2 tails			Significant & level		
3- تأخير وصول المياه والكهرباء مع بعضها		4- عدم وصول الفواتير بوقت مناسب			3- عدم مطابقة الفواتير بالدينون		
NO.		4- عدم الرغبة في الدفع			4- عدم الرغبة في الدفع		
NO.		5- فائدة تأخير على الديون السابقة			5- تشجيع الآخرين على عدم الدفع		
NO.		5- تشجيع الآخرين على عدم الدفع			5- تشجيع الآخرين على عدم الدفع		

جدول رقم 5-17: عوامل القدرة والرغبة وعلاقتها بحجم الديون للخدمات من خلال تحليل معامل الارتباط

--	<b>-0.115</b>	--	N.S	<b>S/0.05</b>	N.S	--	<b>0.033</b>	--	الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل	/V49/ /V59/ /V69	A
-0.160	.138	<b>.126</b>	S/0.05	<b>S/0.05</b>	<b>S/0.05</b>	.014	<b>.011</b>	<b>.022</b>	عدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة	V50/ V60/ V70/	A
-0.221	<b>-0.215</b>	<b>-0.240</b>	S/0.01	<b>S/0.01</b>	<b>S/0.01</b>	.001	<b>.000</b>	<b>.000</b>	ارتفاع الديون المتراكمة حالياً	V52/ V62/ V72/	A
-0.062	<b>-0.152</b>	<b>-0.183</b>	N.S	<b>S/0.01</b>	<b>S/0.01</b>	.352	<b>.005</b>	<b>.001</b>	تزامن وصول الفواتير مع بعضها البعض	V55/ V65/ V75/	A
-0.048	<b>-0.185</b>	-0.198	N.S	<b>S/0.01</b>	S/0.01	.469	<b>.001</b>	.000	فرض فائدة تأخير على الديون السابقة	V58/ V68/ V78/	A
-0.133	<b>-0.054</b>	--	S/0.05	<b>N.S</b>	<b>N.S</b>	.042	<b>.329</b>	--	التوقع في الحصول على إعفاءات	V51/ V61/ V71/	W
-0.107	.050	--	N.S	<b>N.S</b>	<b>N.S</b>	.104	<b>.356</b>	--	تشجيع الآخرين على عدم الدفع	V53/ V63/ V73/	W
.033	<b>.134</b>	--	N.S	<b>S/0.05</b>	<b>N.S</b>	.623	<b>0.014</b>	--	عدم الرغبة في الدفع	V54/ V64/ V74/	W
-0.071	<b>.154</b>	--	N.S	<b>S/0.01</b>	<b>N.S</b>	.276	<b>.005</b>	--	هو غياب القانون	V56/ V66/ V76	W
-0.207	<b>-0.037</b>	--	S/0.01	<b>N.S</b>	<b>N.S</b>	.002	<b>.504</b>	--	عدم مطابقة الشركة بالديون	V57/ V67/ V77/	W

جدول رقم 5-18: المتغيرات المستقلة وتأثيرها على ديون الخدمات العامة

ملاحظات	الهاتف		الكهرباء		المياه		المتغير	الرقم
	لا يؤثر	يؤثر	لا يؤثر	يؤثر	لا يؤثر	يؤثر		
		(-)	X			(-)	العمر	1
	X			+	X		حجم الأسرة	2
	X			(-)	X		ملكية المنزل	3
انظر الملاحظة 1	X			+		+	مكان السكن	4
انظر الملاحظة2	X			(-)		(-)	المحافظة	5
	X			(-)		(-)	المؤهل العلمي	6
	X			+		+	قطاع العمل	7
	X			(-)		(-)	دخل الأسرة	8
	X			(-)	X		الرضا عن الجودة	9
	X		X			+	الرضا عن السعر	10
		+	X		X		الاستمرارية/الرضا	11

ملاحظة 1: ترتيب الباحث لمكان السكن 1- مدينة، 2- قرية، 3- مخيم  
ملاحظة 2: ترتيب المحافظات 1- بيت لحم 2- الخليل 3- القدس 4- رام الله 5- أريحا 6 نابلس 7- جنين 8-  
طولكرم 9- قلقيلية 10- سلفيت

جدول رقم 5-19: عوامل القدرة على الدفع وعلاقتها بديون الخدمات

الرقم	العامل	المياه		الكهرباء		الهاتف		ملاحظات
		يؤثر	لا يؤثر	يؤثر	لا يؤثر	يؤثر	لا يؤثر	
1	قيمة الفاتورة مرتفعة مع بالنسبة للدخل		X	(-)				X
2	عدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة	+		+		(-)		
3	ارتفاع الديون المتراكمة حالياً	(-)		(-)		(-)		
4	تزامن وصول الفواتير مع بعضها	(-)		(-)				X
5	فرض فائدة تأخير على الديون	(-)		(-)				X

جدول رقم 5-20: عوامل والرغبة في الدفع وعلاقتها بديون الخدمات

الرقم	العامل	المياه		الكهرباء		الهاتف	
		لا يؤثر	يؤثر	لا يؤثر	يؤثر	لا يؤثر	يؤثر
1	التوقع في الحصول على إعفاءات		X		X		
2	تشجيع الآخرين على عدم الدفع	X		X			
3	عدم الرغبة في الدفع				+	X	X
4	غياب القانون				(-)	X	X
5	عدم مطالبة الشركة بالديون					X	(-)

---

النتائج والتوصيات:

6-1: نتائج الدراسة:

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة انها خلصت إلى مجموعة من النتائج منها ما هو متعلق بالمستهلك ومنها ما هو متعلق بالخدمة ذاتها أو المزود لهذه الخدمة حيث أن تأثير خصائص العينة يتراوح بين مؤثر بشكل سلبي أو ايجابي أو غير مؤثر أما العوامل الخاصة بقدرة أو رغبة المستهلك في الدفع فهي كذلك، فقد تفاوت تأثيرها سواء بالاتجاه أو الدرجة كما هو موضح في تحليل النتائج الإحصائية في الفصل الخامس من هذه الدراسة، أما المؤسسات المزودة فإنها بحاجة إلى الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل والمتغيرات التي تم بحثها واتجاهات تأثيرها للاستفادة منها في إدارة الطلب على هذه الخدمات بطريقة تؤدي إلى تفعيل التحصيل وتقليل العجز المالي الذي تعانيه هذه المؤسسات، فقد بينت الدراسة تأثير كل من العمر والدخل ومستوى التعليم وترتيب المحافظات تأثيرا سلبيا على حجم ديون المياه بينما



تؤثر ملكية المنزل والمؤهل العلمي والدخل وترتيب المحافظات سلبيا على ديون الكهرباء ويؤثر العمر فقط سلبيا على ديون الاتصالات.

يؤثر كل من حجم الأسرة ومكان السكن وقطاع العمل ورضا المستهلك ايجابيا على ديون الكهرباء بينما يؤثر مكان السكن والرضا عن سعر المياه وقطاع العمل على ديون المياه وتؤثر ايجابيا استمرارية الهاتف على ديون الاتصالات.

وبالتالي فان ليس هناك تأثير لكل من العمر والرضا عن السعر والرضا عن الاستمرارية ديون الكهرباء وليس هناك تأثير لكل من حجم الأسرة و ملكية المنزل ومكان السكن وترتيب المحافظات ورضا المستهلك عن الجودة وعن السعر وقطاع العمل على ديون الهاتف وكذلك لا يؤثر كل من حجم الأسرة و ملكية المنزل ورضا المستهلك عن جودة خدمات المياه رضاه عن الاستمرارية على ديون المياه.

الرقم	المتغير	يؤثر سلبا على	يؤثر ايجابا على	لا يؤثر على
1	العمر	مياه وهاتف	--	كهرباء
2	حجم الأسرة	--	الكهرباء	مياه وهاتف
3	ملكية المنزل	الكهرباء	--	مياه وهاتف
4	مكان السكن	--	مياه وكهرباء	هاتف
5	مستوى التعليم	مياه وكهرباء	---	هاتف
6	دخل الأسرة	مياه وكهرباء		هاتف
7	قطاع العمل	--	مياه وكهرباء	هاتف
8	ترتيب المحافظات	مياه وكهرباء	--	هاتف
9	الرضا عن الجودة	--	الكهرباء	مياه وهاتف
10	الرضا عن السعر	--	مياه	كهرباء وهاتف
11	رضا/ الاستمرارية	--	هاتف	مياه وكهرباء

أما تأثير عوامل القدرة والرغبة على ديون الخدمات العامة

عوامل القدرة والرغبة

يؤثر كل من الدخل وارتفاع الديون وغياب القانون بشكل سلبي على ديون الكهرباء ويؤثر بشكل سلبي كذلك التوقع في الحصول على إعفاءات وتشجيع الآخرين على عدم الدفع على ديون الهاتف يؤثر كل من ارتفاع الديون الحالية وعدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة وفائدة التأخير على الديون السابقة وعدم الرغبة في الدفع تأثيرا ايجابيا على ديون الكهرباء ويؤثر كل من ارتفاع الديون الحالية وعدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة وفائدة التأخير على الديون السابقة تأثيرا ايجابيا على ديون المياه ولم يكن هناك تأثير لبقية العوامل على ديون الخدمات الثلاث باستثناء تأثيراتها حيث ذكر في النقطتين 1 و2 أعلاه.

الرقم	المتغير	يؤثر سلبي على	يؤثر إيجابيا على	لا يؤثر على
	عوامل القدرة			
1	الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل	كهرباء	--	مياه وهاتف
2	ارتفاع الديون المتراكمة حاليا	--	مياه وكهرباء	هاتف
3	تزامن وصول الفواتير مع بعضها	مياه وكهرباء	--	هاتف
4	عدم وصول الفواتير بوقت مناسب	--	مياه وكهرباء	هاتف
5	فائدة تأخير على الديون السابقة	--	مياه وكهرباء	هاتف
	عوامل الرغبة			
1	غياب القانون	كهرباء	--	مياه وهاتف
2	التوقع في الحصول على إعفاءات	الهاتف	--	مياه وكهرباء
3	عدم مطالبة المزود بالديون	مياه وكهرباء	--	هاتف
4	عدم الرغبة في الدفع	--	الكهرباء	مياه وهاتف
5	تشجيع الآخرين على عدم الدفع	الهاتف	--	مياه وكهرباء

وبينت نتائج التحليل الأحادي ANOVA أن:

هناك تأثير لرضا المستهلك عن أسعار الخدمات العامة على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) وخصوصا المياه والكهرباء.

هناك تأثير لرضا المستهلك عن جودة الخدمات العامة على قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية، الإنفاق على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) وأكثر الكهرباء.

هناك تأثير لدخل الأسرة على قرار عدم إنفاق الأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) في كل من الكهرباء والهاتف. هناك تأثير لعدد أفراد الأسرة على قرار عدم إنفاق الأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) وخصوصا الكهرباء.

هناك تأثير المؤهل العلمي على قرار عدم إنفاق الأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) وخصوصا بين اللذين لا يقرءون ولا يكتبون والحاصلين على تعليم ابتدائي فقط.

هناك تأثير مكان السكن على قرار عدم إنفاق الأسرة الفلسطينية في الضفة الغربية على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف).

هناك شبه إجماع على السياسات والآليات المقترحة في الدراسة لترشيد الاستهلاك وتفعيل التوعية المتعلقة بالسلوكيات المساعدة لترشيد الاستهلاك.

بناء على النتائج التي حصلت عليها الدراسة فان الديون على المشتركين تشكل احد أسباب مشكلة العجز المالي لدى الشركات التي تزود الخدمات العامة

حجم الدين يعود إلى ارتفاع الاستهلاك وعدم مرافقة ذلك بزيادة في التسديد وبالتالي فإنه احد أسباب العجز الموجود والذي يعزى إلى عدة عوامل منها الإدارة والإنتاجية والفاقد.

## 2-6 التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة والخلاصة العامة التي خرج بها الباحث فقد تم الوصول للتوصيات التالية والتي يمكن أن تسهم في حل مشكلة العجز المالي الذي يعانيه المزودون للخدمات العامة بهدف:

### أولاً: تفعيل التحصيل

- 1- إدارة الطلب على الخدمات العامة بطرق تؤدي إلى تفعيل التحصيل وبالتالي الإسهام في تقليل العجز كأحد الأسباب الرئيسية لهذا العجز من خلال:
  - وضع برامج محددة خاصة باليات التحفيز على الدفع موجهة للمستهلك ( احد وسائل تقليل الديون):
    - 1- الفئات العمرية: الأسر التي يعيها أصحاب الفئات العمرية الأقل هم اقل إقبالا على الدفع
    - 2- المؤهل العلمي: ترافق المؤهل العلمي الأقل إقبالا اقل على الدفع
    - 3- فئات الدخل: بعض فئات الدخل لا تقوم بالدفع لعدم قدرتها بينما أخرى لعدم رغبتها اعتمادا على مرافقة عوامل أخرى مثل التعليم أو مكان السكن.
    - 4- مكان السكن: هناك فرق واضح في حجم الديون بين مشتركى المدن والقرى والمخيمات
    - 5- قطاعات العمل: يختلف حجم الديون باختلاف قطاع عمل رب الأسرة.

### ثانياً: ترشيد الاستهلاك

وضع برامج محددة خاصة بترشيد الاستهلاك موجه لتطبيق الآليات المقترحة\* (الاستبانة)  
( احد وسائل تقليل الديون):

- 1- حجم الأسرة
- 2- رضا المستهلك عن الجودة
- 3- رضا المستهلك عن الأسعار
- 4- مكان السكن

### ثالثاً: تقليل النفقات

- العمل على معالجة أسباب العجز الأخرى بالإضافة للديون مثل الأسباب الإدارية والفنية والقانونية
- أسباب الإدارية: إدارة المؤسسات المزودة بشكل فاعل من خلال خفض التكاليف بواسطة:
  - 1- تقليل النفقات غير الضرورية من خلال الاستخدام الأفضل للموارد البشرية.
  - 2- وضع آليات عمل نموذجية قابلة للتطبيق في عملية الانفاق على التطوير والصيانة.
  - 3- استخدام الموارد المادية التي يملكها المزودون بفاعلية أعلى لتقليل التكاليف.
- أسباب الفنية:
  - 1- بناء أنظمة مراقبة ووسائل صيانة لتقليل الفاقد كسبب أساسي لارتفاع التكاليف.
- أسباب قانونية:
  - 1- تفعيل دور القانون وخلق آليات تعاون مع الجهات القانونية لاستخدام القانون لصالح تحسين الخدمات العامة وتطوير أداء مؤسساتها.

انتهت

٧ + قائمة المراجع باللغة العربية:

- ١ -سيكاران، اوما، (1998)، طرق البحث في الإدارة، مدخل بناء المهارات البحثية.
- ٢ -الجغفري،2002، الإحصاء المركزي الفلسطيني.
- ٣ -الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2001-2004)، إحصاءات المياه في الأراضي الفلسطينية، سلسلة زمنية.
- ٤ - عوض، قاسم، (2006)، عدم قيام المشتركين بدفع أثمان المياه والكهرباء في محافظة بيت لحم.
- ٥ -صافي، إبراهيم.(2001)، هيكل التعرفة والتكلفة للمياه في الضفة الغربية.
- ٦ -معهد أبحاث السياسات الاقتصادية(ماس)،(2004)، التقرير السنوي.
- ٧ -معهد أبحاث السياسات الاقتصادية(ماس)،(2006)، التقرير السنوي.
- ٨ -معهد أبحاث السياسات الاقتصادية(ماس)، (1997)، مستويات المعيشة في الضفة الغربية.
- ٩ -مجموعة البنك الدولي، (2006)، أخبار تنمية الضفة الغربية وقطاع غزة.
- ١٠ - الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2005)، فلسطين في أرقام.
- ١١ - الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،(2000-2004)، سلسلة الحسابات القومية.
- ١٢ - الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2004)، مسح إنفاق واستهلاك الأسرة، التقرير النهائي.
- ١٣ - الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (1986)، مسح إنفاق واستهلاك الأسرة.
- ١٤ - الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2000,2001,2002,2003,2004)، كتاب فلسطين الإحصائي السنوي.
- ١٥ - الإدارة العامة للمصادر والتخطيط، (2003)، كميات التزويد بالمياه في الضفة الغربية.
- ١٦ - معهد أبحاث السياسات الاقتصادية(ماس)، المراقب الاقتصادي، (2001)، عدد خاص 2001-1994.
- ١٧ - احمد، زهير، (2006)، ظاهرة التهرب من دفع الكهرباء في بلدية قلقيلية.
- ١٨ - شاهين، ياسر، (2002)، العوامل المؤثرة على القرار الشرائي للأجهزة الكهربائية المنزلية في الضفة الغربية.

## 7-2: REFERENCES

- 1- Lino, (1994), Consumption patterns for families headed by single mother.
- 2- William, (1992-1994), consumption patterns for families receiving governmental assistance in USA.
- 3- William, (1996), how do families receiving gov. assistances spend their income.
- 4- Merret, (2001), reconstruct willingness to pay for water in low income countries.
- 5- Lee, (2001), consumption patterns for old people families.
- 6- FAO Organization, (2003), CVM Contingent valuation method, what can we do under hypothesis circumstances.
- 7- World Bank,(2006),
- 8- Monthly labor, 1994,
- 9- Palestinian economy, pcbs.(2002) est.
- 10- Can poor consumers pay for energy and water?An affordability analysis for transition countries.
- 11- Willingness to pay for electricity from renewable resources
- 12-

الملحقات:

1-8 الجداول:

جدول رقم (1)

جدول توزيع السكان والأسر والاستبيانات في محافظات الضفة

المنطقة	عدد السكان 1999	معدل حجم الأسرة	عدد الأسر	% عدد الأسر	عدد استمارات من 500
جنين	207837	6.3	32990	10.75	54
طوباس	37650	6.3	5976	1.95	10
طولكرم	137381	6.3	21806	7.10	35
قلقيلية	74605	6.3	11842	3.86	20
سلفيت	49993	6.3	7935	2.50	13
نابلس	267650	6.3	42484	13.80	69
رام الله	221436	6.3	35150	11.40	57
القدس	342756	6.3	54405	17.75	88
أريحا	33849	6.3	5373	1.75	10
بيت لحم	141187	6.3	22410	7.30	37
الخليل	418293	6.3	66395	21.50	107
المجموع	1932637	6.3	306766	99.66	498



## جدول رقم 2: المحافظة التي تسكن بها ومصدر الحصول على المياه

المحافظة التي تسكن بها \* مصدر الحصول على المياه noitalubatssorC

	مصدر الحصول على المياه			
	البلدية	سلطة مياه	أخرى	
المحافظة التي تسكن بها	27	31	1	59
بيت لحم	45.8%	52.5%	1.7%	15.4%
الخليل	42	5	6	53
	79.2%	9.4%	11.3%	13.8%
القدس	19	6	2	27
	70.4%	22.2%	7.4%	7.0%
أريحا	37	24	3	64
	57.8%	37.5%	4.7%	16.7%
رام الله	6	1	1	8
	75.0%	12.5%	12.5%	2.1%
نابلس	23		3	26
	88.5%		11.5%	6.8%
حنين	49	6	14	69
	71.0%	8.7%	20.3%	18.0%
طولكرم	18	3		21
	85.7%	14.3%		5.5%
فقدانية	40	2		42
	95.2%	4.8%		10.9%
سلفيت	14	1		15
	93.3%	6.7%		3.9%
	275	79	30	384
	71.6%	20.6%	7.8%	100.0%

### جدول رقم 3: القطاع الذي يعمل به رب الأسرة ودخل رب الأسرة

القطاع الذي يعمل به رب الأسرة - المعول \* دخل رب الأسرة - noitalubatssorC

		دخل رب الأسرة				أكثر من 0005 شيكل	
		أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و 2000 لغير	بين 1002 و 3000 لغير	بين 1003 و 5000 لغير		
القطاع الذي يعمل به رب الأسرة - المعول	الخاص	13	44	49	36	18	160
		8.1%	27.5%	30.6%	22.5%	11.3%	38.6%
	الحكومي	3	51	47	17	4	122
		2.5%	41.8%	38.5%	13.9%	3.3%	29.5%
	صاحب عمل	11	19	20	9	2	61
		18.0%	31.1%	32.8%	14.8%	3.3%	14.7%
	غير الحكومي	5	20	8	8	2	43
		11.6%	46.5%	18.6%	18.6%	4.7%	10.4%
	بدون عمل	11	8		2		21
		52.4%	38.1%		9.5%		5.1%
	رئة بيت	4	2	1			7
		57.1%	28.6%	14.3%			1.7%
		47	144	125	72	26	414
		11.4%	34.8%	30.2%	17.4%	6.3%	100.0%

### جدول رقم 4: دخل رب الأسرة وعدد العاملين من أفراد الأسرة

دخل رب الأسرة \* عدد العاملين من أفراد الأسرة غير الأب والأم - noitalubatssorC

		عدد العاملين من أفراد الأسرة غير الأب والأم				
		لا أحد	واحد فقط	اثنين فقط	أكثر من اثنين	
دخل رب الأسرة	أقل من 0001 شيكل	26	13	5		44
		59.1%	29.5%	11.4%		10.7%
	بين 1001 و 0002 شيكل	99	31	14		144
		68.8%	21.5%	9.7%		35.0%
	بين 1002 و 0003 شيكل	93	25	10	1	129
		72.1%	19.4%	7.8%	.8%	31.3%
	بين 1003 و 0005 شيكل	61	5	3		69
		88.4%	7.2%	4.3%		16.7%
	أكثر من 0005 شيكل	17	5	3	1	26
		65.4%	19.2%	11.5%	3.8%	6.3%
		296	79	35	2	412
		71.8%	19.2%	8.5%	.5%	100.0%

جدول رقم 5: مكان السكن وملكية السكن

مكان السكن \* تسكن بيت noitalubatsorC

مكان السكن	تسكن بيت		
	ملك	مستأجر	
مدينة	171	50	221
	77.4%	22.6%	52.1%
قرية	154	11	165
	93.3%	6.7%	38.9%
مخيم	33	5	38
	86.8%	13.2%	9.0%
	358	66	424
	84.4%	15.6%	100.0%

جدول رقم 6: عدد أفراد الأسرة ودخل رب الأسرة

عدد أفراد الأسرة \* دخل رب الأسرة noitalubatsorC

عدد أفراد الأسرة	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و 2000 لبحش	بين 1002 و 3000 لبحش	بين 1003 و 5000 لبحش	أكثر من 0005 شيكل	
اشان فقط	8	12	13	3		36
الأسرة	22.2%	33.3%	36.1%	8.3%		8.7%
ثلاثة فقط	7	16	21	8	3	55
	12.7%	29.1%	38.2%	14.5%	5.5%	13.3%
أربعة فقط	2	23	24	13	4	66
	3.0%	34.8%	36.4%	19.7%	6.1%	16.0%
خمسة فقط	5	28	23	14	3	73
	6.8%	38.4%	31.5%	19.2%	4.1%	17.7%
أكثر من ستة	25	64	45	32	16	182
	13.7%	35.2%	24.7%	17.6%	8.8%	44.2%
	47	143	126	70	26	412
	11.4%	34.7%	30.6%	17.0%	6.3%	100.0%

## جدول رقم 7: الديون التي بذمتك لشركة المياه ودخل رب الأسرة

كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و 2000	بين 1002 و 3000	بين 1003 و 5000	أكثر من 0005 شيكل	
كم هي الديون التي بذمتك لشركة المياه	9	42	44	33	6	134
أقل من 001 شيكل	6.7%	31.3%	32.8%	24.6%	4.5%	38.2%
بين 001 و 005 شيكل	8	28	31	13	9	89
بين 005 و 0001 شيكل	9.0%	31.5%	34.8%	14.6%	10.1%	25.4%
بين 0001 و 0005 شيكل	5	14	6	1	1	27
بين 0001 و 0002 شيكل	18.5%	51.9%	22.2%	3.7%	3.7%	7.7%
بين 0002 و 0001 شيكل	4	15	8	4	4	35
بين 0002 و 0005 شيكل	11.4%	42.9%	22.9%	11.4%	11.4%	10.0%
أكثر من 0005 شيكل	3	12	11	2	3	31
أكثر من 0005 شيكل	9.7%	38.7%	35.5%	6.5%	9.7%	8.8%
أكثر من 0005 شيكل	9	11	11	4		35
أكثر من 0005 شيكل	25.7%	31.4%	31.4%	11.4%		10.0%
	38	122	111	57	23	351
	10.8%	34.8%	31.6%	16.2%	6.6%	100.0%

## جدول رقم 8: كم هي الديون التي بذمتك لشركة الكهرباء ودخل رب الأسرة

كم هي الديون التي بذمتك لشركة الكهرباء \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

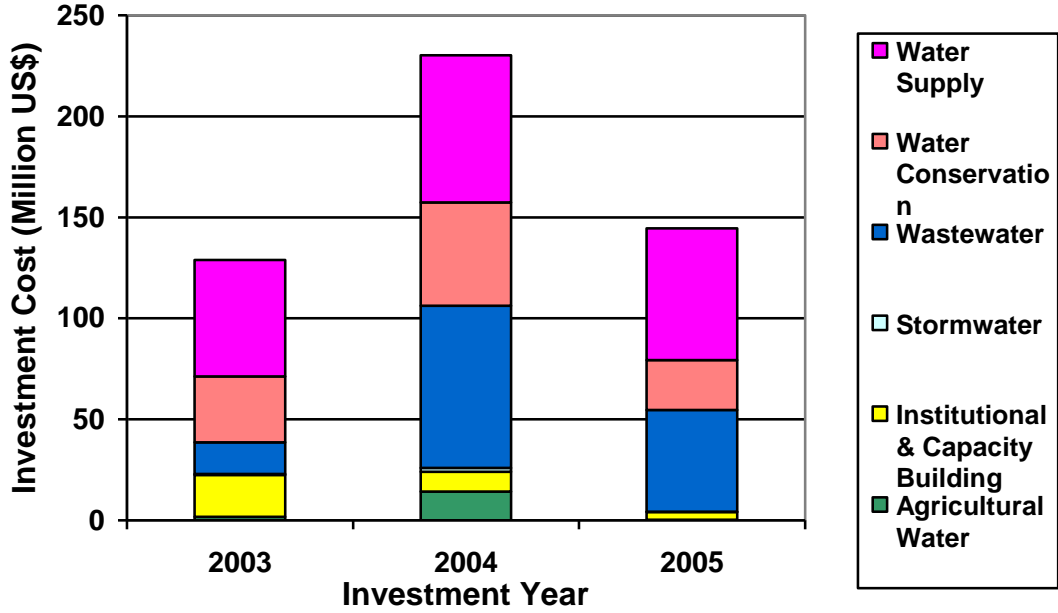
	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و 2000	بين 1002 و 3000	بين 1003 و 5000	أكثر من 0005 شيكل	
كم هي الديون التي بذمتك لشركة الكهرباء	3	9	33	26	6	77
أقل من 001 شيكل	3.9%	11.7%	42.9%	33.8%	7.8%	21.5%
بين 001 و 005 شيكل	7	37	19	19	4	86
بين 005 و 0001 شيكل	8.1%	43.0%	22.1%	22.1%	4.7%	24.0%
بين 0001 و 0005 شيكل	6	21	13	2	4	46
بين 0001 و 0002 شيكل	13.0%	45.7%	28.3%	4.3%	8.7%	12.8%
بين 0002 و 0001 شيكل	4	16	17	1	4	42
بين 0002 و 0005 شيكل	9.5%	38.1%	40.5%	2.4%	9.5%	11.7%
أكثر من 0005 شيكل	7	20	19	3	2	51
أكثر من 0005 شيكل	13.7%	39.2%	37.3%	5.9%	3.9%	14.2%
أكثر من 0005 شيكل	11	20	17	6	2	56
أكثر من 0005 شيكل	19.6%	35.7%	30.4%	10.7%	3.6%	15.6%
	38	123	118	57	22	358
	10.6%	34.4%	33.0%	15.9%	6.1%	100.0%

جدول رقم 9: كم هي الديون التي بدمتك لشركة الهاتف ودخل رب الاسرة

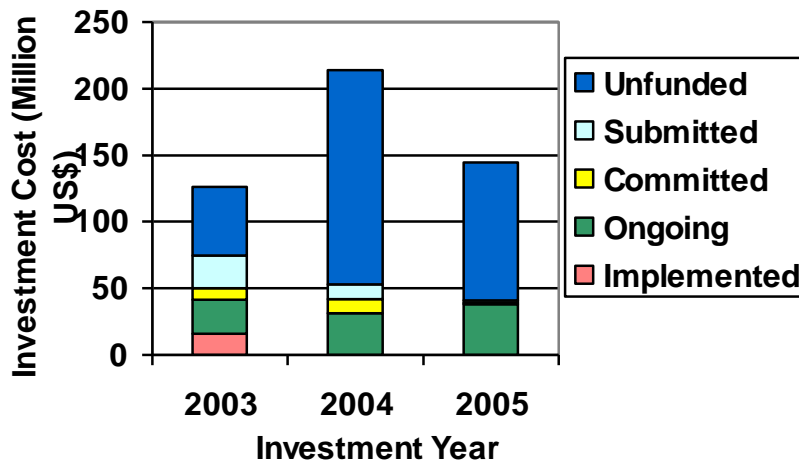
كم هي الديون التي بدمتك لشركة الهاتف \* دخل رب الأسرة noitalubatssorC

	دخل رب الأسرة					
	أقل من 0001 شيكل	بين 1001 و لغيش 2000	بين 1002 و لغيش 3000	بين 1003 و لغيش 5000	أكثر من 0005 شيكل	
كم هي الديون التي بدمتك لشركة الهاتف	12	38	42	22	8	122
	9.8%	31.1%	34.4%	18.0%	6.6%	46.9%
أقل من 001 شيكل	5	35	30	20	10	100
بين 001 و 005 شيكل	5.0%	35.0%	30.0%	20.0%	10.0%	38.5%
بين 005 و 0001 شيكل	1	12	10	7		30
	3.3%	40.0%	33.3%	23.3%		11.5%
بين 0001 و 0002 شيكل					1	1
					100.0%	.4%
بين 0002 و 0005 شيكل			2			2
			100.0%			.8%
أكثر من 0005 شيكل	2		3			5
	40.0%		60.0%			1.9%
	20	85	87	49	19	260
	7.7%	32.7%	33.5%	18.8%	7.3%	100.0%

شكل رقم (أ)



شكل رقم (ب)



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس

معهد الدراسات العليا

كلية الإدارة والاقتصاد

أخي/ أختي ....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

فالباحث يقوم بدراسة حول

محددات قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) في الضفة

الغربية من وجهة نظر المستهلك

وهذه الدراسة جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الرجاء الإجابة على

الأسئلة الواردة في هذه الاستبانة بموضوعية، علماً بان البيانات الواردة فيها ستبقى سرية ولإغراض

البحث العلمي فقط

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث: سليمان أبو مفرح

2006

تعاني المؤسسات المزودة للكهرباء والمياه من عجز متزايد ومستمر يعزى لعدة أسباب من أهمها عدم قيام المشتركين بتسديد قيمة الاستهلاك من هذه الخدمات فما هي أسباب عدم قيام المشتركين بتسديد قيمة الاستهلاك وعلاقة ذلك بقدرتهم على الدفع أو رغبتهم أو عدم رغبتهم في الدفع أو بسبب تآكل الأجور أو تأخر الحصول على الرواتب. وتهدف الدراسة إلى معرفة الأسباب والمحددات التي تقف وراء قرار إنفاق الأسرة الفلسطينية على هذه الخدمات، أما الأهداف المحددة لهذه الدراسة فهي:

- ٦- معرفة العوامل التي تقف وراء حجم استهلاك الكهرباء والمياه والاتصالات
- 2- معرفة العوامل والأسباب التي تقف وراء عدم قدرة المستهلك على الدفع
- 3- معرفة العوامل والأسباب التي تقف وراء عدم رغبة المستهلك في الدفع
- 4- إعداد قاعدة بيانات ومعلومات لمساعدة المؤسسات المختصة وصناعة القرار.
- 5- ترشيد الاستهلاك والإنفاق الاستهلاكي ومساعدة الأسرة الفلسطينية في التأقلم وترشيد الاستهلاك

ومن المتوقع أن يصدر عن هذه الدراسة توصيات منها ما يتعلق بترشيد الاستهلاك وما يتعلق منها بمساعدة شركات الجهات المزودة لهذه الخدمات لتحسين كفاية التحصيل للفواتير ويتوقع كذلك أن يتم تحديد الأسباب التي تتعلق بالفجوة بين الاستهلاك والتسديد لقيمة هذه الخدمات.



- القسم الأول: بيانات شخصية

الرجاء وضع إشارة X في المربع المخصص للإجابة التي تراها مناسبة للأسئلة أدناه:

1. 1- الجنس: ذكر  2- أنثى
2. الفئة العمرية:
  - 1 - من 17 إلى 30
  - 2- من 31 إلى 44
  - 3- من 44 إلى 58
  - 4- من 58 فما فوق
3. الحالة الاجتماعية:
  - 1- متزوج/ة
  - 2- أعزب/عزباء
  - 3- مطلق/ة
  - 4- أرمل/ة
  - 5- منفصل
4. عدد أفراد الأسرة:
  - 1- اثنان فقط
  - 2- ثلاثة فقط
  - 3- أربعة فقط
  - 4- خمسة فقط
  - 5- أكثر من ستة
5. تسكن بيت
  - 1- ملك
  - 2- مستأجر
6. مكان السكن ؟
  - 1- مدينة
  - 2- قرية
  - 3- مخيم
7. المحافظة التي تسكن بها -----
8. المؤهل العلمي لرب الأسرة
  - 1- لا يقرأ ولا يكتب
  - 2- ابتدائي
  - 3- إعدادي
  - 4- ثانوي
  - 5- معهد
  - 6- جامعي
9. المعيل داخل الأسرة
  - 1- الأب
  - 2- إلام
10. القطاع الذي يعمل به رب الأسرة (المعيل)
  - 1- الخاص
  - 2- الحكومي
  - 3- صاحب عمل
  - 4- غير الحكومي
  - 5- بدون عمل
  - 6- ربة بيت
11. دخل رب الأسرة
  - 1 - اقل من 1000 شيكل
  - 2- بين 1001 و 2000 شيكل
  - 3- بين 2001 و 3000 شيكل
  - 4- بين 3001 و 5000 شيكل
  - 5 - أكثر من 5000 شيكل
- 12- ما هو عمل الزوجة (إذا كان الزوج هو رب الأسرة)
  - 1- الزوجة تعمل
  - 2- الزوجة ربة بيت (لا تعمل)
- إذا كانت الزوجة تعمل فهي تعمل في :
  - 1- القطاع الخاص
  - 2- القطاع الحكومي
  - 3- صاحبة عمل
  - 4 - منظمات غير حكومية
- 13- عدد العاملين من أفراد الأسرة غير الأب و الأم:
  - 1- لا احد
  - 2- واحد فقط
  - 3- اثنين فقط
  - 4- أكثر من اثنين

- القسم الثاني:

- 1- هل لدى الأسرة؟

العدد	عداد منفرد	عداد مشترك	نعم	لا	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أ- عداد مياه
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ب- عداد كهرباء
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ج- هاتف أرضي
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د- هاتف نقال

- 2- 1- مصدر الحصول على الكهرباء
- 1- شركة كهرباء القدس  2- القطرية الإسرائيلية  3- مولد خاص
- 2- مصدر الحصول على المياه
- 1- البلدية  2- سلطة مياه  3- أخرى

3- ما هي الأدوات الكهربائية المنزلية التي تملكها الأسرة

العدد	نعم	لا	الملكية الجهاز
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1- تلفزيون
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2- كمبيوتر
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3- مكواة كهربائية
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4- غسالة
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5- ثلاجة
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6- جلاية
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7- سخان مياه (كهربائي)
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8- فرن كهربائي
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9- مروحة كهربائية
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10- ميكروويف
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11- خلاط
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12- مكيف هواء

4- إذا كنت مشتركا بإحدى الخدمات التالية الرجاء وضع X في المربع المناسب - هل بدمتك ديون ل

	أقل من 100 شيكل	بين 100 و 500 ش	بين 500 و 1000 ش	بين 1000 و 2000 ش	بين 2000 و 5000 ش	أكثر من 5000	مشترك	
1							مياه	
2							كهرباء	
3							هاتف	

- القسم الثالث:

يتعلق هذا القسم بتحديد وجهة نظر المشترك في موضوع قرار الإنفاق على الخدمات العامة موضوع البحث:

١ - أرجو اختيار الإجابة التي تعكس مدى رضاك عن الخدمة:

رضاك عن جودة الخدمة	رضاك عن سعر الخدمة	رضاك عن استمرارية الخدمة	
<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	المياه
<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	الكهرباء
<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	<input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد جدا <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> مقبول <input type="checkbox"/> متدني	الهاتف الثابت

2- اختر الإجابة المناسبة لكل من الأسئلة التالية: (درجة موافقتك لكل من الأسباب الخمس المقترحة) إذا كنت تدفع فاتورة إحدى الخدمات التالية (مياه أو كهرباء أو هاتف) ولا تدفع أخرى فإن السبب

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1- أنت تدفع قيمة الفاتورة الدوري الشهرية لأنها مناسبة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2- أنت تدفع قيمة الفاتورة الدورية ( كل شهرين) لأنها مناسبة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3- أنت تدفع الفاتورة مهما كانت قيمتها باستمرار
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 - أنت تدفع قيمة الفاتورة عندما املك المبلغ المطلوب

3- هناك ديون متراكمة على الكثير من مشتركي خدمات المياه والكهرباء والهاتف، فما السبب الفعلي باعتقادك لعدم دفع هذه الديون هل هو؟

الخدمة	سبب عدم الدفع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
للمياه	1. قيمة الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. عدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. التوقع في الحصول على إعفاءات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. ارتفاع الديون المتراكمة حالياً (مبالغ كبيرة)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. تشجيع الآخرين على عدم الدفع	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. عدم الرغبة في الدفع	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. تزامن وصول الفواتير مع بعضها البعض	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. غياب القانون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. عدم مطالبة الشركة بالديون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. فرض فائدة تأخير على الديون السابقة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الكهرباء	1- قيمة الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2- عدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3- التوقع في الحصول على إعفاءات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4- ارتفاع الديون المتراكمة حالياً (مبالغ كبيرة)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5- تشجيع الآخرين على عدم الدفع	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6- عدم الرغبة في الدفع	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7- تزامن وصول الفواتير مع بعضها البعض	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8- غياب القانون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9- عدم مطالبة الشركة بالديون	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10- فرض فائدة تأخير على الديون السابقة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الهاتف الثابت	1- قيمة الفاتورة مرتفعة مقارنة مع الدخل	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2- عدم وصول الفواتير في مواعيد مناسبة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3- التوقع في الحصول على إعفاءات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4- ارتفاع الديون المتراكمة حالياً (مبالغ كبيرة)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

					كبيرة)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5- تشجيع الآخرين على عدم الدفع
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6- عدم الرغبة في الدفع
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7- تزامن وصول الفواتير مع بعضها البعض
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٨ - غياب القانون
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٩ - عدم مطالبة الشركة بالديون
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٠ - فرض فائدة تأخير على الديون السابقة

#### القسم الرابع

1- طريقة تسديد الديون للمياه والكهرباء والهاتف ( أرجو تحديد درجة موافقتك على كل منها)  
الطريقة التي تقترح إن تتبناها الشركة الكهرباء أو سلطات المياه أو الاتصالات وتتوقع إن تعطي نتائج أفضل لتسديد فواتير المياه والكهرباء والهاتف.

درجة التفضيل	موافق بشدة	موافق	لا اعرف	غير موافق	غير موافق بشدة
الطريقة					
المياه					
خصم الفوائد المترتبة على الديون					
خصم على أصل الديون					
جدولة الديون (التقسيط) فقط					
جدولة الديون + خصم الفوائد					
تخفيض التسعيرة					
الكهرباء					
خصم الفوائد المترتبة على الديون					
خصم على أصل الديون					
جدولة الديون (التقسيط) فقط					
جدولة الديون + خصم					

					الفوائد
					تخفيض التسعيرة
					المهاتف
					خصم الفوائد المترتبة على الديون
					خصم على أصل الديون
					جدولة الديون (التقسيم) فقط
					جدولة الديون + خصم الفوائد
					تخفيض التسعيرة

2- المشترك الكريم، ما هي الآليات والطرق المناسبة لدفع الفواتير بشكل منتظم ابتداء من الشهر القادم ولتجنب قطع التيار الكهربائي أو المياه ولتجنب المساءلة القانونية ما هي الوسائل أو الآليات التي تراها مناسبة لدفع الفواتير أولاً بأول

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الآلية المقترحة
					1- تخصيص ميزانية فواتير شهرية (توزيع الإنفاق)
					2- حث الآخرين على دفع الفواتير (توعية)
					3- عمل نظام أقواس لحجم الاستهلاك (كلما زاد الاستهلاك زاد السعر)
					4- تفعيل المتابعة في التحصيل من قبل المزودين
					5- البدء بدفع الديون على أقساط

3- أرجو تحديد درجة موافقتك على كل من الطرق المقترحة أدناه) إذا قدرنا أن ترشيد استهلاك الخدمات العامة (المياه والكهرباء والهاتف) يمكن أن يساعد في تسديد الديون، فهل تعتقد أن ذلك يتحقق عن طريق

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة التفضيل الطريقة
					1- تقليل استخدام الأجهزة غير الضروري
					2- استعمال الإضاءة عند الحاجة فقط
					3- خلق سلوك لدى أفراد الأسرة حول التوفير
					4- تقليل الإنفاق على السلع والخدمات الأخرى

4- أرجو إضافة أي ملاحظة تراها ضرورية.....

مع جزيل الشكر  
الباحث: سليمان أبو مفرح