

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين

شبلي عزات خليل أولاد محمد

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1438 هـ - 2017م

واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين

إعداد:

شبابى عزات خليل أولاد محمد

بكالوريوس هندسة كهربائية من جامعة بير زيت/ فلسطين

المشرف: د. محمد محمد عمرو

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، من معهد التنمية المستدامة/جامعة القدس - فلسطين.

1438 هـ - 2017م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

واقع اداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين

اسم الطالبة: شبلي عزات خليل اولاد محمد

الرقم الجامعي: (٢١٥١٢٤٩٩)

المشرف: الدكتور محمد محمد عمرو

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ (٢٠١٧/٧/١٧) من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

١. رئيس لجنة المناقشة د. محمد محمد عمرو

٢. ممتحناً داخلياً: د. ابراهيم عوض

٣. ممتحناً خارجياً: د. علي جاموس

القدس - فلسطين

الإهداء

إلى أرواح الشهداء

إلى الوالدين الأعزاء

إلى رفيقة درب زوجتي الغالية وأبنائي الأعزاء وأخي سندي وعضدي

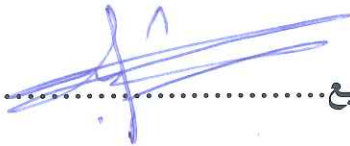
إلى كل من ساهم في إنجاز هذه الرسالة، وكانوا على قدر كبير من المسؤولية والتعاون

أهدي هذا البحث المتواضع راجياً من المولى عز وجل أن يجد فيه القبول والنجاح

شبلي عزات خليل أولاد محمد

إقرار:

أقر أنا معد الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع.....


شبلي عزات خليل أولاد محمد

التاريخ: 2017/7/17

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على محمد النبي بن عبد الله النبي الأمي الأمين، وعلى آله وصحبه أجمعين

إن الحمد والشكر لله عز وجل أولاً وأخيراً الذي أعانني على إكمال العمل في هذا البحث، وإن أحببت أن أشكر فإنني بداية أتقدم بالشكر والعرفان لأستاذي الفاضل الدكتور محمد عمرو، على نصائحه وتوجيهاته القيمة التي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا البحث والى إدارة معهد التنمية المستدامة وعلى رأسه الدكتور الفاضل عزمي الأطرش والى الهيئة التدريسية المحترمة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل اللذين قاموا بتحكيم الاستبانة، والى زملائي العاملين في شركة كهرباء الجنوب على الدعم الذي قدموه من معلومات ومساعدة في تحكيم وتوزيع أداة البحث وخص بالذكر الأخ المدير العام الدكتور فارس مجاهد والإخوة مدراء الفروع في دورا، يطا والظاهرية والسادة المسؤولين الفنيين ومسؤولي وحدات الخدمات في الفروع والزميلة العزيزة زمردة أبو عرقوب.

ختاماً أسأل الله العليّ القدير أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم.

وآخر دعوانا الحمد لله رب العالمين .

شبلي عزات خليل اولاد محمد

تعريفات

تبحث هذه الدراسة في موضوع واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين، وقد وردت مفاهيم ومصطلحات تخدم هذه الدراسة، ولهذه المفاهيم والمصطلحات تعريفات نظرية وأخرى إجرائية، وقد تم اعتماد التعريفات التالية:

الأداء: المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها (توفيق, 2004).

شركة كهرباء الجنوب: شركة مساهمة خصوصية محدودة، تتولى صلاحيات توزيع التيار الكهربائي وتقديم كافة الخدمات المتعلقة بقطاع الطاقة الكهربائية من إصدار فواتير كهرباء وتحصيلها وتطوير الشبكات القائمة وبناء شبكات جديدة وتركيب اشتراكات جديدة، مساهميتها هم البلديات والمجالس القروية الواقعة ضمن منطقة عملها في جنوب الضفة الغربية (تعريف إجرائي).

الجودة: قدرة المنظمة على تلبية توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظتها من خلال قياس

الأداء وان جودة الخدمة المقصودة هي الجودة الفنية (التقنية) وتتمثل بنتائج عمليات الخدمة

(العارضة, 2008).

وتعرف **الجودة إجرائيا** على أنها قدرة شركة كهرباء الجنوب على تلبية طلبات مشتركها.

الفعالية: مقدرة شركة كهرباء الجنوب على الانجاز كما تم الإعلان عنها من قبل الشركة عبر مواقعها

الرسمية ونشراتها (تعريف إجرائي).

الكفاءة: مقدرة شركة كهرباء الجنوب على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر ممكن من المجهود

والمعلن عنه للجمهور وهنا نتحدث عن الكفاءة الفنية (تعريف إجرائي).

الإنتاجية: عبارة عن الأنشطة المتعلقة بخلق السلع والخدمات وذلك من خلال تحويل المدخلات إلى مخرجات، حيث تأخذ هذه الأنشطة مكانها في كل المنظمات الصناعية منها والخدمية (عبيدات, 2013).

المشتركين الصناعيين: متلقي خدمات شركة كهرباء الجنوب ثلاثة فاز, والذين تبلغ قيمة اشتراكاتهم 90 أمبير فما فوق (تعريف إجرائي).

التنافسية: القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين الآخرين, مما يعني نجاحا واستمرارا لهذه المؤسسة, ويتم ذلك من خلال رفع إنتاجية عوامل الإنتاج فيها (عدنان, 2001).

التميز: نظام متكامل يضم كل فعاليات الإدارة الحديثة وتقنياتها بهدف رفع مستوى الأداء والانجاز إلى درجات متعالية تتفوق بها المنظمة على المنافسين, أي أن التميز لا يأتي صدفة ولا بالتمني, بل يتحقق من مجمل جهود العاملين في المنظمة المعاصرة على كافة المستويات (السلمي, 2002).

أبعاد الأداء: المستويات التي يكون الأداء فيها مرضي للزبائن وذلك من خلال الجودة وكمية الإنتاج والزمن المستغرق (تعريف إجرائي).

الأمبير: هي وحدة تستعمل لقياس التيار الكهربائي، وهي إحدى الوحدات الرئيسية السبع في النظام المتري, يرمز للأمبير بالعربية بالحرف أ وباللاتينية بالحرف A ، وقد اختير اسم أمبير تخليداً لذكرى العالم الفيزيائي الفرنسي أندري ماري أمبير الذي درس التيار الكهربائي (تعريف إجرائي).

التيار الثلاثي الأطوار (3 فاز): هو نظام كهربائي متعدد الأطوار خاص بالتيار المتردد وهو المستعمل والأكثر شيوعاً في محطات الطاقة التي تنتج الكهرباء، تقوم بتحميلها على تيارات ثلاثية الأطوار في ثلاثة أسلاك . وسميت ثلاثية الأطوار لأن ثلاثة تيارات تسير في ثلاثة أسلاك ، وكل تيار من هؤلاء الثلاثية يبدأ بطور منزاح عن الآخر بمقدار 120 درجة ، أي ثلث دائرة (تعريف إجرائي).

المتغيرات الديمغرافية للدراسة: هي مجموعة الخصائص التي يختلف بها أي اشتراك عن الآخر (تعريف إجرائي).

المنطقة: اسم المدينة التي يتم فيها تزويد الخدمة (تعريف إجرائي).

نوع العمل: هو الغرض أو القطاع الذي يتم فيها استهلاك التيار الكهربائي (تعريف إجرائي).

حجم الاشتراك: هو مقدار قيمة الاشتراك ثلاثي الطور بالأمبير. (تعريف إجرائي)

موسمية العمل: هي الفترة الزمنية المستمرة التي تتم فيها الحاجة للتيار الكهربائي (تعريف إجرائي).

نوع العداد: هي الطريقة التي يتم فيها محاسبة المشترك على قيمة التيار الكهربائي (تعريف إجرائي).

SELCO: شركة كهرباء الجنوب.

IEC: شركة الكهرباء القطرية الإسرائيلية.

المخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين, وذلك من خلال دراسة الأداء المتمثل بالجودة والفعالية والكفاءة والإنتاجية من وجهة نظرهم وعبر مجموعة من المتغيرات الديمغرافية (المنطقة، نوع العمل، حجم الاشتراك، موسمية العمل، ونوع العداد), وتناولت الدراسة الموضوع بأربعة محاور كمجالات للدراسة، تناولتها الأبحاث النظرية والميدانية، ولم تركز عليها من بعد واحد، وتتبع أهمية الدراسة من ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع الأداء في قطاع الكهرباء, تم إجراء الدراسة في العام الجامعي(2016/2017)، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي ، تم استخدام الأسلوب المسحي الشامل لملائمته للدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المشتركين الصناعيين في منطقة عمل الشركة وعددهم(145) مشترك، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة في جمع البيانات، حيث قام الباحث بتطوير استبانة لهذا الغرض تم توزيعها على مجتمع البحث كاملاً وعددهم (145) مشترك، وتم استرداد (142) استبانة منها (141) صالحة للتحليل بنسبة (97%)، وبعد جمع البيانات عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها أن واقع الأداء في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين كان بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.65)، وان واقع الجودة كان بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.81)، وان واقع الفعالية كان بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، وان واقع الكفاءة كان بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.63)، وان واقع الإنتاجية كان بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.54).

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: العمل المستمر والحديث من قبل شركة كهرباء الجنوب على المحافظة على مستوى الجودة العالية في الشركة وتكليف الجهات المختصة بمتابعته،

وبناء نظام رقابة ومتابعة في دوائر العمليات (الفنية وخدمات المشتركين) وذلك من اجل التأكد من إيفاء الشركة بالتزاماتها تجاه المشتركين عبر الاستجابة السريعة لطلبات المشتركين, والعمل على مراجعة شاملة لإستراتيجية عمل الشركة في ضوء الأهداف المرسومة لها سابقا, والضغط على كافة الجهات ذات العلاقة بداية من السلطة الوطنية الفلسطينية لتشغيل محطة تحويل ترقوميا إلى الشركة القطرية الإسرائيلية بصفتها المسؤولة عن تزويد الكهرباء حاليا من اجل توفير المزيد من الطاقة, والعمل على إيجاد السبل الكفيلة بسداد المشتركين بالتزاماتهم وذلك عبر التوجه للقانون وتفعيل الحملات الإعلانية التوعوية والتثقيفية.

The reality of southern electric company performance from the point view of industrial customers

Prepared by: Shebli Izzat Khaleel Awlad Mohammad

Supervisor: Dr. Mohammad Mohammad Amro

Abstract:

The study aims at exploring the reality of southern electricity performance from point view of industrial customers, through studying the quality, efficiency, effectiveness, and productivity of performance by means of some demographic variables(region, sector, value of power, season ability , and the type of meter), the study was divided into four not just one elements taken by written materials and field work.

This study was made because of the lack of such researches & studies on the power sector, the study take place during the (2016/2017) year, and was based on the descriptive analytical method using comprehensive survey method, the study society included all "industrial customers" in the coverage area of SELCO which was (145) customers, the questionnaire was used to collect data where the researcher designed a questionnaire that was distributed to all (145) customers out of which (142) were returned and only (141) were fit to conduct the analysis i.e.(97%), the data later on was processed using SPSS. The results revealed that the participants experienced moderate level of performance. The average mean value score was (3.65).

With high level of quality, moderate level of effectiveness, efficiency, productivity .The average mean value scores were (3.81, 3.62, 3.63, 3,54) respectively.

The study came of a number of recommendations most importantly are:

-Continues & diligent work by SELCO to keep on the same level of quality at the company assign the concerned parties to follow on that through building a monitoring system in the operating department such as the technical and customer care departments, in order to make sure that the

company meets its obligations towards the customers through immediate responsiveness to their demands, and working on a comprehensive review of SELCO performance in light of the goals set previously and through putting pressure on all related parties beginning with Palestinian National Authority to operate the Tarkomia station, to the IEC being the sole provider of power to the region in order to provide more energy(power), and through creating ways to encourage customers to pay their due bills by recouring to law & activating awareness & educational campaigns on the importance of paying financial obligations.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

في ظل الصراعات التنافسية الكبيرة التي يشهدها العالم حالياً وفي إطار عولمة الاقتصادية التي أدت إلى انتقال المنافسة من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية، أصبحت المؤسسات الخدمية تواجه مجموعة من التحديات تدخل ضمن المناخ الاقتصادي الجديد، ولمواجهة هذه التحديات اتجهت معظم المؤسسات الخدمية إلى الاهتمام بالأداء والتميز في خدماتها اتجاه زبائنهم وذلك لتحقيق رضاهم، ويعتبر ذلك كأحد المداخل الرئيسية لتحقيق النجاح والتطور في قدراتها التنافسية مع كسب مكانة سوقية مميزة وزيادة ربحية المؤسسة (محمد واحمد، 2007).

تعد دراسة الأداء في المنظمات المعاصرة ضرورة ملحة تؤكد الحاجة إلى آلية فاعلة لتقييم مواردها المتاحة بشكل مستمر ودقيق للحد من الإسراف في المال والوقت والجهد لبلوغ الأهداف المنشودة، فتحقيق الأهداف هو رهن لعمليات مستمرة تسهم بشكل مباشر في صنع قرارات مصيرية أنية تتفاعل مع مستقبل هذه المنظمات بطرق منهجية لإيجاد أفضل السبل للتغلب على الصعاب وتذليل ما قد تواجهه من مشاكل بأسلوب علمي يتصف بالمرونة ويستجيب بالسرعة المطلوبة والوقت المناسب لاحتياجات أفراد المنظمة ومجتمعها وبيئتها التي تتسم بالحركية والتقلبات والتغيير وبما يتضمن الكفاءة والفاعلية مع تحقيق رضا أفراد التنظيم. لذا فإنه من المهم على إدارة المنظمات التأكد من أن عملية معرفة الأداء هي عملية يجب أن تتم بصورة تنظيمية مستمرة ومصممة بشكل علمي يناسب نشاطاتها ويكون أكثر تأثيراً على واقع مخرجاتها وخدماتها المقدمة لمجتمعها (عبد القادر، 2016).

تحظى الخدمات بأنواعها المختلفة باهتمام كبير لم يكن وليد اللحظة الآنية بل إنه تنامي بشكل كبير، وذلك توافقاً مع تنامي دور وأهمية الخدمات في حياة الأفراد ومنظمات الأعمال والاقتصاد ككل، حيث أن فلسفة تسويق الخدمات تعتمد بالأساس على المفهوم التسويقي الحديث بأبعاده المختلفة (الصمدعي ويوسف، 2010).

تعتبر الجودة أحد أهم الاستراتيجيات التي تعتمدها المنظمة إذ تعتبر سلاحاً متميزاً تسير في مقتضاه كل متطلبات التطور والتنمية لرضا العميل والاقتراب منه والبحث عما يريده حالياً وحتى مستقبلياً ويؤدي امتلاك الجودة إلى إشباع رغبات العملاء ومع زيادة متطلبات العميل وظهور فرص بديلة ولحدة المنافسة بسبب دخول عدد هائل من المؤسسات أصبحت المنظمة حساسة للتغيرات التي تحدث في رغبات العملاء (محمد واحمد، 2007).

معرفة جودة الخدمة يجب أن يكون من وجهة نظر العميل ويرجع ذلك إلى أسباب عديدة فقد لا يكون لدى المؤسسة معرفة بالمعايير والمؤشرات التي يحددها العملاء لاختيار الخدمة لديهم، أو حتى الأهمية النسبية التي يولونها لكل مؤشر في تقييم جودة الخدمة المقدم، وقد تخطى إدارة المؤسسة في معرفة الأساليب التي يدرك بها العملاء الأداء الفعلي للخدمة وقد لا تعترف المؤسسة بحقيقة أن حاجات العملاء وتوقعاتهم تتطور استجابة للتطور في الخدمات المقدمة من المؤسسة نفسها أو من طرف مؤسسات منافسة وهو ما يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعتبر مناسباً، كما أنها قد لا تستطيع نظراً لنقص إمكانياتها، تحديد حاجات عملائها ومعرفة توقعاتهم أو تقييم مستوى الرضا لديهم عن الأداء وبالتالي عدم القدرة على تحديد مستوى الجودة في خدماتها (نور الدين، 2007).

ومن هذا المنطلق فإن الباحث يسعى من خلال هذه الدراسة إلى معرفة واقع الأداء المقدم من مؤسسة خدمية مهمة وهي شركة كهرباء الجنوب وذلك في منطقة عملها من وجهة نظر فئة مهمة من هؤلاء

المشتركين وهم المشتركين الصناعيين، عبر الكشف عن الأداء الفعلي الحالي، بمركبات الأداء الأربعة وهي الجودة والكفاءة والفعالية والإنتاجية واستخلاص الاستنتاجات وعمل التوصيات اللازمة باتجاه تحقيق أهداف الشركة ورضى زبائنها.

2.1 مشكلة الدراسة

تشكل خدمة الكهرباء عصب رئيسي للعديد من الشرائح المتلقية للخدمة، و لقد ازدادت حدة التنافسية بين الجهات المزودة لخدمة الكهرباء في منطقة جنوب الضفة الغربية وتنوعت الخدمات التي تقدمها وتطورت احتياجات المستهلكين لتلك الخدمات وزادت شكاويهم بهذا الخصوص، وأصبح من الضروري معرفة واقع الأداء المقدم من شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر فئة المشتركين الصناعيين كأحد أهم تلك الشرائح التي تستفيد من خدمات الشركة، وستحدد مشكلة الدراسة في معرفة مستوى الأداء المعمول به من قبل شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين بحيث يدفعها نحو المزيد من التحسين والتطوير في أدائها من اجل تلبية رغبات المشتركين ورفع عناصر الخدمات المختلفة (التقرير السنوي لشركة كهرباء الجنوب، 2015).

وعليه تصاغ مشكلة الدراسة بالعبارة الاستفهامية التالية:

"ما واقع أداء شركة كهرباء الجنوب المتمثل بالجودة والفعالية والكفاءة والإنتاجية من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟"

3.1 مبررات الدراسة

ارتكزت هذه الدراسة على مبررات عديدة يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

- يعتبر قطاع الكهرباء من القطاعات الحيوية والهامة للتنمية، وأصبح من الضرورة بمكان الاهتمام به، والبحث عن التميز في الأداء والتركيز على الزبائن.

- تعتبر فئة المشتركين الصناعيين إحدى أهم الشرائح المستفيدة من خدمات الشركة وتلمس خدماتها بشكل أكثر من غيرها في ظل عدم وجود مناطق صناعية.
- البحث عن حلول لتذمر بعض المشتركين الصناعيين لشركة كهرباء الجنوب من الأداء المقدم من قبلها على الرغم من قيامها برزمة ضخمة من مشاريع إعادة التأهيل والصيانة على مدى عشر سنوات.

4.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من المجال الذي سنتناوله وهو واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين ومن نتائجها وذلك على النحو التالي:

الأهمية النظرية: تكمن أهمية هذه الدراسة من الإطار النظري التي تم وضعها للدراسة وهي المستفيدين من خدماتها وهم مشتركها في مناطق بلديات محافظة الخليل.

الأهمية العملية (التطبيقية):

- المساعدة في تقديم اقتراحات لشركة كهرباء الجنوب حول موضوع رضى المشتركين.
- مساعدة شركة كهرباء الجنوب في اكتشاف نقاط ضعف أدائها وتوجيه الإدارة نحو تحسين الأداء وتطوير الخدمات.
- الفوائد التي سيجنيها المشتركين جراء تحسين الأداء من قبل شركة كهرباء الجنوب وتمتعهم بمزايا تنافسية بين الجهات الأخرى المزودة بالتيار الكهربائي.
- توجيه الأنظار نحو بناء مدن صناعية في منطقة الجنوب تكون من خلالها رافعة للتنمية.

- لفت نظر الحكومة إلى ضرورة دعم هذا القطاع وهذه المنطقة وعمل التحسين اللازم فيها.

الأهمية العلمية:

- التعرف على واقع الأداء في شركة كهرباء الجنوب كما يدركها المشتركون الصناعيين في الشركة.

- تشكل قاعدة بيانات ومعلومات لإدارة الشركة يمكن البناء عليها ووضع الخطط المستقبلية.

- الدراسة الأولى التي يتم عملها على شركة كهرباء الجنوب في منطقة جنوب الضفة الغربية وفي ظل حالة التنافسية المستجدة.

5.1 أهداف الدراسة

- يتمثل الهدف الرئيس في الدراسة بالتعرف على واقع الأداء في شركة كهرباء الجنوب وقياسه من وجهة نظر شريحة مهمة من المشتركين في منطقة عملها وهي فئة المشتركين الصناعيين.

ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على واقع جودة أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين.
- التعرف على واقع كفاءة (فنيا) أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين.
- التعرف على واقع فعالية أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين.
- التعرف على واقع إنتاجية أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً للمتغيرات الديمغرافية الآتية: (المنطقة، نوع العمل، حجم الاشتراك بالأمبير، موسمية العمل، نوع العداد).

6.1 أسئلة الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيسي: ما واقع أداء شركة كهرباء الجنوب المتمثل بالجودة والفاعلية والكفاءة والإنتاجية من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟.

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع الجودة في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟
2. ما واقع الكفاءة في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟
3. ما واقع الفعالية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟
4. ما واقع الإنتاجية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟
5. هل يوجد اختلاف في واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين وفقاً للمتغيرات الديمغرافية الآتية: (المنطقة، نوع العمل، حجم الاشتراك بالأمبير، موسمية العمل، نوع العداد)؟

7.1 حدود الدراسة

تشتمل هذه الدراسة على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: يتحدد موضوع الدراسة بمعرفة واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين .
- الحدود البشرية: تتمثل في جميع أصحاب الاشتراكات ذات الثلاثة أطوار 90 أمبير فما فوق.

- الحدود المكانية: شركة كهرباء الجنوب, والتي تقدم خدماتها في للمناطق التالية: (دورا, يطا, الظاهرية).

- الحدود الزمنية: العام (2016 - 2017).

8.1 محددات الدراسة:

- شُح المصادر والمراجع والدراسات العربية التي تناولت موضوع الأداء في شركات الكهرباء, بينما كانت هناك وفرة في المراجع الأجنبية كما يظهر في فصل الدراسات السابقة.

9.1 هيكلية الدراسة

تشتمل الدراسة على خمسة فصول, وهي مقسمة على النحو الآتي:

الفصل الأول: يعرض خلفية الدراسة, وتشمل مقدمة الدراسة ومشكلتها ومبرراتها, وأهميتها وأهدافها وأسئلتها وفرضياتها وحدود الدراسة ومحدداتها, وتفصيل هيكليتها.

الفصل الثاني: يتضمن محتويات الإطار النظري, والدراسات السابقة.

الفصل الثالث: يتطرق إلى منهج الدراسة وأدواته والمجتمع الذي أجريت عليه الدراسة, وعينة الدراسة وخصائصها, وإجراءات التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها, ويبين - أيضاً- التحليل الإحصائي لخصائص العينة.

الفصل الرابع: يعرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من المبحوثين ثم عرض تلك النتائج, والإجابة على أسئلة الدراسة, وقياس الفرضيات.

الفصل الخامس: يتضمن ملخص مناقشة نتائج الأسئلة والفرضيات والاستنتاجات والتوصيات التي بنيت على نتائج الدراسة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 مقدمة

ازداد الاهتمام بموضوع الأداء بشكل كبير في المنظمات الخدمائية لكونها أصبحت تواجه العديد من التحديات وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر مع الوقت، وفي ظل هذه التحديات على المنظمة إتباع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة، وذلك بالاعتماد على أهمية على تحسين الأداء وتطويره لضمان البقاء والاستمرار ضمن المنظمات خاصة في ظل التغيرات البيئية المتلاحقة. ويتضمن هذا الفصل الإطار النظري المتعلق بموضوع البحث، كما يتضمن عدداً من الدراسات السابقة العربية والأجنبية مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، إضافة إلى التعقيب على الدراسات السابقة.

2.2 المبحث الأول: الأداء

1.2.2 مقدمة:

من المعروف في العلوم الإنسانية عدم الوصول إلى مفهوم واحد لكثير من الأمور ومنها علم الإدارة، وبأننا نتحدث عن علم إنساني بحث فقد تعددت الآراء حول مفاهيم الأداء وتعريفه بتعدد الباحثين والعاملين في هذا المجال ولم يصل علماء الإدارة إلى تعريف موحد ونهائي واحتفظ كل واحد منهم بوجهة نظره التي توصل إليها واقتنع بها، بالإضافة إلى تعدد واختلاف مؤشرات قياسه تبعاً لاختلاف طبيعة عمل المنظمات وأهدافها والجهات التي تقيسه (باسرودة، 2006).

وسنورد فيما يلي أهم وأكثر المفاهيم شمولاً للأداء :

الأداء لغويا: مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية "To Perform" والذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "Performer" والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل (نور الدين وتقات، 2011).

أما تعريف الأداء اصطلاحاً، يوجد العديد من التعريفات، نذكر منها:

هو "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها" (عبد المحسن، 2004).

الأداء هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة (هلال، 2011).

كما يرى حجازي (2005) "أن سلوك الأداء هو قيام الفرد بالنشاطات المستترة الضمنية أو الظاهرة المحسوسة التي تكون عمله و المحددة بأبعاد ثلاثة هي كمية العمل، نوعيته و نمطه".

وترى نبيل (2012) بأنه يمكن وضع تصور متكامل للأداء يتضمن العناصر المختلفة في تكوينه التي يمكن صياغتها في المعدلات التالية:

الإنتاجية = الأداء البشري X التكنولوجيا

الأداء = القدرة X الرغبة

القدرة = المعرفة X المهارة

الرغبة = الاتجاهات X مناخ العمل X المناخ الأسري

التكنولوجيا = المعدات X الأساليب

وبناء على هذه التعريفات فان المفهوم يتضمن كلا من الأهداف والوسائل والنتائج والرضى عنها أي أنه إظهار لعملية الربط ما بين الأنشطة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها في المنظمة ونتائجها وعليه يمكن تعريف أداء المنظمة على انه يتمثل في متانة التخطيط وجودة الأهداف المطلوبة وذلك بالاستغلال الأمثل للموارد الموضوعة المتوفرة، الأداء إذن هو الجودة والكفاءة والفعالية والإنتاجية معا. وبناء على ما تقدم يرى الباحث بان الأداء هو قدرة شركة كهرباء الجنوب على الوصول للأهداف المخططة مسبقا بأعلى عائد وبأقل التكاليف.

1.1.2.2 قياس الأداء Performance Measurement

هو طريقة منظمة لتقييم المدخلات والمخرجات والعمليات الإنتاجية في المنظمات الصناعية وغير الصناعية، ويتضمن نظام قياس الأداء معايير ومقاييس للأداء، ومقياس الأداء، هو أداة مهمة للحكم على الأمور، كالموازن والمكاييل، وغيرها.

وبدون مقياس واضح وسهل الاستخدام ومبسط ومتفق عليه، ستتحول الأمور إلى التدخل الشخصي الانطباعي في الحكم على الأمور وتقييمها، تماماً كالذين يستخدمون مقاييس مزدوجة، أو معايير مزدوجة، لذا فإن القرآن قد توعد مثل هؤلاء بأشد الوعيد في سورة من سوره سميت باسم هؤلاء أصحاب المقاييس أو المعايير المزدوجة وهم "المطفون"، وذلك في قول الله تعالى "الذين إذا اکتالوا على الناس يستوفون، وإذا كالوهم أو وزنوهم يخسرون، ألا يظن أولئك أنهم مبعوثون، ليوم عظيم، يوم يقوم الناس لرب العالمين"، فالمقياس هنا أو المكيال قد فقد موضوعيته، ومن ثم قدرته على القياس للحكم الصحيح والوصول إلى الحقيقة فيما يتعلق بالتعاملات المختلفة بين الأفراد والمجموعات (ماضي، 2005).

والمدخل الرئيسي لتطوير فعالية المقاييس هو تحديد العناصر التي تساعد بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرغوبة وتوصيلها إلى الأفراد المناسبين في الوقت المناسب, إذا ما الذي يجب على المنظمة أن تقيسه؟ يجب على المنظمة أن تبدأ باختيار المقاييس التي تصف وتعكس الأهداف الإستراتيجية، وتعتبر عن النتائج، وتركز على المخرجات.

2.1.2.2 مؤشرات الأداء Performance Indicators

مؤشرات قياس الأداء الأساسية هي وسائل لقياس الأداء أو التقدم تجاه تحقيق الأهداف العلمية للمنظمة أو الوحدة، وحينما ترتبط هذه المقاييس بإستراتيجية وعوامل مفهومة، فإن هذه المؤشرات تساعد المنظمة أو أي وحدة فيها أو حتى عملاءها الخارجيين (المستثمرون والموردون والمجتمع) على تفهم أهداف المنظمة وكيفية تحقيقها بشكل جيد. كما يسمح قياس الأداء للمنظمة بتحديد طريقة عملية لتوصيف ما يعتبر أداءً مناسباً، وما هو ليس كذلك، وباستعمال هذا التعريف المحدد للنجاح، يستطيع المديرون مكافأة موظفيهم والتعلم من الممارسات الجيدة المطبقة في منظمة الأعمال (شريف، 2004).

لقد تم التركيز في الدراسات التي تم تنفيذها في مجال قياس الأداء على المؤشرات التي تستخدم في عملية القياس ونوعيتها والشروط المطلوب توافرها في هذه المؤشرات, يمكن تقسيم مؤشرات قياس الأداء إلى أربع مجموعات أساسية حسب مخيمر وآخرون(2000) وهي:

1- مؤشرات تتعلق بفعالية Effectiveness تحقيق الأهداف التي تعمل الأجهزة على تطويرها، وتتوقف تلك المجموعة من المؤشرات على طبيعة نشاط وأهداف كل وحدة.

2- مؤشرات تتعلق بكفاءة Efficiency استخدام الموارد في كل جهاز، حيث تتضمن هذه المجموعة نسبة التكاليف الإجمالية إلى بعض المخرجات المحددة التي يقدمها الجهاز، ويعبر ذلك بشكل أساسي عن تكلفة الخدمة التي يقدمها هذا الجهاز.

3- مؤشرات تتعلق بإنتاجية Productivity وحدات الجهاز، ويكون ذلك عن طريق العلاقة النسبية بين مخرجات ومدخلات تلك الوحدات، ويتفق ذلك مع كل من الإنتاجية الإجمالية والإنتاجية الجزئية للعناصر.

4- مؤشرات تتعلق بمستوى جودة Quality الخدمات المؤدية في الأجهزة. ويتضمن ذلك تحليلاً للأبعاد الأساسية التي تتكون منها جودة الخدمة بصفة عامة وجودة الخدمات الحكومية بشكل خاص.

3.1.2.2 معايير الأداء

معايير الأداء عملية ضرورية ومهمة فهي تسمح للمنظمة تفهم مدى توائها مع مؤشرات القياس وتمكنها من استرجاع البيانات وتقييم المعلومات، وتعرف معايير الأداء بأنها مستوى الرضاء المقبول عن الأداء (Lockamy and Cox).

حيث يتم القياس بناء على المعيار الموضوع، وهو الهدف له بشكل كمي رقمي، وهو المرشد والموجه لعملية القياس والضبط، والإصلاح. على سبيل المثال: الجهد الكهربائي في فلسطين، المعيار: الوضع المعياري النمطي هو 220 فولت.

والمقياس هو الأداة التي يتم القياس بها هي الترمومتر، إذن فالمقياس هو ما يتم القياس به والمعيار هو ما يتم القياس بناءً عليه والرابط بينهما واضح وقوي، حيث تتم المقارنة بين الاثنين لتحديث عملية

التقييم ومن ثم الحكم الصحيح على نتائج الأعمال، واتخاذ الإجراءات المناسبة، سواء كانت تصحيحية أو تعليمية مما هو إيجابي. وللمقاييس والمعايير مواصفات يجب الالتزام بها (ماضي، 2005).

2.2.2 الجودة Quality

للجودة مفهوم متعدد الأبعاد والأوجه حيث يرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة الجيدة ومكوناتها، وليس من السهل الإجماع على مفهوم موحد والاتفاق على تعريف واحد يحدد العناصر المكونة للجودة الجيدة ومن خلال سرد بعض تعريفات الجودة وأشكالها ودورها في المنشأة عن طريق تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا والإيمان بها كطريقة لتطوير وتحسين المنظمة (أبو حليقة، 2013).

وهنا نذكر بعض التعريفات للجودة من جانبها: الكمي والحسي وكل الأبعاد: الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، والتقنية، وهي كنظام فرعي من المؤسسات شاملة لكل وظائفها وأن تسييرها يتم من قبل كل أفراد المؤسسات مع ضرورة وجود اتصال فعال بين عناصر المؤسسات وزبائنها بغية التكيف المستمر للمنتجات (الخدمات) مع انتظارات الزبائن وتطوراتها (بجياوي، 2001).

تعريف حديث للجودة وفقا للأيزو 9000 (إصدار 2000) على أنها عبارة عن "قابلية مجموعة من الخصائص الباطنية لمنتج أو نظام أو سيورة لإرضاء متطلبات الزبائن وبقية الأطراف المعنية".
علما أن هذا لتعريف ركز على الجانب الداخلي للنظام ورغبات الزبائن.

تكمن أهداف الجودة كما يراها منصور (2008)، تتمثل في: استخلاص الزيادة القصوى للفاعلية وفاعلية النظام المالي، كذلك استخلاص الفهم الواضح لمتطلبات المجتمع وتوقعاته، وأيضا زيادة الثقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.

وبناء على ما تقدم يرى الباحث بان الجودة هي قدرة شركة كهرباء الجنوب على تلبية طلبات مشتركيها من خدمات حجما ونوعا وما يستجد من خدمات إضافية.

1.2.2.2 أهمية جودة الخدمة

تشكل أهمية جودة الخدمات في خدمة العملاء الأولية العليا لدى كافة المنظمات والمؤسسات الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في عالم الأعمال، وتختلف جودة الخدمات مقارنة واعتماد التخطيط في جودة السلع، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام الإنتاج وتصنيف المنتجات على الأرفف بانتظار العملاء، أما في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون سوية لخلق الخدمة وتقديمها، ولذا فإن مقدمي الخدمات البد وأن يتعاملون من العملاء بشكل فعال ليقدموا مستوى راق من الخدمة (حمود، 2007).

و لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي (نور الدين، 2007).

1) نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثال نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية مازالت في نمو متزايد ومستمر .

(2) ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود المنافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

(3) المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب الزبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك البد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

(4) فهم الزبون: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون (بلحسن، 2012).

ويرى (Kotler & Keller, 2006) أن جودة الخدمة هي من أهم المصادر الواعدة لتمييز المنظمة في عصر زيادة المنتجات الاستهلاكية، وأن إعطاء خدمة جيدة هو جوهر ممارسة سياسة التوجه بالعملاء.

2.2.2.2 أبعاد جودة الخدمات

إن المعايير الوحيدة يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة، وقام الباحثون بتحديد خمسة معايير تتعلق بجودة المنافع النهائية التي يحصل عليها المستفيد من الخدمة.

الملموسية: غالبا ما يقوم المستفيد بتقييم جودة الخدمات في مظهر التسهيلات المادية مثل قاعة الانتظار، المعدات والأجهزة المستخدمة، والشكل الخارجي للمؤسسة، والأفراد و وسائل الاتصال، الخ (الطائي والعلاق، 2009).

الاعتمادية: ويعني ذلك مدى درجة اعتماد الفرد على مزود الخدمة من حيث الإنجاز والدقة، حيث تشير الاعتمادية إلى قدرة مورد الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة للمستفيد بشكل دقيق يعتمد عليه (الطائي والعلاق، 2009).

الاستجابة: وهي سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من قبل مزود الخدمة ويتمثل ذلك في رغبة مزود الخدمة بتقديم المساعدة للمستفيد وحل مشاكله المحددة وإشباع رغباته (Irwin, 2000).

الثقة والمصدقية (التوكيد): وتشير إلى مستوى المعلومات والتعامل والقياس التي يتمتع بها مقدمي الخدمة، وقدرتهم على بث الثقة والأمان في نفوس متلقي الخدمات والالتزام بتوفير الخدمات وفقا لرغبات العميل (الطائي والعلاق، 2009).

التعاطف: ويشير إلى درجة عناية مزود الخدمة بالعميل ورعايته بشكل خاص، ومدى اهتمامه بمشاكله والعمل على إيجاد حلول بطرق إنسانية وراقية لكل مشاكله (الطائي والعلاق، 2009).

الجدول رقم (1.2): معايير جودة الخدمة طبقا للدراسات المختلفة

دراسات براسورمن وزملاؤه (1988)	دراسات براسورمن وزملاؤه (1985)	من وجهة نظر معهد كرانفيلد
Reliability الاعتمادية	Reliability الاعتمادية	Specification المواصفات
الاستجابة Responsiveness	الاستجابة Responsiveness	Conformance التماثل
Tangibles الأشياء الملموسة	Competence الجدارة	Reliability الاعتمادية
Assurance الضمان	الوصول للخدمة Access	Delivery التسليم
التعاطف مع العملاء Empathy	اللباقة والقياسية Courtesy	القيمة Value

	الاتصال Communication	
	المصداقية Credibility	
	السلامة والأمان Security	
	درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد Understanding	
	الأشياء الملموسة Tangibles	

(براسورمن وآخرون، 1985) و(براسورمن وآخرون ، 1988)

3.2.2.2 قياس جودة الخدمات

تم اقتراح مقاييس الخدمة سعياً وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستهلكين بما في ذلك الخدمات العامة وتعتمد بشكل أساسي على التغذية الراجعة من العميل من استبانات أو مقابلات أو خلافه لرضى العميل حيث تربط ادراكات العملاء لتلقي الخدمة وتوقع جودتها، وتعتبر مفيدة جداً في تحديد ما إذا كانت صورة الخدمة بحاجة إلى تحسين أم لا، إن توقعات المستهلكين تتحدد من خلال حاجاتهم الشخصية والخبرة السابقة لدى مقدمي الخدمة أنفسهم كذلك من خلال الاتصالات الشفهية والخارجية التي يجريها مقدمو الخدمة وآخرون غيرهم، ولقد بنيت فكرة مقياس الجودة لدى براسورمن (Parasuraman) وآخرون على مسألة التعارض بين تلك التوقعات وبين ادراكات المستهلكين لجودة الخدمة. ويعود ظهور أصل مقياس جودة الخدمات إلى عام 1985 وذلك من قبل (Parasuraman) وزملائه (العلاق، 2001).

يتلاءم تطبيق هذه الفكرة مع خدمات القطاعات المختلفة ومنها خدمة الكهرباء، حيث ستدرك جودة تلك الخدمة على أنها جودة (رديئة) إن لم تكن ملائمة لحاجات المستهلكين الشخصية، لذا فإن شركة الكهرباء المقدمة للخدمة بحاجة إلى آليات معينة لكي تحظى بالمعلومات المعبرة عن حاجات وتوقعات المستهلكين، ويكون للاتصالات الشفهية تأثير هام على تقدير المستهلكين لجودة تلك الخدمة وسواء

كانت تلك الاتصالات مع المستهلك كفرد أم بشكل تغذية راجعة من الأصدقاء أو الأقارب أو الجوار، كما أن للاتصالات الخارجية دور هام وتتم من قبل أقسام خدمات المشتركين، بالإضافة إلى البيئة المحيطة.

الإبعاد الخمسة للجودة تقوم بقياس جودة الخدمات على عدة مستويات هي:

1. الجودة المتوقعة: من قبل المستفيدين من الخدمة والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من مقدم الخدمة.
2. الجودة المدركة: من قبل مقدم الخدمة وهي ما يدركه مقدم الخدمة في نوعية الخدمة والتي يعتقد بأنها تشبع حاجات المستفيدين من الخدمة بمستوى عال.
3. الجودة الفنية للخدمة: وهي الطريقة التي تقدم بها الخدمات من قبل موظفي مقدم الخدمة والتي تخضع للمواصفات والمعايير النوعية للخدمة المقدمة.
4. الجودة الفعلية: (المدركة من قبل المستفيدين من الخدمة) التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي المستفيدين من الخدمة أي بعبارة أخرى كيف يرفع مقدمي الخدمة من مستوى توقع المستفيدين للحصول على الخدمة.
5. الجودة المرجوة: للمستفيدين من الخدمة: أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليه مقدم الخدمة من المستفيدين من الخدمة عند تلقّيهم لتلك الخدمات (غانم، 2009).

3.2.2 الكفاءة Efficiency

1.3.2.2 مفهوم الكفاءة

وردت العديد من التعريفات للكفاءة باختلاف الباحثين والدارسين لهذا المجال فمن أقدمها نذكر تعريف عالم اللسانيات "شومسكى" بان الدراية هي أساس الكفاءة حيث تمثل مزجا تطوريا من التجارب، القيم، المعلومات والخبرات التي تشكل بدورها إطار لتقييم و إدماج تجارب ومعلومات جديدة. إذن الدراية هي القاعدة المرجعية لتشكيل المعرفة، هذه الأخيرة تدخل كعنصر جوهري في الكفاءة (الشماع وحمود، 2000).

وأما من وجهة نظر إستراتيجية فيمكن تعريف الكفاءات بأنها "مجموع المعارف العملية التي تضمن تميزا تنافسيا في السوق، فالكفاءات الأساسية تعزز الوضع التنافسي للمنظمة"، وبالتالي فالمنظمة التي تتوفر على كفاءات يعني أن لها ميزة تنافسية تمثل إحدى نقاط القوة (الشماع وحمود، 2000).

ويمكن تعريف الكفاءة حسب الزاوية التي ينظر إليها فيراها العمال على أنها "القدرات علي انجاز مجموعة من المهام المحددة والواضحة والقابلة للقياس في إطار النشاط" (الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، 2005).

وتعريف آخر "الرشد في استخدام الموارد المتاحة بالشكل الذي يحقق أعلى مردودية وذلك بإشباع حاجات و رغبات الأفراد العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم ليعزز رغبتهم واندفاعهم للعمل" (الشماع وحمود، 2000).

وعليه فالمنظمات التي لا تستطيع خلق درجات الرضا الوظيفي لدي أفرادها ضمن الإطار المعنوي، وتسعي إلى استثمار طاقاتها المادية فقط، فإن هذا يؤدي إلى تعطيل طاقات المنظمة وخفض كفاءتها في استثمار الجهود البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية بشكل أمثل (الشماع وحمود، 2000).

كما يمكن القول إن الكفاءة تعنى بالنسبة للفرد أو العامل أن يوفر له العمل المرضى والمناسب ويمنحه القدر الملائم من السلطة مع التحديد الواضح للاختصاصات وإن يشارك في حل مشاكله وخلق فرص الترقية أمامه وتوفير الأجر المناسب (حنفي، 2006).

أما الإدارة فتعرفها على أنها "هي النظام القادر على تخفيض تكاليف الموارد الأزمة لإنجاز الأهداف المحددة والمرغوبة دون التضحية بمخرجات النظام"، بمعنى أنها القدرة على أداء الأشياء بطريقة صحيحة، ومن ثمة فهي تعتمد على مفهوم المدخلات والمخرجات فالنظام الكفاء هو الذي يتمكن من تحقيق مخرجات تفوق المدخلات المستخدمة (إدريس، 2002).

كما تعرف الكفاءة الإدارية على أنها: انجاز المهام الإدارية بكفاءة، فالإدارة الجيدة هي التي تملك مستوى جيد من الخبرات العامة في مجالات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة (الطائي، 2004).

ويراها المالكون أن مالكي المنظمة تصبح لديهم كفاءة عالية حينما يقومون باستثمار مواردهم المتاحة في المجالات التي تعطى أكبر الموارد" (الشماع وحمود، 2000).

مما سبق فإن الباحث يعرف الكفاءة على أنها قدرة شركة كهرياء الجنوب على تحقيق ما تصبو إليه من نتائج بأقل التكاليف الممكنة من وجهة نظر المشتركين الصناعيين لديها.

2.3.2.2 مؤشرات قياس الكفاءة

يتم استخدام العديد من المؤشرات لقياس الكفاءة في المنظمات ومنها:

- مؤشرات "معايير" مباشرة:

تتضمن هذه المعايير قياس عمليات المنظمة من خلال مقارنة المخرجات "السلع والخدمات"

بالمدخلات "الموارد المستخدمة" خلال مدة زمنية معينة وتشمل ما يلي:

- المقاييس الكلية للكفاءة مثل (الربح الصافي قياسا بمجموع الموجودات أو حق الملكية).

- المقاييس الجزئية للكفاءة مثل (المبيعات المحققة قياسا بعدد العاملين في قسم المبيعات).

- المقاييس النوعية للكفاءة مثل (الارتفاع بمستوى جودة المنتج باستخدام الموارد ذاتها).

- وقد تعجز مثل هذه المؤشرات عن توفير المقاييس الدقيقة خصوصا في بعض الأنشطة الخدمية

التي يتعذر فيها استخدام مثل هذه المقاييس.

- مؤشرات "معايير" غير مباشرة:

تعاني المعايير المباشرة من القصور في قياس الكفاءة في بعض المنظمات وذلك للأسباب الآتية:

- عدم دقة بيانات المدخلات والمخرجات مقارنة مع متطلبات تحقيق سبل القياس المطلوبة للكفاءة.

- عدم دقة المقارنات التي تعد محور قياس الكفاءة، و كذلك صعوبة إجرائها بين الوحدات و الأقسام

المختلفة للمنظمة.

لذلك فان القياسات غير المباشرة تعد في بعض المجالات طريقا أفضل في قياس الكفاءة، وذلك عن طريق قياس الرغبة في العمل، والتعرف على درجات رضا الأفراد العاملين، والروح المعنوية، هذا إضافة إلى دراسة وتحليل إمكانية الاستثمار الرشيد للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة (الشماح وحمود، 2000).

ويتضح لنا مما سبق أن الكفاءة العالية تعني الاستخدام الأمثل لموارد التنظيم " المدخلات " مع تعظيم المخرجات." السلع و الخدمات". وتقاس الكفاءة عن طريق النسبة بين المخرجات و المدخلات (حنفي، 2006).

4.2.2 الفعالية Effectiveness

1.4.2.2 مفهوم الفعالية

أشارت العديد من الدراسات والبحوث الميدانية إلى وجود علاقات متداخلة ومتشابكة بين فعالية المؤسسة من جهة والعوامل المؤثرة فيها من جهة أخرى، ورغم هذا الإشكال الذي يمثل تحدي أمام الباحثين إلا أن هناك محاولات جادة للوصول إلى مفاهيم خاصة بالفعالية (برحومة، 2008).

فعلى الرغم من أهمية الفعالية في حياة المنظمات إلا انه لم يحقق إجماع حول تعريف المنظمة الفعالة، يرى البعض أن فعالية المنظمات تتحدد بمدى قدرتها على تحقيق أهدافها، فهناك من يعرف فعالية المنظمة بأنها: " قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها و تعتمد هذه القدرة و المعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات " (نوار، 2006).

ويعرف كل من ستيرز وماهوني على أنها "الإنتاجية المرتفعة وقدرة المؤسسات على التكيف مع البيئة فضلا عن القدرة على الاستقرار والابتكار"، كما يعرفها كاتز وكاهن"على أنها تعني تعظيم معدل

العائد على الاستثمار بكافة الطرق المشروعة، وهي تعتبر مؤشرا للقدرة على البقاء واستمرار التحكم في البيئة " (أبو قحف، 2001).

ويرى كل من كاست وروزنفايتش وآخرون "أن الفعالية تعني قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف من خلال زيادة حجم المبيعات، وتحقيق رضا العملاء والعاملين داخل المؤسسة، وتنمية الموارد البشرية ونمو الربحية" (بورقبة، 2011).

كما تعرف الفعالية بأنها: القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك، فهي تمثل العلاقة بين الأهداف المحققة والأهداف المحددة وتعطى العلاقة كالتالي = الأهداف المحققة/ الأهداف المحددة، فالمنظمة الناجحة قادرة على تركيز مصادرها على الأنشطة التي تعود عليها بالنتائج (الفعالية)، لذا فهي تتبنى قيمة عمل الأشياء الصحيحة (قريشي، 2006).

كما يمكن تعريف الفعالية التنظيمية بأنها " قدرة التنظيم على تحقيق الأهداف طويلة وقصيرة المدى و التي تعكس موازين القوى للجهات ذات التأثير ومصالح الجهات المعنية بالتقييم ومرحلة النمو أو التطور التي يمر بها التنظيم " (القريوتي، 2000).

كما عرفها بورقبة (2011) على أنها مدى تحقيق المنشأة للأهداف المسطرة، طبقا لمعايير يتم تحديدها مسبقا، ويمكن وصف المنشأة التي تستطيع تحقيق أهدافها بأنها منشأة فعالة.

مما سبق فان الباحث يعرف الفعالية على أنها قدرة شركة كهرباء الجنوب على الانجاز كما تم الإعلان عنها من قبل الشركة عبر مواقعها الرسمية ونشراتها.

2.4.2.2 عناصر ومؤشرات الحكم على فعالية المنظمة

بالرغم من أن أبعاد الفعالية و العلاقات المتداخلة بينها ليست واضحة بصورة جلية حتى الآن إلا أنه تم الاتفاق على بعد واحد و هو الوقت، حيث أن الاختبار النهائي للفعالية التنظيمية يتمثل فيما إذا كانت المنظمة قادرة على أن تدعم بقاءها بصفة مستمرة في البيئة، إن المقياس الأخير لفعالية التنظيم هو عامل الوقت حيث في المدى القصير تتضمن المؤشرات الممكنة ما يلي :

1. الإنتاج: ويعكس قدرة المنظمة على الإنتاج (مهما كان ذلك) بالكمية والنوعية التي تتطلبها البيئة.
2. الكفاءة: ويمكن تعريفها كنسبة المخرجات للمدخلات، وتستخدم فيها عدة مقاييس مثل تكلفة الوحدة المنتجة والعائد على رأس المال ومعدل الضياع من المواد والخامات وكذلك الوقت الضائع وما شابه ذلك من مؤشرات الكفاءة.
3. الرضا: يتطلب إدراك المنظمة كنظام اجتماعي الاهتمام بالمنافع التي يحصل عليها عضو المنظمة والمنافع التي يمكن أن تعود على عملائها، ويسمى هذا المعيار الرضا وتتضمن مقاييسه معدل الغياب والتأخر والشكاوى (تاويريريت, 2006).

يرى برايس Brice أن الفعالية تعني تحقيق الهدف والوصول إلى المخرجات التي تريد المنظمة أن تنتجها و لكنه في نفس الوقت يضع خمسة عوامل سماها -العوامل الوسيطة - والتي تؤدي إلى النتيجة التي ترغبها المنظمة، وتعتبر هذه العوامل مقومات جادة للفعالية أكثر منها مقاييس لها وهذه العوامل هي:

- الإنتاجية: وتعني نسبة المخرجات إلى المدخلات .
- اتساق السلوك: أي قبول العاملين للقواعد السلوكية التي تضعها المنظمة وإطاعتهم لها.

- الروح المعنوية: و التي تعكس مدى إشباع و دوافع العاملين.
- التكيف: و هو استجابة المنظمة للتغير والسياسات التي تضعها لمواجهة خاصة منها تلك الجوانب المتغيرة في علاقات المنظمة ببيئتها و محيطها الخارجي.
- استقرار المنظمة: يعني قبول المجتمع لها وإقراره لسياساتها ورغبته في منتجاتها (نوار، 2006).

3.4.2.2 نماذج قياس الفعالية

أهم النماذج التي يمكن أن تساعد المنظمة في قياس الفعالية:

أ- النموذج النسبي: يرى انه على المنظمة أن تعطي أوزان متساوية نسبيا للأطراف المختلفة للتعامل معها، فلا تفضل صاحب مصلحة معينة على آخر، أي أن كل أصحاب المصالح المختلفة لهم نفس الأهمية النسبية.

ب- نموذج القوة: و يرى أن المنظمة يجب أن تحدد أقوى أطراف التعامل معها ثم تحاول أن تشبع أهدافه واحتياجاته أولاً، وأقوى أطراف التعامل هو الطرف الذي يؤثر بشكل مباشر على بقاء و استمرار المنظمة. وبالتالي لا بد من إرضاء هذا الطرف أولاً حتى ولو على حساب الأطراف الأخرى.

ج- نموذج العدالة الاجتماعية: وهو عكس نموذج القوة، فالمنظمة وفقاً لهذا النموذج عليها أن تبحث عن اقل الأطراف رضا، ثم تحاول أن تشبع أهدافه واحتياجاته أولاً . والهدف من هذا النموذج هو تقليل عدم رضا الأطراف المختلفة للتعامل، فإذا لم ترد أي شكوى من هذا الطرف راض عن المنظمة. وفي حالة ظهور أي شكوى فعلى المنظمة أن تعالج أسباب هذه الشكوى أولاً حتى تضمن رضا جميع الأطراف.

د- النموذج التطوري: وهو يفترض أن أهمية أطراف التعامل المختلفة تتغير بمرور الزمن، وأيضاً تتغير خلال المراحل المختلفة من دورة حياة المنظمة، ففي مرحلة النشأة قد يكون المستهلكون هم أهم أطراف التعامل وبالتالي لا بد من إعطاء عناية خاصة لهم إلى أن تستطيع المنظمة إن تثبت وجودها في السوق، بعد فترة قد ترى المنظمة انه لا بد من الاهتمام بالمالك والمساهمين وتحقيق معدلات ربحية مناسبة لهم حتى تستطيع إجراء أي توسعات في مرحلة لاحقة، وهكذا تختلف أهمية أطراف التعامل من فترة لأخرى بمرور الزمن (نوار، 2006).

5.2.2 الإنتاجية Productivity

1.5.2.2 مفهوم الإنتاجية

أشارت الكثير من المراجع إلى أن مفهوم الإنتاجية في الإدارة العامة له معاني وتعريف كثيرة ومتباينة. ولقد عرفت بعض الأدبيات الإنتاجية بأنها هي استغلال الموارد التي في متناولنا بطريقة معينة ، أو أنها التوازن الذي يمكن تحقيقه بين عوامل الإنتاج المختلفة . فإذا كان هدفنا هو زيادة الإنتاجية فان هذا لا يأتي إلا باستخدام مواردنا بأحسن الوسائل الممكنة حتى يتحقق لنا أكبر كمية من السلع والخدمات بأقل تكاليف ممكنة وبأقل مجهود ممكن الشنواني (2000)، وأضافت أدبيات أخرى إلى ذلك: تقليل التكاليف، وإعادة الابتكار، وإدارة الجودة الشاملة، وتحسين الطرائق أو الوسائل المستخدمة، وإعادة الهندسة (الهندرة)، وقياس العمل، وتقييم البرامج والتطوير الإداري (Abidin، 2000).

وأشار Berman في معرض مناقشته للإنتاجية في المنظمات الحكومية وغير الربحية إلى أن الإنتاجية هي فاعلية وكفاية استخدام الموارد للحصول على العوائد(النواتج المطلوبة achieve

(outcomes)، وأكد أن هذا المفهوم يقتصر على المنظمات العامة وغير الربحية، كما اقترح أن تكون الفاعلية في قطاع الخدمات أهم من الكفاية (الأحمدي، المنصور، 2004).

وبذلك نرى بأن هناك اختلافا جوهريا بين مفهوم الإنتاجية في القطاع العام والقطاع الخاص. ففي حين تشير الإنتاجية إلى العلاقة بين المخرجات والمدخلات في القطاع الخاص، من خلال التركيز على المؤشرات المالية فقط وبدقة أكثر على كمية أو قيمة المخرجات والمدخلات، فإن الإنتاجية في القطاع العام تتناول الكفاءة والفاعلية معا، وبالرغم من أن المؤشرات التي تستخدم في قياس الإنتاجية في كلا القطاعين مختلفة ومتنوعة، فهي في كلا الحالتين لا تشير إلى إنتاجية الإدارة، بل إلى إنتاجية الأنشطة من خلال مخرجات ومدخلات تلك الأنشطة، والأثر الخارجي (رضا المستفيدين) الذي يرافق ذلك في حالة الإنتاجية. وبالتالي فإن عملية القياس لا تعكس حقيقة الإنتاجية بدقة، وبخاصة في حالة عدم وجود مخرجات مباشرة (عبيدات، 2013).

مما سبق عرفها الباحث على أنها قدرة شركة كهرباء الجنوب على تحويل المدخلات إلى المخرجات المخطط لها من وجهة نظر ورأي المستفيد من أداء الشركة.

2.5.2.2 مقاييس الإنتاجية

لقد تداخل مفهوم الفاعلية مع مفهوم الكفاءة في إطار تحديد مفهوم الإنتاجية، وقياس مستواها، وهناك علاقة وثيقة بين الكفاءة والفاعلية تتمثل في أن تحقق الفاعلية يشير إلى تحقق الكفاءة، ولكن تحقق الكفاءة لا يشير على تحقق الفاعلية، وأشار العلماء إلى أن قياس الإنتاجية يركز على الكفاءة والفاعلية، وهذا ما أخذت به معظم التجارب العالمية (الأحمدي، المنصور، 2004)

1. مقياس الكفاءة Efficiency:

إن مقياس الكفاءة يصف، كيفية استخدام الموارد وصولاً للأهداف المحددة وتعنى الكفاءة بتقييم الإنتاج على المستوى الجزئي، وتعرف بأنها نسبة المخرجات إلى المدخلات، وتحسب الكفاءة باستخدام العلاقة الآتية:

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{المخرجات}}{\text{المدخلات}}$$

أي أن هذا المقياس يتناول المؤشرات المالية للجهاز، وبالتالي يقيس مستوى تحقيق النتائج من خلال العلاقة بين المخرجات والمدخلات، ولا يتطرق إلى كفاءة الإدارة أو الجوانب غير المالية في الجهاز (الأحمدي، المنصور، 2004)

2. مقياس الفاعلية Effectiveness:

الفاعلية مؤشر يركز على النتائج، باعتباره يتناول الإجراءات، والظرائق المناسبة للوصول إلى الحد الأعلى من المخرجات، والمنفعة لتحقيق أهداف الوحدة الإدارية (الهوري، 2000).
والفاعلية مؤشر يقيس كفاءة العملية الإدارية للجهاز في استغلال الموارد المتاحة (عبد الفتاح، 2000).

الفاعلية هي القدرة على تحقيق الأهداف الموضوعية، على أن يتم تقييم الإنتاج على المستوى الكلي (Level-Macro)، وتحسب من خلال مقارنة المخرجات مع المعايير أو التوقعات، كما تعرف بأنها

الإجراءات والطرائق المناسبة للوصول إلى الحد الأعلى من المخرجات والمنفعة لتحقيق أهداف الوحدة الإدارية المدروسة (الأحمدي، المنصور، 2004)

تشير الفاعلية إلى الفاعلية التنظيمية للوحدات الإدارية وإلى الاستخدام الأفضل للموارد، أي أن الفاعلية تقيس كيفية الوصول إلى النتائج المتوقعة، ولهذا فإن تحليل الفاعلية يتضمن تحليل الكفاية أيضاً، وتحسب الفاعلية باستخدام العلاقة الآتية:

$$\text{الفاعلية} = \frac{\text{الهدف المحقق}}{\text{الهدف المتوقع}}$$

أن الفاعلية تعبر عن مستوى تحقيق الأهداف من خلال العلاقة بين الأهداف المتحققة والأهداف المتوقعة، وتعنى مؤشرات الفاعلية بمنجزات المنظمة مقارنة بالأهداف المرسومة، وهدفها تحديد مدى الناتج، أو مقدار الأداء بالنسبة إلى الهدف المرسوم. ويشار إليها بنسبة مئوية (الزهرة، 2008).

3.5.2.2 مؤشرات قياس الإنتاجية

تشير الأدبيات إلى وجود الكثير من المؤشرات التي تقيس إنتاجية المنظمات، فقد ذكر "Ammons" أن مؤشرات الإنتاجية مركبة من مؤشري الكفاية والفاعلية في مؤشر واحد. مثلا الأمتار المنجزة في ساعة عمل تعكس الكفاية، ونسبة الإنتاج المناسب تعكس الفاعلية، ووحدة التكلفة (أو ساعات العمل) لكل متر منجز تعكس الإنتاجية، شريطة أن تحسب فقط الأمتار المنجزة المحققة للمواصفات (Ammons, 2001).

تعرف مؤشرات الكفاية بأنها المؤشرات التي تقيس التكلفة (بالدولار أو ساعات العمل للموظف) لكل وحدة مخرج من الناتج، ومن الأمثلة على ذلك تكلفة المتر المكعب من ماء الشرب المقدم للمواطنين.

كما أن هناك مؤشرات أخرى تعرف بالمؤشرات التقليدية مثل: الناتج الفعلي (يقوم على الأرقام)، وحجم العمل (عدد ساعات العمل التي أنفقت لإنجاز برنامج معين)، ومستوى الخدمات، أما المؤشرات الحديثة و نتيجة الصعوبات المتعددة في اعتماد مقاييس محددة فقد ركزت عموماً على مقاييس ساعات العمل (الأحمدي، المنصور، 2004).

3.2 المبحث الثاني: شركة كهرباء الجنوب

1.3.2 شركات توزيع الكهرباء في الضفة الغربية

يبلغ عدد شركات التوزيع الكهربائي المسجلة في الضفة الغربية حسب مركز المعلومات الوطني الفلسطيني (2011) خمسة شركات هي: شركة توزيع كهرباء الشمال، وشركة كهرباء محافظة طوباس، وشركة كهرباء محافظة القدس، وشركة كهرباء الخليل، وشركة كهرباء الجنوب.

علما أن حصص تلك الشركات غير مثبت حتى الآن لكونها لم تمارس عملها في جميع مناطق امتيازها حتى الآن.

2.3.2 شركة توزيع كهرباء الشمال

أنشئت شركة كهرباء الشمال رسمياً في كانون الثاني من عام 2008، وباشرت عملها الفعلي في تموز 2010 بضم قسم الكهرباء في بلدية نابلس وقسم الكهرباء في بلدية جنين في أيلول من نفس العام؛ واستمرت الشركة في ضم شبكات الكهرباء للمجالس القروية حتى بلغ العدد اليوم إلى 22 هيئة محلية.

تتغذى الشركة بالطاقة من مزود وحيد هي الشركة القطرية من خلال 6 نقاط ربط على الضغط المتوسط، بقدره إجمالي قدرها 100ميغاواط.

تعمل الشركة حالياً على محاولة ضم باقي الهيئات المحلية في محافظات الشمال، وعددها 250 هيئة. (مركز المعلومات الوطني الفلسطيني، 2011).

3.3.2 شركة كهرباء محافظة طوباس

أنشئت شركة كهرباء محافظة طوباس رسمياً كشركة مسجلة في كانون الثاني لعام (2006)، وبأشرت عملها الفعلي في نفس العام بضم 20 هيئة محلية مؤسسه تزودها الشركة بالطاقة الكهربائية وتحاسبها بقراءة عدادات موجودة على المحولات، (أي تزويد ضغط متوسط مع تحمل فاقد المحولات).

استمرت الشركة في ضم شبكات الكهرباء للمجالس القروية حتى بلغ العدد اليوم إلى 38 هيئة محلية. وفي عام 2010 اتخذت الشركة قراراً بضم أقسام الكهرباء للمجالس المؤسسة وفوترة المشتركين مباشرة، وأتمت الضم في بداية عام 2011، فأصبحت الآن تتعامل مباشرة مع مشركي 20 هيئة محلية، وتحاسب 18 هيئة أخرى على فاتورة المحولات، ماعدا قباطية، فهي تحاسب على الضغط متوسط.

تتغذى الشركة بالطاقة من مزود وحيد هي الشركة القطرية، من خلال نقطتي ربط على الضغط المتوسط، بقدرته الإجمالية 25 ميغاواط تتفاوض الشركة حالياً لتوقيع مذكرة تفاهم مع هيئة كهرباء يعبد (13 هيئة محلية) (مركز المعلومات الوطني الفلسطيني، 2011).

4.3.2 شركة كهرباء الخليل

أنشئت شركة كهرباء الخليل عام 2000، وبأشرت عملها الفعلي كشركة مسجلة في عام 2005 لتغذي مدينة الخليل ومدينة حلحول.

تتغذى الشركة بالطاقة من مزود وحيد هي الشركة القطرية من خلال 5 نقاط ربط على الضغط المتوسط، بقدرته إجمالية 80 ميغاواط (مركز المعلومات الوطني الفلسطيني، 2011).

5.3.2 شركة توزيع محافظة القدس

أنشئت شركة كهرباء محافظة القدس رسمياً في عام 1914. وتتغذى الشركة بالطاقة من مزودين هما: الشركة القطرية، من خلال 37 نقطة ربط على الضغط المتوسط، بقدرة 380 ميغاواط، والمزود الثاني هو المملكة الأردنية الهاشمية، من خلال نقطة ربط واحدة بقدرة 20 ميغاواط (مركز المعلومات الوطني الفلسطيني، 2011).

جدول رقم (2.2): شركات الكهرباء في فلسطين

ترتيب	اسم الشركة	عدد المشتركين	النسبة	منطقة الامتياز
1.	شركة توزيع كهرباء الشمال	80.000	16%	المحافظات الشمالية (نابلس، طولكرم، جنين، سلفيت، قلقيلية طوباس)
2.	شركة كهرباء محافظة طوباس	30.000	6%	منطقة طوباس
3.	شركة كهرباء محافظة القدس	215.000	43%	المحافظات الوسطى الأربع (القدس، رام الله، بيت لحم، أريحا)
4.	شركة كهرباء الخليل	35.000	7%	مدينة الخليل
5.	شركة كهرباء الجنوب	13.000	3%	محافظة الخليل كاملة ما عدا امتياز شركة كهرباء الخليل

بالإضافة إلى هيئات محلية غير منضوية لأي شركة وتضم (127.000) مشتركا بنسبة (25%) ومناطق امتيازها متوزعة على مختلف أنحاء الضفة الغربية (مجلس تنظيم قطاع الكهرباء في فلسطين، 2011).

6.3.2 شركة توزيع كهرباء الجنوب

أُنشئت شركة كهرباء الجنوب رسمياً بقرار رئاسي من المرحوم الشهيد ياسر عرفات وبتفاق المساهمين بتاريخ (1998/12/16)، ومسجلة لدى وزارة الاقتصاد الوطني تحت رقم (56243942)، (شهادة تسجيل الشركة لدى المراقب العام للشركات) بموجب قانون الشركات لسنة (1964) برأسمال وقدره (30000 دينار أردني)، وبأشرت عملها الفعلي بشهر آذار لعام (2004) بشراكه خمسة بلديات مؤسسة مع وزارة الحكم المحلي، ممثلاً عن باقي الهيئات المحلية، وهي: يطا، والظاهرية، ودورا، وبيت أمر، وحلحول (النظام الداخلي لشركة كهرباء الجنوب، 1998).

تقع منطقة امتياز الشركة في محافظة الخليل كاملة؛ ما عدا منطقة امتياز شركة كهرباء الخليل تتغذى الشركة بالطاقة من مزود وحيد هي الشركة القطرية، من خلال (3) نقاط ربط على الضغط المتوسط، بقدره إجمالي (13) ميغاواط. تعمل الشركة حالياً على محاولة ضم باقي الهيئات المحلية في منطقة امتيازها، وعددها (100) هيئة.

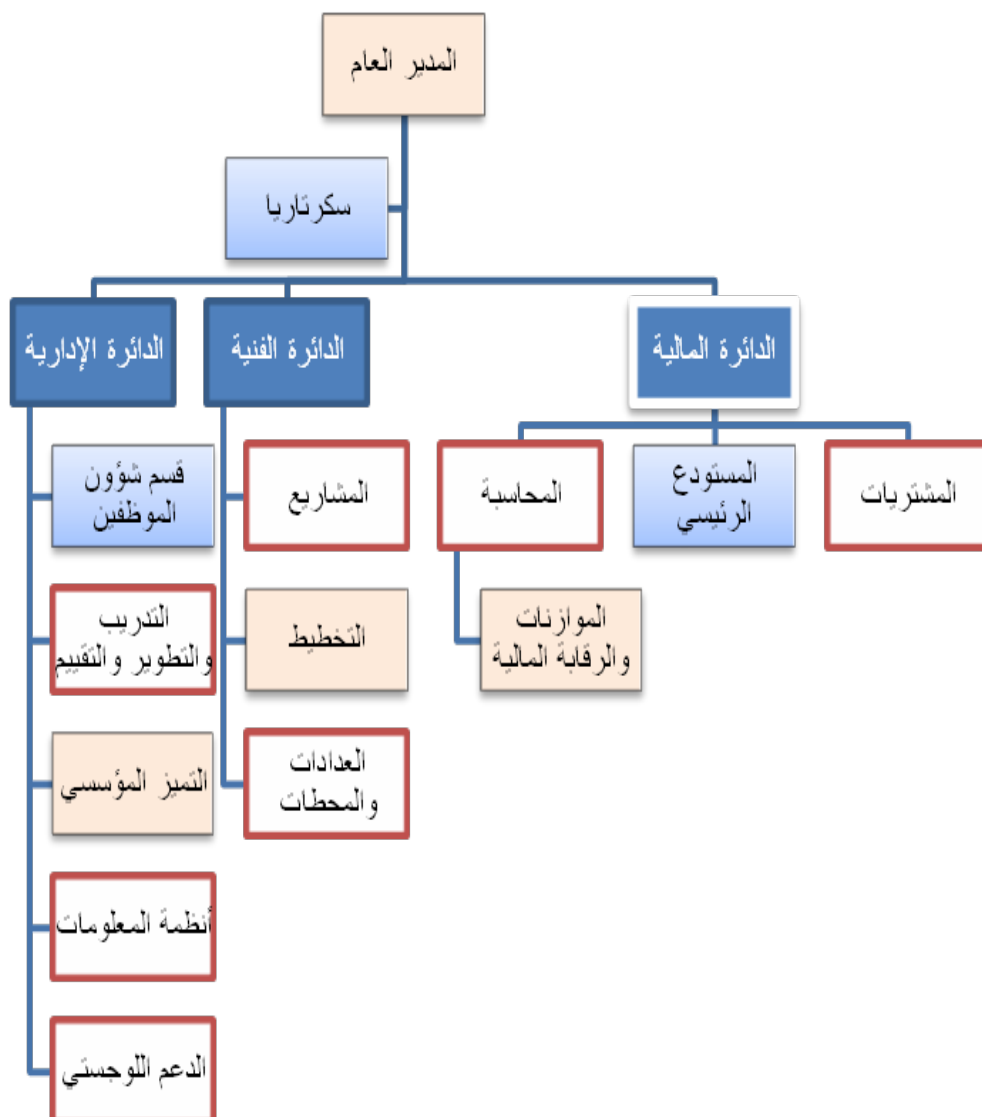
تعثرت انطلاقة الشركة بسبب عدم توفر المواد وتأخر المنح اللازمة لبداية (2007) وبالتالي تأخر تنفيذ الخطط التطويرية للشركة إضافة إلى انسحاب بلدية بيت أمر منها، ومن ثم انطلق العمل بناء على الخطط المحددة سلفاً بإعادة تأهيل شبكات الكهرباء وبناء شبكات جديدة في مناطق دورا، يطا،

الظاهرية ويبلغ عدد مشتركها حاليا حوالي (30000) مشترك (التقرير السنوي لشركة كهرباء الجنوب، 2015).

7.3.2 الهيكل التنظيمي للشركة

1.7.3.2 هيكلية الإدارة العامة

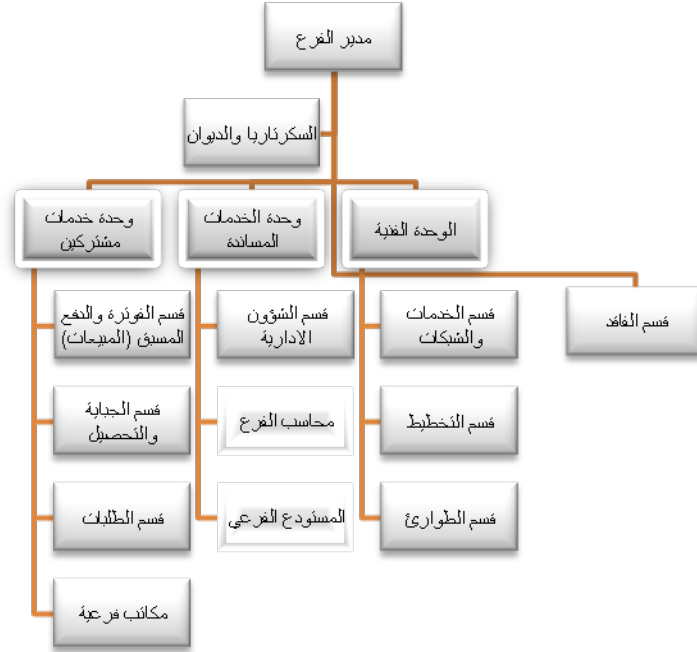
شكل رقم (1.2): هيكلية الإدارة العامة في شركة كهرباء الجنوب



(الإدارة العامة لشركة كهرباء الجنوب، 2011)

2.7.3.2 هيكلية الفرع - عامة

شكل رقم (2.2): هيكلية الفروع في شركة كهرباء الجنوب



(الإدارة العامة لشركة كهرباء الجنوب, 2011)

الموظفون

يبلغ عدد الموظفين العاملين في شركة كهرباء الجنوب بتاريخ الأول من تشرين ثاني من هذا العام (161) موظف، موزعة على النحو التالي: الإدارة العامة (36) موظف، فرع يطا (45) موظف، فرع الظاهرية (31) موظف، و فرع دورا موظف (49) في مختلف الأقسام.

رؤية الشركة

نظام توزيع كهربائي مؤتمت وبمعايير أمان عالية.

رسالة الشركة

خدمة كهربائية مستمرة, آمنة, بأحدث المواصفات العالمية.

إستراتيجية الشركة

بناء نظام توزيع كهربائي يتم التحكم به أوتوماتيكيا, والعمل على توسيع انتشارها في جنوب الضفة الغربية وتنويع خدماتها وتقديمها للمستهلك الفلسطيني سعياً لإرضائه والحفاظ عليه.

4.2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة

اتصفت الدراسات السابقة باللغة العربية ذات العلاقة بالموضوع بالندرة بشكل عام، وما هو متوفر منها يعالج جوانب أخرى محددة كالجودة وحدها من وجهة نظر الإداريين أو غيرها(في حدود علم الباحث).

1.4.2 الدراسات العربية

دراسة (البيبو، 2014) بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة". هدفت إلى معرفة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للمؤسسات الخدمية السودانية ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين بشركات الكهرباء السودانية من عينة تتكون من(125) فرد كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلي زيادة الكفاءة الإنتاجية للعاملين، يساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على زيادة القدرة التنافسية، تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد علي تقديم مستوي متميز من الخدمة للعملاء، إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد على تخفيض تكاليف تقديم الخدمات.

كما أن دراسة(جعدي, 2014) بعنوان: " قياس الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر". تناولت قياس الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر، والمكونة من سبع بنوك بنكين عموميين وبنك مختلط وأربع بنوك خاصة أجنبية خلال الفترة (2006-2012)، حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية المطروحة المتمثلة في: كيف يمكن قياس الكفاءة التشغيلية للبنوك العاملة في الجزائر؟ وما مدى قدرتها على تحقيق الكفاءة التشغيلية بالإدارة الجيدة لتكاليفها؟ حيث تطرقت لمفهوم الكفاءة

التشغيلية ومكوناتها ومحدداتها وطرق قياسها، كما قامت بدراسة تطبيقية تتكون من دراسة مالية باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية ودراسة قياسية بإتباع طريقة حد التكلفة العشوائية، وتمثلت أهم نتائج الدراسة في أن البنوك صغيرة الحجم أكثر كفاءة في إدارة تكاليفها من البنوك كبيرة الحجم، كما أن البنوك محل الدراسة تتمتع بالكفاءة من حيث الإحلال بين مدخلاتها، إلا أنها لا تتمتع بالقدرة على التحكم بتكاليفها من خلال أسعار مدخلاتها لأنها لم تحقق مرونة طلب سعرية، كما أن بنوك العينة لم تحقق وفورات حجم عدا بنكين صغيري الحجم، إلا أنها حققت و فورات نطاق تمكنها من تنويع منتجاتها .

دراسة (الشعبي، والشهراني، 2014) بعنوان: " تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب". هدف هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، وتمثلت أهمية هذه الدراسة في كونها من الدراسات القلائل إلى تتناول جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية سيما وان هذا القطاع يعد من أهم القطاعات في المملكة، واستخدم في انجاز هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاطلاع على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة في هذا الجانب، كما تم الاعتماد على مقياس HEDPERF بعد تعديله بما يتوافق مع البيئة السعودية كأداة لجمع البيانات من عينة البحث. بلغت عينة البحث (776) طالباً من البنين والبنات تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية. وتوصلت نتائج البحث إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية كان متوسطاً في جميع أبعاده (أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، التسهيلات المادية، البرامج والمقررات الدراسية، سمعة الجامعة) وجاء بعد أعضاء هيئة التدريس في مقدمة الأبعاد في تقييم الطلبة في حين جاء بعد الموظفين في مؤخرة الأبعاد. وأشارت النتائج إلى عدم وجود تباين بين آراء الطلاب وفقاً للنوع (بنين / بنات) فيما برز هذا

التباين بين آراء الطلاب فيما يتعلق بـ (نوع الكلية علمية /إنسانية، العمر، المستوى الدراسي، المجمع الدراسي ، الكليات) وأكدت النتائج صلاحية مقياس HEDPERF لقياس جودة الخدمات في البيئة السعودية.

دراسة (المبيضين ونجم، 2014) بعنوان: "اثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضى عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان". هدفت إلى معرفة اثار الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان ولهذا الغرض تم اختيار عينة عشوائية من المجتمع وهم المستفيدين في مدينة عمان بلغ عددهم 120 منافع، وتم استخدام الاستبانة لغرض جمع البيانات، وقد أظهرت الدراسة أن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مدينة عمان مرتفعة، كما أظهرت وجود اثار ذي دلالة إحصائية للخدمات التي تقدمها على مستوى الرضى عن المؤسسة.

فيما جاءت (بويكر، 2013) بعنوان: "جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثرها على رضا الزبون دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات " تقرت". بهدف أساسي هو التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت برضا المريض و مقدمي الخدمة بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لملاءمته لموضوع الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين والمرضى في المستشفى وتكونت العينة من 50 مريض و35 موظف وقد تمكنت هذه الدراسة من التوصل إلى أن المرضى غير راضين على الأبعاد الأربعة " الاعتمادية ، الاستجابة، الضمان، التعاطف.

أما دراسة (عيادي، 2013) بعنوان: "مدخل إدارة الجودة لتقييم خدمات المرافق العامة دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر - ورقلة-". فقد هدفت التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في شركة

اتصالات الجزائر من وجهة نظر زبائنها و تطوير جودة الخدمات والعمل على إرضاء المستفيدين منه وضمن هذا السياق، التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وتحديد الأهمية النسبية للمعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمات وتوفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة شركة اتصالات الجزائر في قياس جودة الخدمة المقدمة، وتحديد أهم المعايير التي يوليها الزبائن أهمية عالية، خاصة عند تقييمهم لجودة تلك الخدمات، وذلك لمعرفة أولويات التطوير عند الحاجة إليه، وقد استخدم المنهج الوصفي في البحث، وقد تكون مجتمع الدراسة من مشتركى شركة اتصالات الجزائر في ولاية ورقلة وتكونت العينة من 50 مشترك فقط، وقد أظهرت النتائج أن الخدمات المقدمة من طرف شركة اتصالات الجزائر لا تلبي حاجات الزبون، عدم التركيز على عنصر الجودة في الخدمات المقدمة، يركز مفهوم جودة الخدمة على المحافظة على الزبائن وتحقيق رضاهم وذلك بتقديم خدمات توافق التوقع أو تفوقه، الزبون هو محور الجودة، وهذا يعني أن على الشركة أن تحدد الخدمات من وجهة نظر الزبون، وليس من وجهة نظرها، وبناء على ذلك يتم تحديد معايير التي تشبع احتياجات الزبائن.

دراسة (طمل، 2013) بعنوان: " تأثير محددات جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة موبيليس -وكالة ورقلة -". هدفت إلى معرفة أثر محددات جودة الخدمات الستة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، التعاطف، والأمان، والاتصال) التي تقدمها مؤسسة موبيليس على رضا الزبائن، حيث تركز مشكلة الدراسة على تأثير محددات جودة الخدمات على رضا زبائن مؤسسة موبيليس . ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة، تم وضع استبانة مكونة من 45 عينة موزعة على زبائن مؤسسة موبيليس لولاية ورقلة وقد تم استخدام عددا من الأساليب الإحصائية ومعالجتها ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لمعرفة النتائج المتوصل إليها. ومن بين أهم النتائج المتوصل إليها

الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محددات جودة الخدمات الستة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، التعاطف، والأمان، والاتصال) ورضا زبائن مؤسسة موبيليس. وأن النسبة الأعلى لمتوسط والانحراف المعياري لمحددات جودة الخدمات كانت في الفقرة الثانية تقدر 3.71 و 1.160 للانحراف المعياري.

علما أن دراسة (الهبيل, 2013) بعنوان: "قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية" SFA دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين". هدفت معرفة مدى تمتع المصارف المحلية الفلسطينية بالكفاءة المصرفية، باستخدام منهج التحليل القياسي بتحليل نموذج حد التكلفة العشوائية SFA كنموذج كمي، حيث قدرت دالة التكاليف اللوغارتمية المتسامية بهدف قياس مرونة الإحلال، ومرونة الطلب السعرية لمدخلات المصارف، ووفورات الحجم والنطاق، كما وقد تم استخدام برنامج Frontier4.1 لقياس الكفاءة التشغيلية لعينة الدراسة التي تتكون من سبعة مصارف محلية فلسطينية، حيث تم جمع بيانات متغيرات الدراسة عن طريق التقارير السنوية لهذه المصارف خلال الفترة من عام 2006 وحتى عام 2011، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن المصارف الفلسطينية محل الدراسة بشكل عام تتمتع بالكفاءة من حيث إمكانية الإحلال بين مدخلاتها، لكنها لا تتمتع بالقدرة على التحكم في تكاليفها من خلال أسعار مدخلاتها حيث أنها لم تحقق مرونة طلب سعرية لكل من العمل ورأس المال الثابت ولكنها حققت مرونة طلب سعرية في عنصر رأس المال النقدي، كما أنها لم تحقق وفورات حجم ولا وفورات نطاق، كما أظهرت نتائج تقدير الكفاءة التشغيلية للمصارف الفلسطينية محل الدراسة بأنها حققت مستوى جيد من الكفاءة التقنية لكنها تعاني من ضعف الكفاءة التخصيصية وبالتالي كفاءة التكاليف.

دراسة (عبده, 2012) بعنوان: "الجودة المدركة لخدمات المواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة". هدفت التعرف إلى الجودة المدركة لخدمات المواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي, ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتوزيع 500 استبانة على طلبة الجامعات المبحوثة, لجمع المعلومات الأولية عن عينة الدراسة, وقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة (التكرارات، الوسط الحسابي، الوسيط، معامل الارتباط، معامل الانحدار)، وبالاستعانة بالحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS, واهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة وجود علاقة طردية بين الجودة المدركة لخدمات المواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة, كما أوضحت نتائج التحليل الإحصائي مدى إسهام جودة خدمات المواقع الالكترونية في تفسير التباين الحاصل في القيمة المضافة وأبعادها, كما دلت النتائج على أن تصميم الموقع وشكله له اثر على تحقيق القيمة المضافة, وضرورة أن يكون سهلا ومبسطا.

ودراسة (بلحسن, 2012) بعنوان: " تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة "حالة مؤسسة موبليس_ ورقلة_". هدفت إلى تقديم إطار نظري الذي يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من حيث المؤشرات، والنماذج وقياسها، بالإضافة إلى التطرق لقياس رضا الزبون لمعرفة درجة رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد أساليب كفيلة لتحسين جودة الخدمات، وتم في الدراسة الميدانية محاولة تحديد مدى تأثير جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة الاتصالات الجزائر موبليس بورقلة باستخدام مقياس الأداء Service Performance والمعروف اختصارا SERVPERF بأبعاده الخمسة، والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، وقد تبين من خلال الدراسة أن التقييم الزبائن لجودة الزبائن من خلال المؤشرات الخاصة

بالتقييم تختلف من زبون لآخر، كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا الزبون، وبالتالي إمكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضا الزبائن عن خدمات موبليس وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

كما أن دراسة (الجبوري، 2012) بعنوان: " رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي / فرع النجف". كانت تهدف إلى اختبار اثر المتغير الوسيط رضا الزبون في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء الزبون، و بيان أثره في تعزيز ولاء الزبون، وقد تم جمع البيانات المطلوبة بواسطة استبانة كأداة أساسية بعد حصر مجتمع الدراسة والبالغ (860) عميل من عملاء مصرف بابل الأهلي (فرع النجف) لأكثر من سنه، تم اختيار منهم عينة عشوائية بلغت (440) واعتمد منها (412) للتحليل الإحصائي، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة وولاء الزبون، كما أشارت إلى وجود أثر لأبعاد رضا الزبون في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء الزبون، وان جودة الخدمة لم تكن بالمستوى المطلوب من وجهة نظر الزبائن .إذ إنها لم تعزز الولاء بشكل عالي لديهم تجاه خدمات المصرف .

جاءت دراسة(سويدان، 2011) بعنوان " تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون و المحافظة عليه (دراسة حالة)". لتحليل وتقييم مدى ممارسة إدارة الجودة لدى شركة صناعية معينة، وفيما إذا كانت سياسة الجودة المطبقة بها نقاط قوة أو نقاط ضعف نتيجة سوء تطبيق من قبل العمال في الشركة وتقييم الجودة من قبل عملي الشركة وزبائنهم ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من خلال تصميمها وتوزيعها على زبائن وموظفي الشركة وقد تم استرداد منها (600) استمارة للزبائن و (45) استمارة من العاملين. و خضعت البيانات المتحققة للمعالجة الإحصائية باستخدام : النسب المئوية ، والانحراف المعياري و التحليل العائلي، واختبار t-

test. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : أن هناك تأثير واضح لممارسة إدارة الجودة الشاملة(دعم الإدارة العليا، سياسة الجودة، تدريب العاملين، علاقات العاملين، تحسين العمليات وتطوير المنتجات، نظام المتابعة والشكاوي) على رضا العاملين و الزبائن والاحتفاظ بهم، وأن تطبيق الجودة الشاملة يؤدي إلى رضا الزبائن ويحقق منافع اتصالات الكلمة المنطوقة دون كلفة تتحملها المنظمة .وأن تمكين العاملين في حرية التصرف ومنحهم الصلاحيات يؤثر إيجاباً على إدراك الزبائن لجودة المنتج والخدمة المقدمة إليهم وهذا يقود إلى رضاهم . وقد أوصت الدراسة باستحداث نظام لقياس الرضا بشكل دوري للعاملين والزبائن ، و التنبه لأهمية الإصغاء للزبائن واستحداث نظام فاعل وطاقم مدرب للتعامل مع شكاوي المستفيدين من خلال إخضاع الموظفين لدورات تدريبية.

دراسة (تبيدي, 2010) بعنوان: "أثر الإدارة الإستراتيجية علي كفاءة وفعالية الأداء (دراسة قطاع الاتصالات السودانية)". وتهدف هذه الدراسة للتعرف على مدى تطبيق وممارسة الإدارة الإستراتيجية في قطاع الاتصالات السودانية ، والوقوف علي اثر تطبيقها علي كفاءة وفعالية أداء هذا القطاع، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم بوصف الظواهر والأحداث موضوع الدراسة، وكذلك استخدم أسلوب التحليل الإحصائي، وتحديدًا برنامج (SPSS) لتحليل الاستبيانات واختبار الفروض، يتكون مجتمع البحث من قطاع الاتصالات السودانية؛ والذي يضم الهيئة القومية للاتصالات؛ وهي الجهة الحكومية المشرفة علي قطاع الاتصالات في السودان، وشركات الاتصالات العاملة في السودان أو ما يعرف "بمشغلي الاتصالات" وتتكون من: مجموعة شركات سودائل للاتصالات المحدودة، شركة زين للاتصالات، شركة MTN للاتصالات، وشركة كنار للاتصالات، تم إجراء هذه الدراسة علي جميع شركات الاتصالات السودانية ماعدا شركة زين للاتصالات التي لم تقبل تقديم المعلومات المطلوبة للباحث ولذلك استثناءها من الدراسة، توصلت الدراسة إلي أن تطبيق الإدارة

الإستراتيجية يؤدي إلى كفاءة وفعالية الأداء في شركات الاتصالات، وذلك بدرجة متوسطة، وأن هذه الشركات لديها اهتمام بالتدريب عموماً، إلا أن هناك ضعف وقصور في التدريب في مجال الإدارة الإستراتيجية.

دراسة (قطاف، 2010) بعنوان: "تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "ولاية بسكرة". كانت هذه الدراسة تهدف إلى التركيز على عملية تقييم جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل من خلال الأبعاد الخمسة المكونة لجودة الخدمة و هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف و الأمان و دراسة علاقة الجودة برضا العميل المصرفي، أي البحث عن أبعاد الجودة التي تحقق للعميل أكبر قدر ممكن من الرضا بغية تحسين واقع تقديم الخدمات المصرفية وللبحث في الموضوع تم استخدام استمارة اعتمد في تشكيل أسئلتها على نموذج "servperf" الذي طوره (Cronin and Taylor 1992) من خلال قياس جودة الخدمة انطلاقاً من مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة إضافة إلى دراسة رضا العملاء الأفراد حيث شملت الدراسة عينة مكونة من 150 عميل مصرفي من عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة بسكرة، وكانت أهم النتائج أن تقييم زبائن بنك الفلاحة و التنمية الريفية لجودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم إيجابي، تقييم زبائن بنك الفلاحة و التنمية الريفية للرضا عن الخدمة المصرفية المقدمة لهم إيجابي، وتوجد علاقة ارتباط إيجابية بين جودة الخدمة المصرفية و رضا العميل المصرفي، كما توجد علاقة ارتباط إيجابية قوية بين الجودة الكلية و مكوناتها الخمسة.

2.4.2 الدراسات الأجنبية

دراسة (Králová et al 2014) بعنوان: "رضى الزبون، جودة المنتج والأداء في الشركات- رومانيا)". هدفت إلى تحليل العلاقة ما بين المتغيرات رضى الزبون والجودة وأداء الشركات كإمكانية

لتحقيق الربح في قطاع التصنيع الغذائي الروماني, وقد تم استخدام استبانتان تم توزيعها على العينة البالغة 18 شركة وبيانات مالية لخمس سنوات من 2008 إلى 2012 للوصول إلى ذلك, وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه قوية ما بين هذه رضى الزبائن والجودة وأداء الشركات ولكنها تختلف من مصنع لآخر.

بينما دراسة (Khan & Fasih, 2014) بعنوان: "اثر جودة الخدمة, رضى وولاء الزبون, حالة القطاع البنكي الباكستاني". هدفت إلى معرفة مستوى رضى الزبون مقارنة بجودة عدد من الخدمات البنكية ومدى تأثير ذلك على ولاء هؤلاء الزبائن لبنكهم, حيث تم تقسيم الجودة إلى إبعاد وملاحظة أيها أكثر تأثيرا على رضى الزبون وولائه, وقد تم إعداد استبانة لهذا الغرض وزعت على البنوك في القطاعين العام والخاص حيث تم اختيار عينة عشوائية من 270 مستطلع وقد أعيد 225 منها, عملت عليها الدراسة الإحصائية, وخلص إلى أن للجودة بجميع أبعادها أثرا ايجابيا على رضى وولاء الزبون.

فيما دراسة (Phan & Nham, 2014) بعنوان: "اثر جودة الخدمة على رضا الزبون في خدمة الصراف الآلي-دراسة حالة خاصة بنك ستوك التجاري في فيتنام". هدفت إلى معرفة اثر جودة الخدمة على رضى الزبون في بنك تجاري, ومن اجل ذلك تم عمل استبانة مبنية على نموذج (سيرفبيرف) حيث تم توزيعها على مراجعي وزبائن البنك في الفترة بين 2\17 إلى 2013\5\5 وقد تم اختيار العينة بشكل عشوائي وجمعت الاستبانات مباشرة, وقد تم معالجتها إحصائيا بواسطة برنامج (SPSS), وقد أظهرت الدراسة أن عناصر الأمان الملموسية الأكثر تأثيرا لدى العملاء.

فيما دراسة (Pei, 2013) بعنوان: "هل تؤثر جودة ورضا الزبون عن الخدمة على ولاءه-دراسة حالة على شركة صينية تمتلك حق توزيع سلسلة أدوات كهربائية ". سعت إلى فحص تأثير جودة الخدمة ورضى المستهلك على ولاءه, ولعمل ذلك تم عمل فحوصات لولاء عدد من المستفيدين من خدمات

شركة (SUNING) في اثنتين من مستودعاتها، وذلك عبر تصميم استبانان خصيصا لكل واحدة غير معتمدين على النماذج المتعارف عليها وقد تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين من خدماتها وعددها 450 شخص، وقد كانت أهم النتائج التي توصلت إليها أن هنالك ارتباطا بين جودة الخدمة ورضى المستهلك وولائه من ناحية أخرى، كما أظهرت أن درجة الولاء تختلف من مستفيد إلى آخر وضرورة وجود آليات إضافية لقياس الولاء.

ودراسة (Sharmaa et al, 2012) بعنوان: "قياس الكفاءة الفنية للمصارف التجارية في الهند". هدفت لقياس الكفاءة الفنية للمصارف التجارية في الهند ولإظهار مصادر عدم الكفاءة من خلال تطبيق طريقة حد التكلفة العشوائية (SFA) في هذه الدراسة، وذلك باستخدام البيانات التجميعية المتوازنة (Balanced Panel Data) وكانت فترة الدراسة من عام(2005-2006) وحتى عام(2009-2010)، حيث أعدت النتائج التجريبية على أساس دالة (Cobb-Douglas)، و نموذج عدم الكفاءة الوظيفية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المصارف التجارية قد أظهرت نمو في مستوى الكفاءة الفنية على مدى فترة الدراسة، وذلك يعتمد اعتمادا كبيرا على الأصول الثابتة ومدخلات الودائع، ومن خلال تحليل مصادر عدم الكفاءة، تبين أن المصارف المملوكة للقطاع العام لديها علاقة هامة وإيجابية مع الكفاءة الفنية، وعلاوة على ذلك، تم التوصل إلى أن المصارف بحاجة إلى التركيز على نسبة النقد والودائع حيث أن هذه النسبة لها علاقة إيجابية مع كفاءة المصارف، ولكن ليست ذات دالة إحصائية، كما بينت الدراسة أن نسبة الودائع إلى إجمالي الالتزامات لها علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية مع الكفاءة التقنية للمصارف.

أما دراسة (Kelly, 2012) بعنوان: "فعالية إدارة الأداء في القطاع الصناعي في أيرلندا". جاءت لمعرفة مدى تطبيق إدارة الأداء في أيرلندا خلال الفترة التي شهدت تراجع في النمو الاقتصادي والتي

بدورها أثرت على الازدهار الاقتصادي في البلاد، ولذلك يسعى المدراء والعاملون في هذه الشركات لتطبيق أعلى معايير الأداء وذلك من اجل العودة بهذه الشركات إلى طريق النجاح، وتعتبر هذه الدراسة هي دراسة تطبيقية هدفت التركيز على ثلاث شركات محددة، اثنتان منهما عانت من حالة انهيار نتيجة الوضع الاقتصادي المتراجع والأخرى شركة ناشئة حديثا، وقد استخدمت الدراسة عدة أساليب للوصول إلى النتائج المطلوبة منها المقابلات والملاحظات الاستبانة التي صممت لهذا الغرض وشملت العينة مجتمع البحث كاملا وهم المدراء وأصحاب الشركات، وتعتبر إدارة الأداء إحدى الوسائل الفعالة لتقييم أداء العاملين، والهدف الأساسي لهذه الدراسة هو تحليل الأدب النظري حول موضوع إدارة الأداء ومعايير وسائل قياسه ومعرفة درجة تطبيق هذه المعايير في الشركات التي عانت من التراجع، وخلصت الدراسة إلى وجود تقصير في تطبيق معايير الأداء في هذه الشركات التي تعرضت للانهايار.

أما دراسة (Hafeez, 2012) بعنوان: "اثر جودة الخدمة، برامج رضى وولاء الزبون على ولاء الزبون، حالة القطاع البنكي الباكستاني". فقد هدفت إلى معرفة اثر جودة الخدمة وبرامج رضى الزبون والولاء على ولاء الزبائن للبنوك، وقد تم تصميم استبانة أعدت لهذا الغرض وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من 331 زبون في مختلف البنوك الباكستانية، وتم عم الدراسة الإحصائية لهذه الاستبانات وخلصت إلى أن برامج جودة الخدمة ورضى الزبون والولاء ضرورية جدا وذات تأثير كبير على الزبائن.

دراسة ناثان (NATHAN,2011) بعنوان: "جودة الخدمات في قطاع الطاقة". هدفت هذه إلى معرفة جودة الخدمات في قطاع الطاقة، حيث تعتبر جودة الخدمة مهمة جدا في قطاع الصناع وتوزيع الكهرباء في الهند، وتعتبر قضايا الجودة حساسة جدا لجميع المشتركين في هذه القطاعات وتقدر عاليا

جودة وسرعة تقديم الخدمة حال طلبها والحاجة إليها، وتعتبر الموثوقية في مصدر الكهرباء والخصائص الفنية للخدمة من أهم العوامل لدى المستفيدين، ويرتبط ذلك بطبيعة الخدمة المطلوبة وأداء المشترك والتي تختلف من شخص لأخر، كما أن عملية قياس الجودة قد تكون صعبة جدا من وجهة نظر المستفيدين نتيجة وضع الشبكات الكهربائية، وقد استخدم المنهج الوصفي واعدت استبانة مكونة من ستة أسئلة ثم تم توزيع عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، علما أن العينات قد وزعت ضمن منطقة أربع شركات توزيع كهرباء وشملت أنواع المشتركين الخمسة (المنزلي، الاشتراكات العامة "الحكومية"، التجارية، الزراعية والصناعية)، وقد أظهرت الدراسة أهمية عمل دراسات للجودة في هذا القطاع كما أشارت إلى وجود تباينات في ردود القطاعات المختلفة حول أسئلة الدراسة وخلصت إلى انه من الضروري عمل تحسينات وضبط لجودة الخدمة المزودة للمشاركين.

دراسة (Kumar et al, 2011) بعنوان: "فحص الجودة والكفاءة في نظام الرعاية الصحية في الولايات المتحدة". جاءوا بدراسة هدفت إلى معرفة نوعية وكفاءة خدمات الرعاية الصحية في الولايات المتحدة، وسعت لمعرفة أثر نوعية وكفاءة هذه الخدمات على مختلف الجهات المعنية لتحقيق أفضل قيمة مقابل كل دولار ينفق على الرعاية الصحية. تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى حول جهود إصلاح الجودة، وسياسة الرعاية الصحية المعاصرة والتغييرات القادمة عليها من قبل الاتحاد الفدرالي والسياسة المالية الخاصة بذلك، والخروج بتوصيات من أجل تحسين نظام الرعاية الصحية في الولايات المتحدة مقارنة مع تلك الدول المتقدمة الأخرى، تم فحص نظام الرعاية الصحية في الولايات المتحدة والاستفادة من البيانات المختلفة عن الاتجاهات الحديثة في كل من : الإنفاق ، والآثار المترتبة في الميزانية ، والمؤشرات الاقتصادية مثل الناتج المحلي الإجمالي، والتضخم والأجور والنمو السكاني. واستخدمت الخرائط العملية، ومخططات السبب والأثر والبيانات الإحصائية الوصفية لفهم العوامل المختلفة التي

تؤثر على ارتفاع تكاليف الرعاية الصحية، واقترح مخطط السبب والأثر لتقديم الحلول الممكنة، لتحسين مجال الرعاية الصحية في الولايات المتحدة. أظهرت نتائج الدراسة إن نظام الرعاية الصحية الأمريكي هام ومفيد لاقتصاد البلاد وسياسة الإنفاق الحكومية. ويتميز بأنه الأعلى في العالم ولكنه الأقل فاعلية بالمقارنة مع الدول الأخرى. وهذا الأمر انعكس سلبا على الملايين من المواطنين بسبب تكاليف الرعاية الصحية المتزايدة. وكذلك أظهرت النتائج بأن من العوامل الرئيسة المؤثرة في ارتفاع تكاليف الرعاية الصحية هي مأسسة الممارسات الطبية، وسياسة السداد، والتكاليف الناجمة عن استخدام التكنولوجيا، وسلوك المستهلك، قامت الدراسة بدراسة الخريطة المالية لنظام الرعاية الصحية لفهم وتعزيز العملية الشاملة التي تربط بين أصحاب المصلحة في نظام الرعاية الصحية. وقد طرحت العوامل المؤثرة في نظام الرعاية الصحي الأمريكي ضمن مخطط السبب والأثر لتبسيط تعقيدات الرعاية الصحية. واستخدمت هذه الأداة دليلا لتحسين الكفاءة من خلال إزالة المصاريف غير الضرورية في النظام. ومن خلال تحليل الاتجاهات وضحت الدراسة العلاقة الحاسمة بين النمو الاقتصادي والإنفاق على الرعاية الصحية. وربطت هذه الدراسة بين المؤشرات الاقتصادية وكيفية إصلاح نظام الرعاية الصحية الأمريكي، وأخيرا ونتيجة لتعقيد نظام الرعاية الصحي الأمريكي استخدم مخطط السبب والأثر لتبسيط هذا النظام وفهمه، بالإضافة إلى ذلك بينت الدراسة العوامل المؤثرة على السياسة الأمريكية العليا مثل: القضايا الاجتماعية، السياسات الحكومية، ونظام الرعاية الصحية المقارن، والحلول الإصلاحية الممكنة وضخامة التحديات المعاصرة بهذا الخصوص من خلال عرض القضايا الخطيرة المرتبطة بنظام الرعاية الصحية في الولايات المتحدة.

دراسة (Turunen, 2011) بعنوان: "رضا الزبون عن الخدمة الداخلية للزبائن-دراسة حالة مؤسسة ابلوي اوي الكندية". كانت حول معرفة جودة الخدمة ورضى الزبون داخل قسم خدمات المشتركين في

مؤسسة ابلوي اوي وهل هنالك اختلاف في التوقعات والخدمة الفعلية في المؤسسة, بالإضافة إلى معرفة مواطن القوة والضعف فيها من اجل عملية التحسين والتطوير, وقد استخدم المنهاجان الوصفي والكمي في الدراسة, وقد طبق على سبعة دوائر في المؤسسة بحيث تقوم كل دائرة بتقويم الأخرى لثمان محاور مختلفة, وقد أظهرت النتائج أن هنالك تفاوت كبير ما بين أداء الدوائر المفحوصة وتم تحديد النقاط التي تحتاج إلى المعالجة.

دراسة (Duodu & Amankwah, 2011) بعنوان: "تحليل ومعالجة رضى الزبائن وجودة الخدمة في صناعة التأمين-غانا". هدفت إلى معرفة رضى المشتركين وجودة الخدمة في قطاع صناعة التأمين في غانا, وقد استخدم المنهج الوصفي للدراسة وبنيت استبانة لهذا الغرض, وقد اختيرت عينة طبقية من مجتمع البحث وهو شركات التأمين الغانية , بلغ عدد العينة (1100), وقد أظهرت النتائج أن المصدقية والاستجابة كانت العوامل الأكثر أهمية للزبائن, ثم الأداء الفني والأسعار, كما أظهرت أن مستوى التعليم والدخل لا تؤثر في مستوى الرضى, كما أوصت الدراسة بعمل مزيد من الدراسات الأخرى على نفس القطاع.

فيما دراسة (Fallahi et al, 2011) بعنوان: "محددات إنتاجية العمل على مستوى الشركات في قطاع الصناعات التحويلية الإيراني". تم فيها البحث في محددات إنتاجية العمل على مستوى الشركات في قطاع الصناعات التحويلية الإيراني, استخدمت الدراسة الوصف الإحصائي ونموذج تحليل الانحدار للبيانات المقطعية حيث اشتملت عينة الدراسة على 12299 شركة صناعية, أظهرت نتائج الدراسة أن إنتاجية العمل ترتبط إيجابا بكل من مستوى الأجور, رأس المال الثابت لكل عامل, ومستوى التعليم للعامل.

و دراسة (Dalia et al, 2010) بعنوان: "مشاكل نمو الإنتاجية في رومانية". هدفت إلى تحديد أهم مشاكل نمو الإنتاجية في رومانية بإلقاء الضوء على العلاقة بين إنتاجية العمل والمؤشرات الاقتصادية خصوصا الأزمة المالية العالمية، وخلصت الدراسة إلى أن نمو إنتاجية العمل يسهم إيجابا في حماية الدولة من الأزمات المالية.

دراسة (Daniel & Berinyuy, 2010) بعنوان: "استخدام نموذج سيرفكوال لتقدير جودة الخدمات ورضى الزبائن". هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية تطبيق نموذج (SERVQUAL) تجريبا في المجمعات التجارية في Umea بالسويد ووصف مدى جودة الخدمة ورضا الزبائن عنها حيث تعتبر جودة الخدمة والحرص على رضا المشتركين من أهم المبادئ التي تحرص عليها الشركات للبقاء ضمن الصورة التنافسية، ومن المهم جدا للشركات معرفة كيفية قياس هذه المفردات ومعرفة وجهة نظر الزبائن فيها من اجل فهم احتياجاتهم بشكل اكبر، ومعرفة الجودة تسبق قياس الرضا، ولهذا الغرض تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وصممت استبانة ووزعت عينات قصديه على الطلاب في جامعة Umea، وخلصت الدراسة إلى أن نموذج SERVQUAL غير ملائم لقياس جودة الخدمة في مثل هذه الحالات الخاصة لقصوره عن تفسير بعض الأمور.

دراسة (Hamiltona et al, 2010) بعنوان: " قياس وتحليل كفاءة التكلفة والأرباح لأنواع مختلفة من البنوك العاملة في القطاع المصرفي الأردني". هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل كفاءة التكلفة والأرباح لأنواع مختلفة من البنوك العاملة في القطاع المصرفي الأردني خلال الفترة 1993-2006 باستخدام طريقة حد التكلفة العشوائية (SFA) ، حيث شملت عينة الدراسة 23 مصرفا محليا وأجنبيا ومن المصارف العاملة في الأردن مقسمة لثلاثة أنواع من المصارف وهي: مصارف تجارية، ومصارف الاستثمار ومصارف إسلامية، بهدف تحديد أي نوع من المصارف أكثر كفاءة من حيث

التكلفة والربح، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستويات كفاءة الربح أقل بكثير في مقابل كفاءة التكاليف كما أظهرت نتائج الدراسة إلى أن كفاءة الربح البديل هو أقل من كفاءة الأرباح القياسية. هذه النتائج تعني إما أن هناك وجود القوة السوقية في القطاع المصرفي الأردني فيما يتعلق بالتسعير أو وجود اختلافات في جودة مخرجات المصارف، وتنعكس على الاختلافات في الأسعار. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت هذه الدراسة أن المصارف الإسلامية هي أقل كفاءة من حيث كفاءة التكلفة من المصارف التجارية والاستثمارية التي أظهرت كفاءة أكبر من حيث كفاءة الربح، كما بينت النتائج أنه بإمكان المصارف التي تعتبر أكثر كفاءة من حيث التكلفة تعويض أي انخفاض في الربحية المرتبطة بزيادة المنافسة باعتباره مكسب محتمل من زيادة المنافسة.

3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة

حرص الباحث على أصالة الدراسة التي يقوم بها بدافع من الشعور بالمسؤولية، ولأهمية موضوعها كعامل مهم في تحقيق التنمية المستدامة، حيث قدم الباحث في هذا الفصل عدداً من الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية المتعلقة بموضوع دراسته الحالية، وكان ذلك حصيلة جهود كبيرة في البحث في المكتبات المحلية والعربية، والعالمية، وقد لاحظ الباحث أن عدد الدراسات المتعلقة بمفهوم الأداء في شركات الكهرباء كان شحيحاً ولم يجد ولو دراسة واحدة تشمل جميع المحاور التي وردت في رسالته، مما اضطره إلى البحث التفصيلي في دراسات سابقة واخذ أجزاء من محاور معينة منها ولو لم تتعلق بالموضوع مباشرة، وكان من الملاحظ أن اغلب الدراسات تعلقت بالأداء كوحدة واحدة دون تفصيلها كأبعاد كما هو حال الدراسة الحالية.

قدمت الدراسات السابقة للباحث مساعدة كبيرة في دراسته، فيما يتعلق بتحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، ومجمل الإطار النظري، وبناء أداة الدراسة.

وتتشابه الدّراسة الحالية والدراسات السابقة ب:

1. وجود متغير تابع وآخر مستقل كمتغير مستقل في الدّراسة الحالية، كما هو في غالبية الدراسات

السابقة.

2. استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي، وهذا ما تم استخدامه في معظم الدراسات السابقة.

وتختلف الدّراسة الحالية عن الدراسات السابقة ب:

1. تركيز الدّراسة الحالية على معرفة واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر شريحة من

زيائها وهم المشتركين الصناعيين.

2. تمتاز الدّراسة الحالية بتطبيقها في منطقة عمل الشركة في جنوب الخليل (محافظة الخليل) لتكون

الأولى حسب اطلاع الباحث، والتي تتناول موضوع الأداء في شركة كهرباء الجنوب مما يعطيها

أصالة.

3. شملت الدراسة جميع مشتركى شركة كهرباء الجنوب الصناعيين.

4. ستكون الدراسة الحالية بداية أفق للمزيد من الدراسات في هذا الموضوع.

الفصل الثالث

الإطار المنهجي للدراسة

1.3 مقدمة

يستعرض هذا الفصل منهجية الدراسة، والأدوات التي اختارها الباحث لإجراء دراسته، وكذلك مجتمع الدراسة الذي أجرت عليه الدراسة، وعينتها وخصائصها، والطريقة التي اتبعها الباحث للتأكد من صدق أداة الدراسة، وكيفية التحقق من ثبات الأداة، وطريقة المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

2.3 منهج الدراسة

استناداً إلى طبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي، وذلك لملائمته لأغراض الدراسة، من حيث رصد وتحليل واقع مشكلة الدراسة في الوقت الحاضر كما هي في الواقع من خلال وصفها وتفسيرها والتنبؤ بها، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات (الخطيب، 2004).

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المشتركين الصناعيين في شركة كهرباء الجنوب والبالغ عددهم (145) مشترك، كما هم في 12\31\2016 وهو نفسه عينة الدراسة (سجلات المشتركين في شركة كهرباء الجنوب).

1.3.3 الخصائص الديمغرافية

قام الباحث بعمل دراسته على جميع المشتركين الصناعيين لدى شركة كهرباء الجنوب، واتباع أسلوب الحصر الشامل وذلك لعدة مبررات منها: تتميز طريقة الحصر الشامل عن أسلوب العينة في أنها

تعطي البحث دقة ومصداقية أكبر من نظام العينات، وأيضا لطبيعة موضوع البحث والذي يتركز على فئة محدودة من المشتركين وقلة عدد أفرادها.

و قام الباحث بتوزيع الاستبانات على جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (145) فرد، وتم استرداد (142) استبانة، منها (141) استبانة صالحة للتحليل من المشتركين والموزعين حسب المتغيرات كما في الجدول (1.3)

الجدول (1.3) : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات
-	المنطقة		
	%42.6	60	دورا
	%42.6	60	يطا
	%14.8	21	الظاهرية
	%100	141	المجموع
-	نوع العمل		
	%7.8	11	صناعات بلاستيكية
	%8.5	12	صناعات غذائية
	%30.5	43	حجر ورخام
	%9.9	14	أبنية وإنشاءات
	%43.3	61	أخرى
	%100	141	المجموع
-	حجم الاشتراك		
	%24.1	34	90 أمبير
	%41.8	59	من 91 - 250 أمبير
	%20.6	29	من 251 - 500 أمبير
	%13.5	19	أعلى من 500 أمبير
	%100	141	المجموع

	موسمية العمل		
		عمل من 1-3 شهور/السنة	5
	عمل من 4-6 شهور/السنة	6	4.3%
-	عمل على مدار العام	127	90.1%
	أخرى حدد	3	2.1%
	المجموع	141	100%
نوع العداد			
	مسبق الدفع	18	12.8%
	فاتورة (الدفع نهاية الدورة الشهرية)	123	87.2%
-	المجموع	141	100%

يوضح الجدول رقم (1.3) خصائص المجتمع الديمغرافية وفقاً لمتغيرات: المنطقة، نوع العمل ،

حجم الاشتراك، موسمية العمل، ونوع العداد وذلك كما يلي:

2.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير المنطقة

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن (42.6%) من أفراد المجتمع من دورا

و(42.6%) من يطا بينما (14.8%) منهم من الظاهرية.

3.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير نوع العمل

بينت النتائج الواردة في الجدول رقم (1.3) أن (7.8%) من أفراد المجتمع ان الاشتراك للصناعات

البلاستيكية و(8.5%) يستخدمونه للصناعات الغذائية ، و(30.5%) يستخدمونه في الحجر

والرخام، و(9.9%) للأبنية والإنشاءات، بينما (43.3%) أخرى.

4.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير حجم الاشتراك

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن (24.1%) من أفراد المجتمع من أصحاب اشتراك 90 أمبير، و(41.8%) منهم من (250-91 أمبير)، و(20.6%) منهم من (500-251 أمبير)، بينما (13.5%) أعلى من 500 أمبير.

5.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير موسمية العمل

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن (3.5%) من أفراد المجتمع يستخدمون الاشتراك من (3-1 شهور في السنة)، و(4.3%) منهم من (4-6 شهور في السنة)، و(90.1%) على مدار العام، بينما (2.1%) منهم أخرى لم تحدد.

6.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير نوع العداد

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن (12.8%) من أفراد المجتمع لديهم عداد مسبق الدفع، مقابل (87.2%) لديهم فواتير.

4.3 أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية أسلوب المسح الشامل، والاستبانة أداة لجمع البيانات و لفحص واقع اداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين، حيث طور الباحث استبانة، من خلال سلسلة من الأعمال ابتدأت بدراسة الإطار النظري ومن ثم الدراسات الأدبية السابقة ، وبعدها تم عقد سلسلة من اللقاءات والاجتماعات مع إدارة شركة كهرباء الجنوب من مدير عام ومدراء وخرج بعدها بنموذج أولي للاستبانة، جرى تطويره لاحقا بعرضه على مجموعة من المحكمين المختصين من الأساتذة في جامعات متعددة وعددهم سبعة أساتذة أفاضل، وتم تعديلها بناءً على توجيهاتهم، وذلك في الملاحق التالية: الملحق(1)، الملحق(3)، الملحق(4)، الملحق(5).

تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين، ضم القسم الأول معلومات عامة عن المبحوثين من حيث: المنطقة، ونوع العمل، وحجم الاشتراك، وموسمية العمل، ونوع العداد، في حين ضم القسم الثاني محاور الأداء الأربعة، وسؤال إضافي لترتيب المحاور كما يراها المبحوث، وقد تكون محور الجودة من (19) فقرة، وضم محور الكفاءة (16) فقرة، ومحور الفعالية ضم (13) فقرة، بينما ضم محور الإنتاجية (12) فقرة، علماً أن طريقة الإجابة عن أداة الدراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي، على نمط ليكرت (Likert Scale)، وذلك كما يأتي: اتفق بشدة واتفق، ومحايد، ولا اتفق، ولا اتفق بشدة، وبذلك تحوي الدراسة الحالية متغيراً مستقلاً هو مشترك شركة كهرباء الجنوب الصناعيين، وتحوي الدراسة متغيراً تابعاً هو واقع الأداء وتشمل المتغيرات المستقلة الثانوية الآتية: المنطقة، ونوع العمل، وحجم الاشتراك، وموسمية العمل، ونوع العداد. الملحق (2)

1.4.3 صدق أداة الدراسة

الصدق: أي هل تستطيع أداة الدراسة قياس ما صممت لقياسه. تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين، الذين أبدوا عدداً من الملاحظات حولها، التي تم أخذها بعين الاعتبار عند إخراج الأداة بشكلها النهائي، هذا من ناحية، ومن ثم تم عمل عينة استطلاعية مكونة (17) استبانة من الثلاث مناطق للتأكد من الصدق والثبات وبعدها، تم حذف واستبعاد الفقرات الغير دالة إحصائياً. ثم بعد ذلك حساب معامل الارتباط بيرسون (PERSON CORRELATION) لفقرات الأداة على العينة الكلية، حيث أن معامل الارتباط بيرسون يقيس الارتباط بين متغيري الدراسة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (3.2)

جدول رقم (2.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) لمصفوفة ارتباط أداة

الدراسة لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مع الدرجة الكلية

الرقم	الفقرة	قيمة (r)	الدلالة الإحصائية
1.	تقوم الشركة بتنفيذ الخدمة للمشارك ضمن الفترة المعلن عنها	0.54	0.000
2.	تلتزم الشركة بمواعيد القيام بتنفيذ الخدمات في الأوقات المحددة مسبقا	0.6	0.000
3.	تقوم الشركة بإنجاز الخدمة بشكل متكامل	0.67	0.000
4.	تحرص الشركة على أن تكون سجلات ومعاملات المشاركين خالية من الأخطاء	0.61	0.000
5.	يحرص موظفو الشركة على كون الخدمات المقدمة لجميع مشتركها بنفس المواصفات(الجهد مثلا)	0.59	0.000
6.	تعامل الشركة جميع المشاركين نفس المعاملة	0.52	0.000
7.	يقوم موظفو الشركة بإنجاز الخدمات التي تقدمها الشركة بالشكل الصحيح.	0.5	0.000
8.	يقوم موظفو الشركة بإنجاز الخدمات التي تقدمها الشركة حسب المطلوب من المرة الأولى.	0.61	0.000
9.	يتمتع موظفو الشركة باللباقة عند تعاملهم مع المشاركين	0.4	0.000
10.	يعامل موظفو الشركة كافة المشاركين دون تمييز	0.53	0.000
11.	تقوم الشركة بتقديم الخدمة للمشاركين بسهولة ويسر	0.64	0.000
12.	تتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على التفاعل السريع مع متطلبات المشارك	0.6	0.000
13.	تتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على التفاعل السريع مع الاحتياجات الخاصة لكل مشترك	0.62	0.000
14.	يمتلك موظفو الشركة المعرفة التامة للإجابة على استفسارات المشاركين	0.65	0.000
15.	اعتقد أن موقع الشركة ملائم لكافة قطاعات المشاركين	0.59	0.000
16.	تمتلك الشركة مرافق خدمتية مناسبة لجميع المراجعين	0.68	0.000

الرقم	الفقرة	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
			0
.17	يمتلك موظفو الشركة المهارات اللازمة لتأدية الخدمة	0.51	0.00 0
.18	يمتلك موظفو الشركة المعارف اللازمة لتأدية الخدمة	0.62	0.00 0
.19	يشعر المشتركون بالأمان تجاه الخدمات التي تقدمها الشركة	0.6	0.00 0
.20	تعتبر الشركة الكفاءة في تقديمها للخدمة هدفا استراتيجيا	0.66	0.00 0
.21	اشعر أن تكلفة الخدمات التي تقدمها الشركة على أنها تعمل بكفاءة عالية	0.63	0.00 0
.22	تعمل الشركة بالسرعة والدقة لخفض كلفة خدماتها	0.65	0.00 0
.23	يدل خفض كلفة الخدمات التي تقدمها الشركة على أنها ملتزمة بتطوير أداءها	0.68	0.00 0
.24	تخفيض كلفة الخدمات التي تقدمها الشركة تدل على أنها ملتزمة بتطوير قدرات العاملين لديها	0.7	0.00 0
.25	يدل خفض كلفة خدمات الشركة على أنها تستخدم اقل ما يمكن من المدخلات للحصول على اكبر قدر من المخرجات	0.69	0.00 0
.26	اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون علميا للتعامل مع المشتركين	0.65	0.00 0
.27	اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون سلوكيا للتعامل مع المشتركين	0.62	0.00 0
.28	يمتلك موظفو الشركة حق اتخاذ القرارات الميدانية للتعامل مع المشكلات	0.6	0.00 0
.29	يلتزم العاملون في الشركة بشكل مهني تجاه الأعمال التي يقومون بها.	0.65	0.00 0
.30	تراجع الشركة قراراتها في ضوء الأهداف المرسومة للتأكد من بلوغ الأهداف بكفاءة عالية.	0.58	0.00 0
.31	تسعى الشركة دوما إلى إحداث التغيير الفعال لدى موظفيها .	0.6	0.00 0
.32	يمتلك موظفو الشركة القدرة على مواجهة التحديات التي تواجههم أثناء أداء أعمالهم الميدانية.	0.67	0.00 0
.33	تتوفر لدى موظفي الشركة القدرة على مواجهة التحديات التي تواجههم أثناء أداء أعمالهم الإدارية.	0.7	0.00 0

الرقم	الفقرة	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
.34	يمتلك العاملون في الشركة المهارات التقنية اللازمة لتنفيذ الأعمال المنوطة بهم.	0.65	0.00 0
.35	يمتلك العاملون في الشركة الخبرات اللازمة لتنفيذ الأعمال المنوطة بهم.	0.65	0.00 0
.36	تؤثر التجهيزات والمعدات المتوفرة في الشركة إيجاباً في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.	0.57	0.00 0
.37	تعمل الشركة على تحقيق الأهداف المنوطة بها (المرسومة من المالكين وهم البلديات).	0.54	0.00 0
.38	يشعر المشتركون بمهنية الشركة فيما تقدمه من خدمات لهم.	0.65	0.00 0
.39	تتطابق مواصفات الخدمات التي تقدمها الشركة مع المتطلبات المحددة من المشتركين.	0.72	0.00 0
.40	تستخدم الشركة الموارد المتاحة لها لتحقيق أهدافها بفاعلية.	0.7	0.00 0
.41	تقدم الشركة خدمات متميزة بهدف تحقيق مصالح المشتركين.	0.72	0.00 0
.42	تقدم الشركة خدمات بأقل التكاليف بهدف تحقيق مصالح المشتركين.	0.7	0.00 0
.43	يوجد نظام اتصال فعال في الشركة يسهل من عملية اتخاذ القرارات.	0.65	0.00 0
.44	يوجد نظام تواصل فعال مع الجمهور (مراكز خدمات جمهور , شكاوى)	0.72	0.00 0
.45	اشعر أن الالتزام الدقيق من العاملين في الشركة ناتج عن الصلاحيات الموكلة إليهم.	0.66	0.00 0
.46	تتوفر لدى الشركة أنواع مختلفة من الخدمات (الاشتراكات) تتوافق مع متطلبات المستفيدين	0.61	0.00 0
.47	تتوفر لدى الشركة القابلية لزيادة حجم الاشتراكات	0.66	0.00 0
.48	تحرص الشركة على تحقيق رضى المشتركين	0.65	0.00 0
.49	تعكس الانجازات التي تحقها الشركة الخطط الموضوعية.	0.71	0.00 0
.50	تقوم الشركة بإنجاز الأعمال وفق جداول زمنية منبثقة من الخطط الإستراتيجية المعدة سلفاً.	0.6	0.00 0
.51	تعمل الشركة على تحديث خططها بشكل مستمر	0.45	0.00 0

الرقم	الفقرة	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
.52	تتكامل انجازات الشركة مع توجهات السلطة الفلسطينية نحو قطاع الطاقة.	0.65	0.000
.53	تعكس نشاطات الشركة توجهات السلطة الوطنية نحو تشجيع الاستثمار	0.6	0.000
.54	تشير التنبؤات بان لدى الشركة الطاقة الإنتاجية الكافية لتقديم الخدمات للمستفيدين	0.54	0.000
.55	يعزز تعاون المشتركين من إنتاجية العاملين بالشركة	0.57	0.000
.56	تحفز الشركة الموظفين لزيادة الإنتاجية	0.64	0.000
.57	ترتبط إنتاجية الشركة بالتزام المشتركين بتسديد المستحقات المترتبة عليهم.	0.57	0.000
.58	تعمل الشركة على الاستفادة القصوى من المواد المتوفرة لتحسين وضع الكهرباء	0.72	0.000
.59	تعمل الشركة على الاستفادة من الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة لديها لتحسين الإنتاجية	0.68	0.000
.60	تلي انجازات الشركة طموحات القطاع الصناعي	0.62	0.000

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم مصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة كانت ذات دالة إحصائية، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وإنها تشترك معاً في قياس واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين على ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

2.4.3 ثبات أداة الدراسة

الثبات: هو دقة القياس، حيث تكون النتائج التي نحصل عليها متقاربة إذا تكرر تطبيقها أكثر من مرة في ظروف متماثلة.

لحساب ثبات الأداة فقد تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) وذلك في الجدول رقم(3.3).

كرونباخ ألفا: معامل مقياس أو مؤشر لثبات الاختبار ويعتمد على الاتساق الداخلي ويعطي فكرة عن اتساق الأسئلة مع بعضها البعض ومع كل الأسئلة بصفة عامة.

جدول رقم(3.3): نتائج كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة

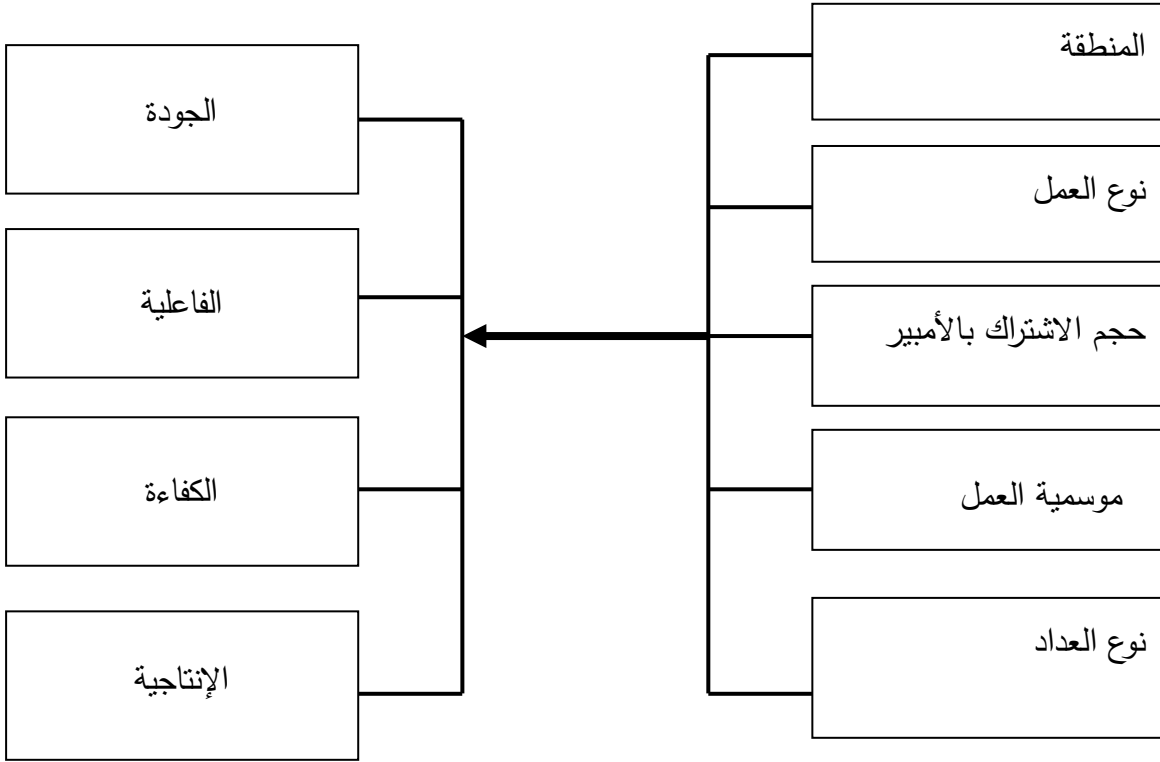
البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة Alpha
بات أداة الدراسة	142	60	0.97

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، إذ بلغت قيمة الثبات (0.97) وبذلك تتمتع الاستبانة بدرجة كبيرة جدا من الثبات علما أن اقل قيمة مقبولة للثبات هي (0.6).

5.3 متغيرات الدراسة

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، تم اعتماد نموذج لبحث علاقات متغيرات الدراسة كما يلي: المتغير المستقل متمثل بالمتغيرات الوسيطة...المتغير التابع.

شكل رقم (1.3): متغيرات الدراسة



1. المتغير المستقل: المشتركين الصناعيين تمثل من خلال المتغيرات الوسيطة التالية :

المنطقة، نوع العمل ، حجم الاشتراك بالأمبير، موسمية العمل، نوع العداد.

2. المتغير التابع: واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وسوف تقاس من خلال:

الجودة، الفعالية، الكفاءة، الإنتاجية.

المنطقة: (دورا، يطا، الظاهرية).

نوع العمل: صناعات بلاستيكية، صناعات غذائية، حجر ورخام، أبنية وإنشاءات، أخرى.

حجم الاشتراك: 90 أمبير، من 91 – 250 أمبير، من 251 – 500 أمبير، أعلى من 500 أمبير.

موسمية: عمل من 1- 3 شهور/السنة، عمل من 4 – 36شهور/السنة، على مدار العام، أخرى.

نوع العداد: مسبق الدفع، فاتورة (الدفع نهاية الدورة الشهرية).

6.3 إجراءات تطبيق الدراسة

قام الباحث بإجراء الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- عرض أداة الدراسة على مجموعه من المحكمين
 - إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية
 - تحديد أفراد عينة الدراسة
 - توزيع الاستبانة على عينة الدراسة
 - جمع الاستبيانات من أفراد العينة
 - القيام بعملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الإحصاء SPSS
- ومن خلال المتوسطات الحسابية للاستجابات تم اعتماد الدرجات التالية حسب طريقة المدى:

طرح الحد الأعلى من الحد الأدنى والقسمة على 3

$$(1-5) = 3/4 = 1.33 \text{ حتى يصبح لدينا ثلاث درجات.}$$

جدول رقم (4.3): مفتاح المتوسطات الحسابية.

المتوسط الحسابي	مستوى أداء شركة كهرباء الجنوب
1-2.33	منخفضة
2.34-3.67	متوسطة
3.68-5	عالية

وفي الإجابة عن السؤال الخامس اعتمد الباحث وجود الاختلاف حسب درجة المتوسط الحسابي لمستويات المتغيرات.

موسمية العمل (أخرى): اشتراكات تم توقيفها خلال فترة الدراسة لتصفية العمل.

7.3 المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وأدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، إذ أعطيت الإجابة اتفق بشدة 5 درجات، واتفق (4) درجات، ومحايد (3) درجات، ولا اتفق درجتين، ولا اتفق بشدة درجة واحدة وذلك في الفقرات الموجبة، وعكست في الفقرات السالبة، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازداد واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين والعكس صحيح.

قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب والتكرارات للإجابة على الأسئلة الدراسة ومعامل بيرسون ومعامل كرونباخ ألفا.

تم ذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ولفهم نتائج الدراسة يمكن الاستعانة بمفتاح المتوسطات الحسابية كما هو واضح في الجدول رقم (4.3).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

1.4 المقدمة

تناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصل إليها الباحث لاستجابة أفراد المجتمع على أداة الدراسة، مناقشة النتائج المتعلقة بالأسئلة الرئيسية للدراسة، والنتائج المتعلقة بفرضياتها.

2.4 نتائج أسئلة الدراسة

1.2.4 السؤال الرئيسي

ما واقع أداء شركة كهرباء الجنوب المتمثل بالجودة والفاعلية والكفاءة والإنتاجية من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة جدول رقم (1.4)، والتي تقيس واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً للمحاور التالية: (محور الجودة، محور الكفاءة، محور الفعالية، محور الإنتاجية).

جدول رقم (1.4): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الأداء في شركة كهرباء

الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية

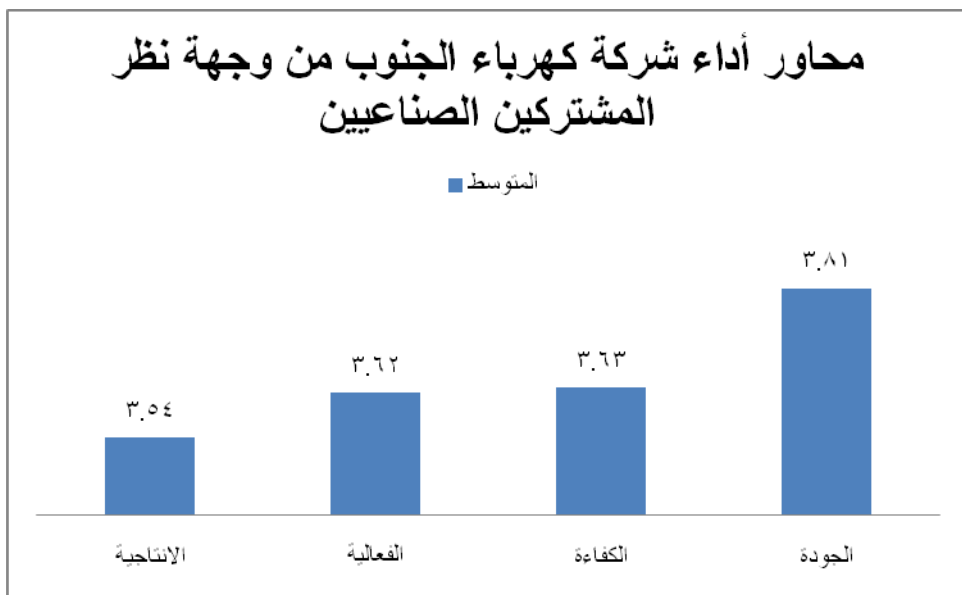
الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة لمعايير الدراسة
كبيرة	0.85	3.81	محور الجودة
متوسطة	0.88	3.63	محور الكفاءة
متوسطة	0.92	3.62	محور الفعالية
متوسطة	0.92	3.54	محور الإنتاجية
متوسطة	0.89	3.65	الدرجة الكلية

يتبين من الجدول (1.4) أن درجة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداء كلها، والمرتبة تنازليا حسب واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من حيث الجودة والكفاءة والفعالية والإنتاجية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.65)، مع انحراف معياري (0.89).

وتبين أن أعلى محور هو المحور المتعلق بالجودة بمتوسط حسابي (3.81) ودرجة كبيرة مع انحراف معياري (0.85)، ومن ثم المحور المتعلق بالكفاءة بمتوسط حسابي (3.63) وهذا يعبر عن درجة متوسطة مع انحراف معياري (0.88)، ومن ثم المحور المتعلق بالفعالية حيث جاء بمتوسط حسابي (3.62) أي بدرجة متوسطة مع انحراف معياري (0.92) وأخيرا كان المحور المتعلق بالإنتاجية بمتوسط حسابي (3.54) ويعبر عن درجة متوسطة مع انحراف معياري (0.92).

ولقد تم ترتيب المحاور تنازليا حسب واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين في الشكل (1.4).

الشكل رقم (1.4): توزيع المتوسطات الحسابية لمدى واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين



2.2.4: نتائج السؤال الأول: ما واقع الجودة في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور المتعلق بالجودة جدول رقم(2.4) حيث بلغت الدرجة الكلية للمحور المتعلق بالجودة (3.81) وانحراف معياري (0.85) وهذا يدل على درجة كبيرة في محور الجودة.

الجدول (2.4) : المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الجودة في شركة كهرباء

الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نص الفقرة	الأهمية حسب الفقرة
كبيرة	0.83	4.09	تقوم الشركة بتنفيذ الخدمة للمشارك ضمن الفترة المعلن عنها	1
كبيرة	0.78	3.93	تلتزم الشركة بمواعيد القيام بتنفيذ الخدمات في الأوقات المحددة مسبقا	2
كبيرة	0.77	3.91	تحرص الشركة على أن تكون سجلات ومعاملات المشتركين خالية من الأخطاء	4
كبيرة	0.83	3.89	يتمتع موظفو الشركة باللباقة عند تعاملهم مع المشتركين	9
كبيرة	0.81	3.87	يقوم موظفو الشركة بإنجاز الخدمات التي تقدمها الشركة بالشكل الصحيح.	7
كبيرة	0.85	3.85	تقوم الشركة بإنجاز الخدمة بشكل متكامل	3
كبيرة	0.91	3.84	يمتلك موظفو الشركة المهارات اللازمة لتأدية الخدمة	17
كبيرة	0.94	3.82	تمتلك الشركة مرافق خدمتية مناسبة لجميع المراجعين	16
كبيرة	0.88	3.82	يمتلك موظفو الشركة المعارف اللازمة لتأدية الخدمة	18
كبيرة	0.87	3.8	يحرص موظفو الشركة على كون الخدمات المقدمة لجميع مشتركها بنفس المواصفات(الجهد مثلا)	5
كبيرة	0.82	3.77	يقوم موظفو الشركة بإنجاز الخدمات التي تقدمها الشركة حسب المطلوب من المرة الأولى.	8
كبيرة	0.84	3.77	اعتقد أن موقع الشركة ملائم لكافة قطاعات المشتركين	15
كبيرة	0.83	3.75	يمتلك موظفو الشركة المعرفة التامة للإجابة على استفسارات المشتركين	14
كبيرة	0.93	3.75	يشعر المشاركون بالأمان تجاه الخدمات التي تقدمها الشركة	19

6	تعامل الشركة جميع المشتركين نفس المعاملة	3.72	0.89	كبيرة
10	يعامل موظفو الشركة كافة المشتركين دون تمييز	3.72	0.9	كبيرة
11	تقوم الشركة بتقديم الخدمة للمشاركين بسهولة ويسر	3.7	0.89	كبيرة
13	تتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على التفاعل السريع مع الاحتياجات الخاصة لكل مشترك	3.69	0.82	كبيرة
12	تتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على التفاعل السريع مع متطلبات المشترك	3.67	0.83	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.81	0.85	

يوضح الجدول (2.4) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل فقرة من فقرات المحور المتعلق بالجودة، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الدرجة، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن التزام الجودة كانت كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال (3.81) مع انحراف معياري مقداره (0.85) مما يدل على هذا الالتزام بدرجة كبيرة.

وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: "تقوم الشركة بتنفيذ الخدمة للمشارك ضمن الفترة المعلن عنها" بمتوسط حسابي (4.09)، وانحراف معياري (0.83).

في حين كانت أدنى الفقرات "تتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على التفاعل السريع مع متطلبات المشترك" بمتوسط حسابي (3.67)، وانحراف المعيارى (0.83).

3.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ما واقع الكفاءة في شركة كهرياء الجنوب من وجهة نظر

المشاركين الصناعيين؟

ولإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور المتعلق بالكفاءة جدول رقم (3.4) حيث بلغت الدرجة الكلية للمحور المتعلق بالكفاءة (3.63) وانحراف معياري (0.88) وهذا يدل على درجة متوسطة في أداء الشركة من حيث الكفاءة.

الجدول (3.4) : المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الكفاءة في شركة كهرياء الجنوب من وجهة نظر المشاركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
٤	اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون سلوكيا للتعامل مع المشاركين	3.83	0.84	8
٤	اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون علميا للتعامل مع المشاركين	3.78	0.83	7
٤	تعتبر الشركة الكفاءة في تقديمها للخدمة هدفا استراتيجيا	3.7	0.96	1
٤	يمتلك العاملون في الشركة الخبرات اللازمة لتنفيذ الأعمال المنوطة بهم.	3.69	0.86	16
٤	تتوفر لدى موظفي الشركة القدرة على مواجهة التحديات التي تواجههم أثناء أداء أعمالهم الإدارية.	3.68	0.86	14

م تق ط ة				
م تق ط ة	0.83	3.67	يمتلك العاملون في الشركة المهارات التقنية اللازمة لتنفيذ الأعمال المنوطة بهم.	15
م تق ط ة	0.84	3.65	يلتزم العاملون في الشركة بشكل مهني تجاه الأعمال التي يقومون بها.	10
م تق ط ة	0.78	3.65	يمتلك موظفو الشركة القدرة على مواجهة التحديات التي تواجههم أثناء أداء أعمالهم الميدانية.	13
م تق ط ة	0.91	3.61	اشعر أن تكلفة الخدمات التي تقدمها الشركة على أنها تعمل بكفاءة عالية	2
م تق ط ة	0.86	3.6	تراجع الشركة قراراتها في ضوء الأهداف المرسومة للتأكد من بلوغ الأهداف بكفاءة عالية.	11
م	0.92	3.57	يدل خفض كلفة خدمات الشركة على أنها تستخدم اقل ما يمكن من المدخلات	6

ت م ط ة			للحصول على أكبر قدر من المخرجات	
م ت م ط ة	0.87	3.57	تسعى الشركة دوماً إلى إحداث التغيير الفعال لدى موظفيها .	12
م ت م ط ة	0.93	3.56	يملك موظفو الشركة حق اتخاذ القرارات الميدانية للتعامل مع المشكلات	9
م ت م ط ة	0.92	3.55	تخفيض كلفة الخدمات التي تقدمها الشركة تدل على أنها ملتزمة بتطوير قدرات العاملين لديها	5
م ت م ط ة	0.94	3.52	بدل خفض كلفة الخدمات التي تقدمها الشركة على أنها ملتزمة بتطوير أداءها	4
م ت م ط ة	0.94	3.49	تعمل الشركة بالسرعة والدقة لخفض كلفة خدماتها	3

ط ة			
م ت و ط ة	0.88	3.63	الدرجة الكلية

يوضح الجدول (3.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المحور المتعلق بالكفاءة، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الدرجة، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن الدرجة الكلية كانت متوسطة في أداء الشركة من حيث الكفاءة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال (3.63) مع انحراف معياري مقداره (0.88) مما يدل على كفاءة الشركة بدرجة متوسطة . وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: " اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون سلوكياً للتعامل مع المشتركين " بمتوسط حسابي (3.83)، وانحراف معياري (0.84). في حين كانت أدنى الفقرات: "تعمل الشركة بالسرعة والدقة لخفض كلفة خدماتها " بمتوسط حسابي (3.49)، وانحراف معياري (0.94).

4.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ما واقع الفعالية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر

المشتركين الصناعيين؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور المتعلق بالفعالية جدول رقم (4.4) حيث بلغت الدرجة الكلية للمحور المتعلق بالفعالية (3.62) والانحراف معياري (0.92) وهذا يدل على درجة متوسطة في واقع أدائهم من حيث الفعالية.

الجدول (4.4) : المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الفعالية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	المعيارى الانحراف	المتوسط الحسابي	نص الفقرة	حسب الفرقة
كبيرة	0.94	3.87	تؤثر التجهيزات والمعدات المتوفرة في الشركة إيجاباً في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين.	1
كبيرة	0.9	3.7	تستخدم الشركة الموارد المتاحة لها لتحقيق أهدافها بفاعلية.	5
متوسطة	0.89	3.66	تحرص الشركة على تحقيق رضى المشتركين	13
متوسطة	0.91	3.65	يوجد نظام تواصل فعال مع الجمهور (مراكز خدمات جمهور , شكاوى)	9
متوسطة	0.88	3.65	تتوفر لدى الشركة أنواع مختلفة من الخدمات (الاشتراكات) تتوافق مع متطلبات المستخدمين	11
متوسطة	0.93	3.65	تتوفر لدى الشركة القابلية لزيادة حجم الاشتراكات	12
متوسطة	0.9	3.63	اشعر أن الالتزام الدقيق من العاملين في الشركة ناتج عن الصلاحيات الموكلة إليهم.	10
متوسطة	0.95	3.58	يشعر المشتركون بمهنية الشركة فيما تقدمه من خدمات لهم.	3
متوسطة	0.9	3.56	تعمل الشركة على تحقيق الأهداف المنوطة بها (المرسومة من المالكين وهم البلديات).	2
متوسطة	0.91	3.55	يوجد نظام اتصال فعال في الشركة يسهل من عملية اتخاذ القرارات.	8

متوسطة	0.92	3.52	تقدم الشركة خدمات متميزة بهدف تحقيق مصالح المشتركين.	6
متوسطة	1.01	3.52	تقدم الشركة خدمات بأقل التكاليف بهدف تحقيق مصالح المشتركين.	7
متوسطة	0.91	3.49	تتطابق مواصفات الخدمات التي تقدمها الشركة مع المتطلبات المحددة من المشتركين.	4
متوسطة	0.92	3.62	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول (4.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل فقرة من فقرات المحور المتعلق بالفعالية، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الدرجة، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن درجة أدائهم من حيث الفعالية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المجال (3.62)، مع انحراف معياري مقداره (0.92).

وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: تؤثر التجهيزات والمعدات المتوفرة في الشركة إيجاباً في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين، بمتوسط حسابي (3.87)، وانحراف معياري (0.94). في حين كانت أدنى الفقرات: تتطابق مواصفات الخدمات التي تقدمها الشركة مع المتطلبات المحددة من المشتركين بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.91).

5.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ما واقع الإنتاجية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين؟:

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور المتعلق بالإنتاجية جدول رقم (5.4) حيث بلغت الدرجة الكلية للمحور المتعلق بالإنتاجية (3.54) والانحراف معياري (0.92) وهذا يدل على درجة متوسطة في أداء شركة كهرباء الجنوب من حيث الإنتاجية.

الجدول (5.4): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الإنتاجية في شركة كهرياء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية

الدرجة	المعيار التنافسي	المعيار المتوسط	نص الفقرة	الأهمية حسب الفقرة
كبيرة	0.89	3.69	ترتبط إنتاجية الشركة بالتزام المشتركين بتسديد المستحقات المترتبة عليهم.	9
متوسطة	0.97	3.66	تتكامل انجازات الشركة مع توجهات السلطة الفلسطينية نحو قطاع الطاقة.	4
متوسطة	0.92	3.61	يعزز تعاون المشتركين من إنتاجية العاملين بالشركة	7
متوسطة	0.79	3.59	تعكس الانجازات التي تحققتها الشركة الخطط الموضوعية.	1
متوسطة	0.85	3.57	تقوم الشركة بإنجاز الأعمال وفق جداول زمنية منبثقة من الخطط الإستراتيجية المعدة سلفاً.	2
متوسطة	0.88	3.57	تعمل الشركة على تحديث خططها بشكل مستمر	3
متوسطة	0.98	3.51	تعمل الشركة على الاستفادة القصوى من المواد المتوفرة لتحسين وضع الكهرياء	10
متوسطة	0.92	3.5	تعكس نشاطات الشركة توجهات السلطة الوطنية نحو تشجيع الاستثمار	5
متوسطة	0.92	3.48	تحفز الشركة الموظفين لزيادة الإنتاجية	8
متوسطة	1.05	3.47	تتبع انجازات الشركة طموحات القطاع الصناعي	12
متوسطة	0.96	3.45	تعمل الشركة على الاستفادة من الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة لديها لتحسين الإنتاجية	11

ة				
متوسط	0.92	3.43	تشير التنبؤات بان لدى الشركة الطاقة الإنتاجية الكافية لتقديم الخدمات للمستفيدين	6
متوسط	0.92	3.54		الدرجة الكلية

يوضح الجدول (5.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل فقرة من فقرات المحور المتعلق بالإنتاجية، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الدرجة، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن أداء شركة كهرباء الجنوب من حيث الإنتاجية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (3.29)، مع انحراف معياري مقداره (0.92).

وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: ترتبط إنتاجية الشركة بالتزام المشتركين بتسديد المستحقات المترتبة عليهم ، بمتوسط حسابي (3.69)، وانحراف معياري (0.89).

في حين كانت أدنى الفقرات: تشير التنبؤات بان لدى الشركة الطاقة الإنتاجية الكافية لتقديم الخدمات للمستفيدين، بمتوسط حسابي (3.43)، وانحراف معياري (0.92).

6.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس هل يوجد اختلاف في واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً للمتغيرات الديمغرافية الآتية: (المنطقة، نوع العمل، حجم الاشتراك بالأمبير، موسمية العمل، نوع العداد)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تقسيمه إلى خمس أسئلة فرعية أخرى حسب المتغيرات في أداة الدراسة.

7.2.4 هل يوجد اختلاف في واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين تعزى لمتغير المنطقة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب حسب متغير المنطقة وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (6.4)

الجدول رقم(6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من

وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير المنطقة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المنطقة
0.73	3.50	دورا
0.64	3.73	يطا
0.64	3.97	الظاهرية

يتضح من الجدول (6.4) أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير المنطقة، حيث جاءت منطقة الظاهرية في المقدمة بمتوسط حسابي (3.97) تليها منطقة يطا بمتوسط حسابي (3.73) وأخيرا منطقة دورا بمتوسط حسابي (3.50).

وللتأكيد بشكل دقيق على وجود الفروق تم عمل اختبار كروسكال واليز بحساب الأعداد ومتوسطات الرتب لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب حسب متغير المنطقة وجاءت النتائج كما في الجدول رقم(7.4)

الجدول (7.4) : نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر

المشاركين الصناعيين حسب متغير المنطقة

المتوسط	العدد	المنطقة
57.75	60	دورا
75.16	60	يطا
96.98	21	الظاهرية

ويتضح أيضا من الجدول (7.4) أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير المنطقة، حيث جاءت منطقة الظاهرية في المقدمة بمتوسط رتبة (96.98) تليها منطقة يطا بمتوسط رتبة (75.16) وأخيرا منطقة دورا بمتوسط رتبة (57.75).

8.2.4 هل يوجد اختلاف في واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين تعزى لمتغير نوع العمل؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العمل وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (7.4)

الجدول رقم (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العمل

نوع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
صناعات بلاستيكية	3.6	0.69
صناعات غذائية	3.59	0.64
حجر ورخام	3.82	0.63
أبنية وإنشاءات	3.57	0.69
أخرى	3.61	0.71

يتضح من الجدول (8.4) أن هنالك تقارب في استجابات أفراد العينة لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العمل، حيث جاءت هذه الاستجابات باختلاف طفيف جدا ما عدا مشتركي الحجر والرخام حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.82). وللتأكيد بشكل دقيق على وجود الفروق تم عمل اختبار كروسكال واليز بحساب الأعداد ومتوسطات الرتب لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب حسب متغير نوع العمل وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (9.4)

الجدول (9.4) : نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العمل

نوع العمل	العدد	المتوسط
صناعات بلاستيكية	11	72.91
صناعات غذائية	12	61.92
حجر ورخام	43	83.86
أبنية وإنشاءات	14	61.32
أخرى	61	65.60

ويتضح أيضا من الجدول (9.4) أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العمل، حيث جاءت صناعات الحجر والرخام في المقدمة بمتوسط رتبة (83.86) تليها الصناعات البلاستيكية بمتوسط رتبة (72.91) وباقي الأنواع متقاربة

وهو ما لم يظهر بوضوح في اختبار المتوسطات الحسابية فقط.

9.2.4 هل يوجد اختلاف في واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين

الصناعيين تعزى لمتغير حجم الاشتراك؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء

الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير حجم الاشتراك وجاءت النتائج كما في

الجدول رقم (10.4)

الجدول رقم (10.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب

من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير حجم الاشتراك

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم الاشتراك
0.72	3.69	90 أمبير
0.66	3.59	من 91 – 250 أمبير
0.65	3.79	من 251 - 500 أمبير
0.69	3.69	أعلى من 500 أمبير

يتضح من الجدول (10.4) أن هنالك تقارب في استجابات أفراد العينة لواقع أداء شركة كهرباء

الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير حجم الاشتراك ، حيث جاءت هذه

الاستجابات باختلاف طفيف جدا ما عدا مشتركي فئة (من 251 – 500 أمبير) حيث بلغ المتوسط

الحسابي (3.79).

وللتأكيد بشكل دقيق على وجود الفروق تم عمل اختبار كروسكال واليز بحساب الأعداد ومتوسطات
الرتب لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب حسب متغير حجم الاشتراك وجاءت النتائج كما في الجدول
رقم(11.4)

الجدول (11.4) : نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر

المشاركين الصناعيين حسب متغير حجم الاشتراك

متوسط الرتبة	العدد	الاشتراك
70.60	34	90 أمبير
64.15	59	من 91 – 250 أمبير
80.98	29	من 251 - 500 أمبير
77.74	19	أعلى من 500 أمبير

ويتضح أيضا من الجدول (11.4) أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشاركين الصناعيين حسب متغير حجم الاشتراك، حيث جاء مشركي فئة (من 251 - 500 أمبير) بمتوسط رتبة هي الأعلى (80.98) تليها فئة مشركي (أعلى من 500 أمبير) بمتوسط رتبة (77.74) ومن ثم باقي الأقسام الاشتراكات وهو ما لم يظهر بوضوح في اختبار المتوسطات الحسابية فقط.

10.2.4 هل يوجد اختلاف في واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشاركين

الصناعيين تعزى لمتغير موسمية العمل؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشاركين الصناعيين حسب متغير موسمية العمل وجاءت النتائج كما في

الجدول (12.4)

الجدول رقم (12.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب

من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير موسمية العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العمل موسمية
0.73	3.2	عمل من 1-3 شهور/السنة
0.74	3.23	عمل من 4-6 شهور/السنة
0.67	3.71	عمل على مدار العام
0.67	3.34	أخرى حدد

يتضح من الجدول (12.4) أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر

المشاركين الصناعيين حسب متغير موسمية العمل، حيث جاءت موسمية العمل على مدار العام في

المقدمة بمتوسط حسابي (3.71).

وللتأكيد بشكل دقيق على وجود الفروق تم عمل اختبار كروسكال واليز بحساب الأعداد ومتوسطات

الرتب لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب حسب متغير موسمية العمل وجاءت النتائج كما في الجدول

رقم(13.4)

الجدول (13.4) : نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر

المشاركين الصناعيين حسب متغير موسمية العمل

متوسط النقاط	العدد	العمل موسمية
51.30	5	عمل من 1-3 شهور/السنة
51.33	6	عمل من 4-6 شهور/السنة
73.52	127	عمل على مدار العام
36.50	3	أخرى حدد

ويتضح أيضا من الجدول (13.4) أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشاركين الصناعيين حسب متغير موسمية العمل، حيث جاء العمل على مدار العام بمتوسط رتبة هي الأعلى (73.52) تليها باقي الفئات.

11.2.4 هل يوجد اختلاف في واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشاركين الصناعيين تعزى لمتغير نوع العداد؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشاركين الصناعيين حسب متغير نوع العداد وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (14.4)

الجدول رقم (14.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب

من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العداد

نوع العداد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مسبق الدفع	3.75	0.72
الفاتورة	3.65	0.67

يتضح من الجدول (14.4) أن هنالك تقارب في استجابات أفراد العينة لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العداد، حيث جاءت هذه الاستجابات باختلاف طفيف جدا.

وللتأكيد بشكل دقيق على وجود الفروق تم عمل اختبار كروسكال واليز بحساب الأعداد ومتوسطات الرتب لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب حسب متغير نوع العداد وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (15.4)

الجدول (15.4) : نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر

المشاركين الصناعيين حسب متغير نوع العداد

نوع العداد	العدد	متوسط الرتب
مسبق الدفع	18	76.03
الفاتورة	123	70.26

ويتضح أيضا من الجدول (15.4) أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العداد، حيث جاء مسبق الدفع بمتوسط رتبة هي الأعلى (76.03) يليه الفاتورة بمتوسط رتبة (70.26).

12.2.4 رتب/ي المحاور الأربعة السابقة في الاستبانة من (1 - 4) بحيث تكون من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية بالنسبة لك.

جاءت نتائج هذا السؤال في جدول رقم (16.4)

الجدول رقم (16.4): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات المفحوصين لترتيب محاور الاستبانة حسب الأهمية من وجهة نظرهم

النسبة %	التكرار	المحور
40.4	57	الجودة
23.4	33	الكفاءة
19.9	28	الفاعلية
16.3	23	الإنتاجية

يتضح من الجدول رقم (16.4) أن الجودة حصلت على أعلى النسب يليها الكفاءة ويليهما الفاعلية وأخيرا الإنتاجية.

ملخص النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5 مقدمة

يعالج الفصل الحالي نتائج الدراسة واستنتاجاتها مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدراسة وأهدافها، إضافة إلى تحليل نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة إن وجدت وبلورة بعض التوصيات استناداً لنتائج الدراسة.

2.5 ملخص نتائج الدراسة ومناقشتها

1.2.5 ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

أولاً: ملخص نتائج السؤال الرئيسي المتعلق بواقع أداء شركة كهرباء الجنوب المتمثل بالجودة والفاعلية والكفاءة والإنتاجية من وجهة نظر المشتركين الصناعيين.

أظهرت نتائج هذا السؤال أن درجة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداة كاملة، والمرتبة تنازلياً حسب واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من حيث الجودة والكفاءة والفاعلية والإنتاجية كانت متوسطة، وتبين أن أعلى محور هو المحور المتعلق بالجودة بدرجة كبيرة، ومن ثم المحور المتعلق بالكفاءة بدرجة متوسطة، وبعدها المحور المتعلق بالفاعلية حيث جاء أيضاً بدرجة متوسطة، وأخيراً كان المحور المتعلق بالإنتاجية بدرجة متوسطة.

واقع الجودة في شركة كهرباء الجنوب كان عالياً وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة (مبييضين ونجم، 2014)، والتي أظهرت أن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة موضوع الدراسة كان عالياً كما توافقت مع دراسة (طل، 2013) والتي أظهرت أن نتائج أبعاد الجودة المفحوصة (الملموسية،

الاعتمادية, الاستجابية, التعاطف, الأمان, الاتصال) كانت مرتفعة وأعلى متوسط جاء في الاعتمادية, كما توافقت مع نتائج دراسة (قطاف, 2014) والتي أظهرت أن الجودة المقدمة من البنك موضوع الدراسة كان عاليا, ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى غالبية المؤسسات الخدمية سواء كانت في القطاع العام أو الخاص قد أدركت أهمية تطبيق معايير الجودة لأنها أصبحت مرآتها أمام زبائنها.

فيما تعارضت هذه النتيجة مع دراسة (عيادي, 2013), والتي أظهرت أن الخدمات المقدمة لزبائنها متدنية ولا تلبي حاجات الزبون, كما تعارضت مع دراسة (بوبكر, 2013) والتي أظهرت أن زبائن المؤسسة غير راضيين عن أبعاد الجودة الأربعة المفحوصة (الاعتمادية, الاستجابية, الضمان, التعاطف) المقدمة من المؤسسة حيث ظهرت المتوسطات الحسابية متدنية.

فيما توافقت النتائج في بعض المناطق من دراسة (Nathan,2011), وتعارضت في أخرى حيث أظهرت أن الجودة متزاوجة من منطقة لأخرى باختلاف البيئة والمجتمع.

أما ما يتعلق بالدراسات حول محور الكفاءة والتي جاءت بدرجة متوسطة فقد توافقت مع دراسة (جعدي, 2014) فيما يتعلق بالبنوك الصغيرة فقط, ودراسة (Sharmaa et al, 2012), والتي أظهرت نمو في الكفاءة لدى البنوك الهندية, وتعارضت مع دراسة (الهبيل, 2013) والتي أظهرت أن الكفاءة عالية من حيث إمكانيات الإحلال بين مدخلاتها, فيما ظهرت أن كفاءتها متدنية في القدرة على التحكم في تكاليفها من خلال أسعار مدخلاتها.

أما بخصوص محور الفعالية فلم يستطع الباحث ربطها بأية دراسات سابقة بشكل كامل وإنما جزئيات كما في دراسة (تبيدي, 2010), حيث توافقت الدراسة الحالية معها فيما يتعلق بجزئية أن تطبيق الإدارة

الإستراتيجية يؤدي إلى كفاءة وفعالية الأداء في شركات الاتصالات, كما أن الدراسات المتوفرة قديمة ولا تعالج المحاور بالطريقة التي تمت في الدراسة الحالية.

وتعزى النتائج التي حصلت إلى أن خدمة الكهرباء بشكل عام هي من الخدمات الأساسية والحساسة للمجتمع, وبخاصة مجتمع الدراسة وهم المشتركون الصناعيون(كبار المشتركين), حيث تشكل الكهرباء المدخل الرئيسي من مدخلات العملية الإنتاجية لديهم, ويحكم اطلاع الباحث من خلال عملي في شركة الكهرباء فإنها تولي أهمية قصوى لموضوع الجودة حيث أن رؤية الشركة هي الوصول إلى نظام توزيع كهربائي مؤتمت وبمعايير أمان عالية, ورسالتها حملت شعار خدمة كهربائية مستمرة, آمنة, بأحدث المواصفات العالمية, وتركز على ضرورة تقديم الخدمة بأفضل صورها وعلى أتم وجه لزيائنها, وتضع شعارا بأنه يجب تلبية طلب أي مشترك, وان المشترك دائما على حق, وخاصة هذه الفئة التي تشكل الرافعة الأولى من المستهلكين, حيث تركز الشركة بشكل كبير على النقاط التي تثق بان الزبائن يحتاجونها من ضرورة الالتزام بتنفيذ الخدمات في مواعيدها المعلن عنها والمتفق فيها مع المشتركين, وانجازها بشكل كامل ومن أول مرة, كما تعقد الشركة دورات لموظفيها حول طرق التعامل مع زبائنها, وتحرص على متابعة الشكاوي التي ترد منهم بشكل سريع وحازم, ولا تتوانى في عمل ما يلزم من إجراءات ضبط بحق المقصرين من الموظفين وإيقاع العقوبات حسب الأنظمة واللوائح وبذلك تولدت ثقة من هؤلاء المشتركين ظهرت من خلال إجاباتهم على هذا المحور تحديدا وجاءت متوسطاتهم الحسابية مرتفعة للغالبية العظمى من فقرات المحور.

فيما تعزى النتائج التي ظهرت في محور الكفاءة وهي نتيجة متوسطة ومرضية نوعا ما, ولكن بحاجة إلى مزيد من العمل وذلك لكون الكفاءة محور حساس ومهم جدا و يعكس رأي المشتركين في مقدرة شركة الكهرباء الجنوب في تحقيق ما تصبو إليه من نتائج وبأقل التكاليف الممكنة, حيث أن الشركة

تحرص على تأهيل موظفيها سلوكيا وعلميا للتعامل مع الجمهور وإيصال رسالتها إليهم, وضرورة التعامل مع ما لديهم من مقدرات بالشكل السليم وكأنها أملاك لهم وجب الحرص عليها, كما تدعمهم بشكل مستمر في الدورات المهنية, وتعمل على مراجعة قراراتها ودراساتها بشكل مستمر ودوري مع تقييم كل مرحلة من اجل الوصول إلى الكفاءة المطلوبة والتي هي جزء من الأداء المتوقع, كما تحرص الشركة على دراسة كل ما يؤدي إلى خفض تكلفة الخدمات على المواطنين وتقديم مقترحات بهذا الخصوص إلى الجهات المنظمة لهذا القطاع.

وننتج محور الفعالية التي جاءت متوسطة يعزوها الباحث إلى قناعة المشتركين بان شركة كهرباء الجنوب تعمل ولديها المقدرة على الوصول إلى أهدافها وزيادة حجم الخدمات المقدمة إليهم, وبالفعل فان الشركة تحرص بشكل دائم على توفير وتحديث جميع المتطلبات من مواد وعدد واليات تلزم في العمل في الوقت المناسب والمطلوب وفق الإمكانيات المتاحة في ظل وجود بعض التعقيدات المتعلقة بأنظمة الشراء والاستيراد, تحرص على رضى الزبائن وتعمل له من خلال النشرات التوعوية والتواصل عبر الموقع الالكتروني والموقع على شبكة التواصل الاجتماعي, تحرص الشركة على توفير احدث المواصفات التي تلائم السلامة العامة وتوفر الخدمة السليمة والأمنة, كما تعمل على ابتكار خدمات جديدة توفر على المواطن وليس حصرها تطوير الخدمات من أحادي الطور إلى ثلاثي الطور والاشتراكات المؤجرة, وقد انعكس هذا ايجابيا على استجابات المبحوثين.

الإنتاجية التي طرحت من خلال هذه الدراسة عني فيها رأي المستفيد من أداء الشركة وقدرتها على تحويل المدخلات إلى مخرجات مخطط لها سلفا, ويعزو الباحث النتيجة التي ظهرت في الدراسة وجاءت بدرجة متوسطة إلى وجود فهم من قبل المشتركين لأهمية الإنتاجية كجزء من الأداء وما ينعكس منه على خدماتهم , كما يعزوه إلى حرص الشركة على الالتزام بخطتها حول ما ستقوم به من

أعمال وتحديثها بشكل مستمر فهي سنويا تضع مخططات لمشاريعها الجديدة وقبل عام مع تحديث المشاريع المطروحة سابقا, كما تحرص على الالتزام عما يصدر من الجهات المنظمة لهذا القطاع من توجهات تخدم المشتركين عموما وهذه الفئة المهمة من المشتركين خاصة.

حيث يظهر أن الهدف الدائم للشركة من خلال جميع الإجراءات والإعمال هو الاستغلال الأمثل للموارد بالكفاءة والفعالية العالية, والجودة المميزة, والإنتاجية الأعلى, وذلك من أجل التحسين المستمر لأداء الشركة وبالتالي تحقيق الهدف وهو رضى المستفيدين.

ثانياً: ملخص نتائج السؤال الأول المتعلق بواقع الجودة في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين.

جاءت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل فقرة من فقرات المحور المتعلق بالجودة، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الدرجة، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن التزام الجودة كانت كبيرة، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: تقوم الشركة بتنفيذ الخدمة للمشاركين ضمن الفترة المعلن عنها بأعلى متوسط، تليها تلتزم الشركة بمواعيد القيام بتنفيذ الخدمات في الأوقات المحددة مسبقاً، ومن ثم تحرص الشركة على أن تكون سجلات ومعاملات المشتركين خالية من الأخطاء، و يتمتع موظفو الشركة باللباقة عند تعاملهم مع المشتركين وقد جاءت (18) فقرة بدرجة كبيرة.

في حين كانت أدنى الفقرات تتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على التفاعل السريع مع متطلبات المشترك بدرجة متوسطة.

ويعزى ذلك كما اشرنا في نتائج السؤال الرئيس إلى أن الشركة تولي موضوع الجودة اهتماماً جماً وتحرص وتشدد عليه، كما ورد في رؤية الشركة ورسالتها، وتعتبر الوصول إلى أعلى درجات الجودة

الهدف الأسمى خاصة تنفيذ الخدمات في الأوقات المعلنة والمحددة سلفا والتي تعكس مصداقية الشركة, وتحقق ثقة ورضى المشترك, بالإضافة إلى التأكد من خلو سجلات المشتركين من الأخطاء وذلك بعمل التدقيق اللازم قبل اعتمادها النهائي حيث تمر عبر سلسلة من الإجراءات والتدقيق والذي يتم بشكل الكتروني, أما بخصوص نتيجة الفقرة المتعلقة بتوفر القدرة لدى العاملين على التفاعل السريع مع متطلبات المشترك والتي جاءت متوسطة, فان الباحث يعزوها بالأساس إلى حساسية الخدمة لهذه الفئة من المشتركين(الصناعيين) أو كبار الزبائن, كما يعزوها أيضا إلى وجود بعض العراقيل أحيانا في مختلف فقرات الهيكل التنظيمي للشركة سواءا الإدارية أو المالية واللوجستية والتي تؤخر الطلبات أحيانا نتيجة ضغوط العمل اثر الزيادة المضطردة في الطلب على الخدمات وعدم كفاية الطواقم لذلك, وعدم إمكانية توظيف ما يلزم من موظفين, أيضا في أحيان أخرى لا تستطيع الطواقم وخاصة الطوارئ الوصول إلى بعض الأماكن بالزمن المطلوب نتيجة بعض عراقيل الاحتلال.

وقد توافقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Duodu & Amankwah, 2011), من حيث المصداقية وتعارضت معها من حيث الاستجابة بالإضافة إلى العديد من الدراسات كما تم سردها في السؤال الرئيس واختلفت مع أخرى.

ثالثاً: ملخص نتائج السؤال الثاني المتعلق بواقع الكفاءة في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين.

جاءت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل فقرة من فقرات المحور المتعلق بالكفاءة، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الدرجة، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن التزام الكفاءة كانت متوسطة، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون سلوكيا للتعامل مع المشتركين, وجاءت بدرجة كبيرة, تليها اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون علميا للتعامل مع

المشتركين, بدرجة كبيرة, ثم تعتبر الشركة الكفاءة في تقديمها للخدمة هدفا استراتيجيا, بدرجة كبيرة, ثم يمتلك العاملون في الشركة الخبرات اللازمة لتنفيذ الأعمال المنوطة بهم, بدرجة كبيرة, تليها تتوفر لدى موظفي الشركة القدرة على مواجهة التحديات التي تواجههم أثناء أداء أعمالهم الإدارية, بدرجة كبيرة أيضا.

في حين كانت أدنى الفقرات: تعمل الشركة بالسرعة والدقة لخفض كلفة خدماتها, بدرجة متوسطة, وقبلها يدل خفض كلفة الخدمات التي تقدمها الشركة على أنها ملتزمة بتطوير أداءها, بدرجة متوسطة أيضا.

وتعزى هذه النتائج إلى أن لدى شركة كهرباء الجنوب القدرة على تحقيق ما تصبو إليه من نتائج بأقل التكاليف الممكنة, واثر ذلك الواضح من استجابات المفحوصين, فهي تعلم الكفاءة هي مفتاح استمرارية أعمالها في ظل الصعوبات المالية والوضع الاقتصادي الذي يعيشه المجتمع الفلسطيني بشكل عام, وما يواجهه قطاع الصناعة واللذين هم جزء من مجتمع البحث, فالمصادر المالية محدودة ولا يوجد منح أو مشاريع ممولة من جهات أخرى, فهي تضع الكفاءة هدفا استراتيجيا, وتعمل على الاستثمار في الأفراد كمفتاح للوعي بتزويدهم بالخبرات اللازمة, وبالتالي بناء فرد حريص على الشركة حرصه على ممتلكاته الخاصة, ويعزو الباحث وجود ببطء نوعا ما في تخفيض كلفة الخدمات والتطوير إلى عدم تحكم الشركة بالأسعار من جهة والارتفاع المستمر في التكاليف التشغيلية مثل بعض المواد والمحروقات وما إلى ذلك.

وتتنفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (جعدي, 2014) فيما يتعلق بالبنوك الصغيرة فقط (قطاع خدمات) , ودراسة (Sharmaa et al, 2012), والتي أظهرت نمو في الكفاءة لدى البنوك الهندية, وتعارضت مع دراسة (الهيبل, 2013), كما اشرنا إلى ذلك في السؤال الرئيس.

رابعاً: ملخص نتائج السؤال الثاني المتعلق بواقع الفعالية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين.

جاءت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل فقرة من فقرات المحور المتعلق بالفعالية، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الدرجة، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن التزام بالفعالية كانت متوسطة، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: تؤثر التجهيزات والمعدات المتوفرة في الشركة إيجاباً في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين، بدرجة كبيرة، تليها تستخدم الشركة الموارد المتاحة لها لتحقيق أهدافها بفاعلية بدرجة كبيرة أيضاً، ومن ثم تحرص الشركة على تحقيق رضى المشتركين بدرجة متوسطة، ويوجد نظام تواصل فعال مع الجمهور (مراكز خدمات جمهور، شكاوى) بدرجة متوسطة أيضاً.

في حين كانت أدنى الفقرات: تتطابق مواصفات الخدمات التي تقدمها الشركة مع المتطلبات المحددة من المشتركين، وهي أيضاً بدرجة متوسطة.

وتعزى هذه النتائج إلى العمل الدؤوب الذي تقوم به الشركة لزيادة إمكانياتها التي تؤهلها للوصول إلى أهدافها وزيادة حجم الخدمات المطلوبة من قبل مشتركها ووصول تلك الصورة للمشاركين وإحساسهم بذلك، خاصة تلك الجوانب المتعلقة بتوفير التجهيزات والمعدات التي تلائم تقديم الخدمة للزبائن، فعلى سبيل المثال فإن الشركة تشغل أكثر من عشرة رافعات وثلاث ونشات متوسطة وثقيلة مجهزة بشكل كامل لإنجاز العمل بالشكل الفني السليم وفي أقل وقت ممكن، بحيث يتم إنجاز مضاعف للخدمات نتيجة توفر هذه الآليات والمعدات، هذا بالإضافة إلى أن الشركة تحرص دائماً على اختيار الموظفين الأكفاء اللذين يحرصون على تلك المعدات والتجهيزات، وتعمل على تحفيزهم على ذلك، ويعزو الباحث نتائج باقي الفقرات وتدنيها عن الفقرات السابقة إلى وجود بعض العراقيل الخارجة عن سيطرة الشركة

في ظل وجود جسم مسؤول حالياً عن تنظيم قطاع الطاقة وهو مجلس تنظيم قطاع الطاقة والذي يصدر التعرفة بما تحتويه من خدمات جديدة وأسعار لها ولأثمان الكهرباء مما يحد من مرونة الشركة في هذه الجوانب.

ولم يستطع الباحث من ربط دراسته بدراسات سابقة لعدم وجود مثل هذه الدراسات الحديثة وخاصة أن دراسته هي الأولى حول موضوع الأداء ومن ضمنها محور الفعالية.

خامساً: ملخص نتائج السؤال الثاني المتعلق بواقع الإنتاجية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين.

جاءت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل فقرة من فقرات المحور المتعلق بالإنتاجية، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الدرجة، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن التزام بالإنتاجية كانت متوسطة، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: ترتبط إنتاجية الشركة بالتزام المشتركين بتسديد المستحقات المترتبة عليهم، بدرجة كبيرة، تليها تتكامل انجازات الشركة مع توجهات السلطة الفلسطينية نحو قطاع الطاقة، بدرجة متوسطة، ثم يعزز تعاون المشتركين من إنتاجية العاملين بالشركة، بدرجة متوسطة، و تعكس الانجازات التي تحققتها الشركة الخطط الموضوعية، بدرجة متوسطة أيضاً.

في حين كانت أدنى الفقرات: تشير التنبؤات بان لدى الشركة الطاقة الإنتاجية الكافية لتقديم الخدمات للمستفيدين، بدرجة متوسطة، وسبقها تعمل الشركة على الاستفادة من الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة لديها لتحسين الإنتاجية، بدرجة متوسطة أيضاً.

وهذا المحور يعكس رأي المستفيد من أداء الشركة وقدرتها على تحويل المدخلات إلى المخرجات المخطط لها، ويعزو الباحث النتائج إلى أن الشركة وبشكل دائم ومن خلال نشراتها وتوجهها المستمر

إلى المشتركين بضرورة تسديد ما عليهم من التزامات من أجل استمرارية عمل الشركة وتطوير خدماتها، ووضعهم في صورة توجهات سلطة الطاقة الفلسطينية نحو هذه الخدمة والقطاعات المهمة المستفيدة منها، حيث تحرص الشركة بشكل دائم على توجيه المواطنين ضعيفي الحال والحالات الخاصة، وبعض المستثمرين للتوجه إلى سلطة الطاقة من أجل دعم خدماتهم وخاصة الجديدة منها، وكما اشرنا سابقا فان الشركة تعمل على تجديد وتحديث مخططاتها بشكل سنوي ووضعها ضمن الموازنات، كما يعزو الباحث نتيجة استجابات المفحوصين حول التنبؤات بخصوص توفير الطاقة الإنتاجية والتي جاءت متوسطة نتيجة الشح والنقص الفعلي للطاقة من المصدر والذي تكرر كثيرا خلال السنوات الأخيرة، فالبرغم من حرص الشركة الشديد على تحديث وتطوير شبكاتها بشكل سنوي وتحديث جميع الأنظمة الخدماتية إلا أنها تبقى مشكلة المصدر، فموقع مناطق عمل الشركة الجغرافي يحد من إمكانيات زيادة القدرات لديها ويعرض هؤلاء المشتركين لإخطار جمة ويحد من خططهم وطموحاتهم المستقبلية، أضف إلى ذلك تعقيد إمكانية تشغيل نقطة الربط في جنوب الضفة الغربية في منطقة ترقوميا نتيجة التعنت الإسرائيلي بوضع شروط مجحفة جدا لتشغيلها لها أبعاد سياسية سلبية جدا على الكيان الفلسطيني كالحاجة إلى ترخيص شركة النقل الوطنية من الإدارة المدنية في الضفة الغربية.

وقد توافقت نتائج هذه الدراسة مع بعض الجزئيات في دراسة (Fallhi et al , 2011)، من حيث ارتباط تحقيق الإنتاجية بتوفر رأس المال وهو المدخلات لتحويلها إلى المخرجات المطلوبة.

سادساً: ملخص نتائج السؤال الخامس المتعلق بدرجة اختلاف واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً للمتغيرات الديمغرافية الآتية: (المنطقة، نوع العمل، حجم الاشتراك بالأمبير، موسمية العمل، نوع العداد).

1- نتائج السؤال المتعلق بدرجة اختلاف واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً لمتغير المنطقة.

أظهرت النتائج الخاصة بهذا السؤال أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير المنطقة، حيث جاءت منطقة الظاهرية في المقدمة بدرجة كبيرة، ثم منطقة يطا بدرجة كبيرة، وأخيراً منطقة دورا بدرجة متوسطة، وقد توافقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Nathan,2011)، وحيث أظهرت أن هناك اختلاف في الجودة تبعا لمناطق تزويد الكهرباء في الهند نتيجة اختلاف البيئة والمجتمع.

وتعزى هذه النتيجة إلى كون منطقة الظاهرية تتمتع بعدة خصائص بعضها ما قبل الشركة وأخرى أثناء الشركة ومن ثم طبيعة المشتركين فيها والذين يتصفون بالالتزام الشديد تجاه الشركة، منطقة الظاهرية هي الأصغر من حيث عدد المشتركين ومحدودة جغرافياً وتقع ضمن المناطق المصنفة (A) في السلطة الفلسطينية مما يساعد الشركة في القيام بأعمالها ونشر ثقافة الالتزام، أضف إلى ذلك أن شبكتها بالأساس حديثة وتم تعزيزها وتطويرها فترة عمل الشركة واستفادت من نظام محاصصة المشاريع المعمول به، مما أدى إلى توفير الخدمة حتى في مناطق نائية، أضف إلى ذلك أن معدل عدد الموظفين الذين يخدمون في الفرع أعلى من ذلك في مناطق الشركة الأخرى، كل ذلك أدى إلى وجود اختلاف في واقع الأداء وظهر ذلك جلياً في استجابات المفحوصين من منطقة الظاهرية، أما بخصوص منطقة يطا فهي تتمتع ببعض المزايا المماثلة لمنطقة الظاهرية من توفر المشاريع والتي غيرت واقع الكهرباء بشكل جذري إلا أنها لم تصل إلى الحد الذي بلغته الظاهرية لامتدادها الواسع

ونمو قطاع صناعة الحجر والرخام فيها، أما منطقة دورا فقد جاءت متوسطة وتأثرت بثلاث نقاط أساسية وهي خروج دورا غير المنظم من شركة كهرباء الجنوب في أوج تنفيذ مشاريع العطاء الإيطالي مما أفر تنفيذ العديد من المشاريع وتأهيل الشبكات، ثم الامتداد الشاسع لمنطقة العمل والتي تمتد لمناطق لا تتوفر فيها الظروف المناسبة للعمل، إضافة إلى الطلب الكبير جدا والمتزايد على الخدمات وعدم توفر الطواقم الكافية لذلك مما يؤخر تنفيذ بعض الأعمال والتي تنعكس على واقع الأداء.

ب- نتائج السؤال المتعلق بدرجة اختلاف واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً لمتغير نوع العمل.

أظهرت النتائج الخاصة بهذا السؤال أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العمل، لصالح الحجر والرخام بدرجة كبيرة، فيما كانت باقي الاستجابات متوسطة تجاه الأنواع الأخرى من الأعمال.

ويعزى ذلك إلى أهمية وحساسية هذا القطاع تجاه خدمة التيار الكهربائي حيث أن الانقطاع في التيار أو ضعفه أو عدم توفر ما يكفي من قدرة كهربائية يؤدي إلى خسارة فادحة لديهم، خاصة وان هذا القطاع مرتبط بالتصدير إلى الخارج ومرتتب عليه التزامات كبيرة تجاه المصدرين.

ج- نتائج السؤال المتعلق بدرجة اختلاف واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً لمتغير حجم

الاشتراك.

أظهرت النتائج الخاصة بهذا السؤال أن هنالك اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير حجم الاشتراك، لصالح مشتركي الفئة (251-500) بدرجة كبيرة، فيما كانت باقي الاستجابات متوسطة في باقي أحجام الاشتراكات.

ويعزى ذلك إلى أن أصحاب هذه الخدمات هم بأغليبيتهم ممن يعملون في قطاع الحجر والرخام والذي بيننا حساسيته لخدمة الكهرباء وتتطابق نتيجة هذا السؤال مع السؤال السابق.

د- نتائج السؤال المتعلق بدرجة اختلاف واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً لمتغير موسمية العمل.

أظهرت النتائج الخاصة بهذا السؤال أن هنالك اختلافا لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير موسمية العمل لصالح العمل على مدار العام وكانت متوسطة. وهذا شيء طبيعي متوقع ويعزى إلى حاجة جميع الفئات للتيار الكهربائي ولكن بدرجة أعلى قليلا من قبل من يعملون على مدار العام حيث يواجهون جميع الانقطاعات على مدى العام.

ه- نتائج السؤال المتعلق بدرجة اختلاف واقع أداء شركة كهرباء الجنوب وفقاً لمتغير نوع العداد.

أظهرت النتائج الخاصة بهذا السؤال انه يوجد اختلاف لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العداد لصالح مشتركى الدفع المسبق وهذا طبيعي نتيجة قيامهم بدفع ثمن الخدمة قبل تلقيها عن أولئك اللذين يستطيعون تأجيل عملية الدفع لما بعد تلقي الخدمة كما أنهم يتمتعون بفارق في التعرف عن الفاتورة.

سابعاً: ملخص نتائج السؤال النظري المتعلق بترتيب المحاور الأربعة السابقة في الاستبانة من 1)

- (4) بحيث تكون من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية بالنسبة لك.

أظهرت النتائج الخاصة بهذا السؤال توافقا مع نتائج تحليل استبانة الدراسة حيث رتب الجودة أولا اكبر عدد من المفحوصين ثم محور الكفاءة تليه الفعالية وأخيرا الإنتاجية.

ويعزى ذلك إلى وعي المفحوصين والدقة في الإجابة على فقرات الاستبانة وشعورهم بأهميتها.

3.5 استنتاجات الدراسة

بعد الاطلاع على نتائج تساؤلات الدراسة ومناقشتها وتحليل بياناتها، فقد تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية:

أولاً: محور الجودة

- واقع الجودة في شركة كهرباء الجنوب متوفر وبدرجة كبيرة بالمستوى الافتراضي للدراسة.
- تقوم شركة كهرباء الجنوب بتنفيذ أعمالها ضمن الفترات التي تعلن عنها وفي المواعيد المحددة سلفاً وتقوم بتنفيذ الخدمات المطلوبة منها بشكل صحيح ومن أول مرة.
- يمتلك موظفو الشركة اللباقة و الخبرات والمؤهلات العلمية والعملية التي تمكنهم من التعامل مع المشتركين والقيام بأعمالهم.
- موقع شركة كهرباء الجنوب ملائم لجميع فئات المشتركين وتتوفر به المرافق اللازمة لراحة المشتركين.
- يشعر المشتركون بالأمان تجاه الخدمات التي تقدمها الشركة.
- لا بد للشركة من العمل وبشكل حثيث لإيجاد السبل الكفيلة بتعامل العاملين التفاعل السريع مع متطلبات المشتركين.

ثانياً: محور الفعالية

- واقع الفعالية في شركة كهرباء الجنوب متوفر وبدرجة متوسطة بالمستوى الافتراضي للدراسة.
- تتوفر لدى شركة كهرباء الجنوب المعدات والآليات التي تمكنها من القيام بأعمالها والتي تستخدمها بفعالية كبيرة.
- يوجد لدى شركة كهرباء إمكانيات للتواصل الفعال مع المشتركين ولكنها بحاجة إلى تعزيز.
- يرى بعض المشتركين أن الشركة بحاجة إلى بذل المزيد من الجهود لكي يشعر المشتركون بمهنية الشركة فيما تقدمه من خدمات لهم.

- يرى بعض المشتركين بان على شركة كهرباء الجنوب إعادة دراسة تكاليف الخدمات التي تقدمها.

- يرى بعض المشتركين أن على الشركة العمل بشكل اكبر لكي تتطابق مواصفات الخدمات التي تقدمها الشركة مع متطلباتهم.

ثالثا: محور الكفاءة

- واقع الكفاءة في شركة كهرباء الجنوب متوفر وبدرجة متوسطة بالمستوى الافتراضي للدراسة.

- العاملون في شركة كهرباء الجنوب مؤهلون علميا وسلوكيا للتعامل مع المشتركين.

- الكفاءة في شركة كهرباء الجنوب هدف استراتيجي.

- يجب على الشركة أن تراجع قراراتها في ضوء الأهداف المرسومة للتأكد من بلوغ الأهداف بكفاءة عالية.

رابعا: محور الإنتاجية

- واقع الإنتاجية في شركة كهرباء الجنوب متوفر وبدرجة متوسطة بالمستوى الافتراضي للدراسة.

- المشتركون ملتزمون بما عليهم من استحقاقات تجاه الشركة.

- تتكامل وتتفاعل الشركة مع توجهات السلطة الفلسطينية نحو قطاع الطاقة.

- يجب على الشركة تحديث وتطوير خططها باستمرار.

- الشركة لا تستفيد من الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة لديها لتحسين الإنتاجية مثل عدد العمل على الكهرباء الحية.

- لا تتوفر لدى الشركة الطاقة الإنتاجية الكافية من طواقم لتقديم الخدمات للمستخدمين.

خامساً: هنالك اختلاف في واقع أداء شركة كهرباء الجنوب لصالح منطقة الظاهرية ومشاركي الحجر والرخام والمشاركين من الفئة (251-500) أمبير.

4.5 التوصيات

- استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة, يمكن تقديم العديد من التوصيات على النحو التالي:
- العمل المستمر والحديث من قبل شركة كهرباء الجنوب على المحافظة على مستوى الجودة العالية في الشركة وتكليف الجهات المختصة بمتابعته.
 - بناء نظام رقابة ومتابعة في دوائر العمليات (الفنية وخدمات المشتركين) وذلك من اجل التأكد من استمرار إيفاء الشركة بالتزاماتها تجاه المشتركين عبر الاستجابة السريعة لطلبات المشتركين بما فيها تطوير نظام الطوارئ والتبليغ عن الأعطال في الشركة بحيث .
 - زيادة الاهتمام بالمشاركين من خلال إعطاءهم أولوية اكبر خلال مراجعاتهم لمكاتب الخدمات مع ضرورة تأسيس صندوق للشكاوي في فروع الشركة المختلفة لتلقي شكاوي المواطنين.
 - دراسة أسعار الخدمات المقدمة للمشاركين بشكل يؤدي إلى خفض التكلفة في ظل الأوضاع الصعبة التي يعيشها المجتمع وتعزيز الخصومات التشجيعية والحوافز للمشاركين الملتزمين و العمل على إيجاد السبل الكفيلة بسداد المشتركين غير الملتزمين بالتزاماتهم وذلك عبر التوجه للقانون وتفعيل الحملات الإعلانية التوعوية والتنقيفية.
 - تفويض الصلاحيات بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة بحيث تستطيع الاستجابة واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

- تعزيز العاملين بشكل يدفعهم للاستمرار في تأدية أعمالهم بتفاني وإخلاص من خلال التدريب والتحفيز والمكافآت.
- العمل على مراجعة شاملة لإستراتيجية عمل الشركة في ضوء الأهداف المرسومة لها سابقا.
- العمل على تشجيع مشاريع الطاقة المتجددة من اجل المساهمة في توفير مصادر إضافية للطاقة التي يحتاجها المشتركون في ظل محدودية المصدر والطلب المتزايد.
- أن تعمل شركة كهرباء الجنوب على تطوير التكنولوجيا المستخدمة في الخدمات واستغلال ما لديها من أنظمة متطورة.
- العمل على الضغط على كافة الجهات ذات العلاقة ابتداءا من السلطة الوطنية الفلسطينية لتشغيل محطة تحويل ترقوميا إلى الشركة القطرية الإسرائيلية بصفتها المسؤولة عن تزويد الكهرباء حاليا من اجل توفير المزيد من الطاقة, مع التوضيح والإعلام للمشاركين حول الصعوبات التي تواجهها الشركة في موضوع محدودية المصدر.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أبو حليقة, سليمان. (2013): أثر الجودة في الرعاية الصحية، الجامعة العربية المفتوحة لشمال أمريكا, الولايات المتحدة الأمريكية. (رسالة ماجستير غير منشورة).
- أبو قحف، عبد السلام. (2001): اقتصاديات الأعمال والاستثمار الدولي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر.
- الأحمدى ، طلال ، المنصور ، كاسر. (2004): قياس إنتاجية الإدارة الحكومية في الوطن العربي (مقاييس مقترحة) ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع "العربي إدارة المعرفة في العالم ، جامعة الزيتونة الأردنية ، الأردن.
- إدريس، ثابت. (2002): كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية الإسكندرية.
- باسردة، توفيق. (2006): تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء، جامعة دمشق، (أطروحة لنيل درجة الدكتوراه غير منشورة).
- برحومة، عبد الحميد. (2008): الكفاءة والفعالية في مجالات التصنيع والإنتاج، مجلة الاقتصاد والمالية، دورية أكاديمية محكمة تصدر عن المركز الجامعي بالوادي، العدد الأول جانفي، ص 60.
- بلحسن، سميحة. (2012): تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة "حالة مؤسسة موبيليس -ورقلة-، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- بوبكر، كلثوم. (2013): جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثرها على رضا الزبون دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات "تقرت"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- بورقبه، عبد السلام. (2011): التمييز بين الكفاءة والفعالية والفاعلية والأداء. ورقة علمية، جامعة فرحات عباس_سطيف _ الجزائر.

- البينو، عبد الرحيم. (2014): تطبيق الجودة الشاملة وأثرها في الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- تاويريت، نور الدين. (2006). قياس الفعالية التنظيمية من خلال قياس التقييم التنظيمي. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة محمود منتوري قسنطينة، الجزائر.
- تبيدي، محمد. (2010): أثر الإدارة الإستراتيجية علي كفاءة وفعالية الأداء (دراسة قطاع الاتصالات السودانية). رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة الخرطوم، السودان.
- حجازي، حافظ. (2005): إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد). دار الوفاء للطباعة و النشر، الإسكندرية.
- حمود، كاظم. (2007): "إدارة الجودة وخدمة العملاء". الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حنفي، عبد الغفار. (2006): أساسيات إدارة منظمات الأعمال، الدار الجامعية الإسكندرية.
- الجبوري، حاكم. (2012): رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي / فرع النجف. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية، العدد 8، جامعة الكوفة، العراق.
- جعدي، شريفه. (2014): قياس الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر خلال الفترة (2006-2012). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر.
- الخطيب، عامر. (2004): محاضرات في مناهج البحث العلمي، مكتبة القدس، غزة، فلسطين.

- الزهرة ، فاطمة.(2008):إنتاجية العمل دراسة مقارنة بيم مؤسسة عمومية ومؤسسة خاصة (دراسة حالة مؤسسة الزجاج "NOVER" العمومية والآجر "CCB" الخاصة خلال الفترة 2002-2006 ،رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف ، الجزائر .
- سويدان, نظام. (2011): تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه , مجلة جامعة الأزهر, المجلد 13, العدد 1, غزة.
- الشعبي, محمد, والشهراني, سعيد. (2014): تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب. مجلة جامعة نمار للدراسات والبحوث, العدد 19.
- الشماع, خليل, وحمود, كاظم . (2000): نظرية المنظمة، دار المسيرة عمان.
- الشنواني, صلاح.(2000):إدارة الإنتاج (مدخل تاريخي : التطور التكنولوجي ، مدخل إنشائي : المنشأة الصناعية)، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر.
- الصمدعي, محمود, ويوسف, ردينه.(2010): تسويق الخدمات. دار المسيرة للنشر، عمان.
- الطائي, عبد النبي, والعلاق, عباس. (2009): تسويق الخدمات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الطائي, محمد. (2004): نظام المعلومات الإدارية المتقدمة، دار وائل للنشر والتوزيع.
- طمل, إبراهيم. (2013): تأثير محددات جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة موبيليس_وكالة ورقلة_ , رسالة ماجستير منشورة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- عبد القادر, بركات. (2016): تقييم أداء الخدمات الصحية في المستشفيات العامة الليبية "دراسة نظرية ومقارنة على بعض المستشفيات العامة الليبية العاملة بمدينة بنغازي", جامعة بنغازي, ليبيا.
- عبد المحسن, توفيق.(2004): تقييم الأداء، الطبعة الأولى, دار النهضة العربية، القاهرة.

- عبد، ماجدة. (2012): الجودة المدركة لخدمات المواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- عبيدات، سليمان. (2013): مقدمة في إدارة الإنتاج والعمليات، الطبعة الرابعة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- العلاق، بشير. (2001): قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية (حالة المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن)، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة. ص173-195
- عيادي، حليلة. (2013): مدخل إدارة الجودة لتقييم خدمات المرافق العامة دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر -ورقلة-، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- غانم، امجد. (2009): إدارة الجودة الشاملة في الهيئات المحلية الفلسطينية في الضفة الغربية، دراسة تحليلية، جامعة النجاح الوطنية.
- قريشي، نجاه. (2006): القيم التنظيمية و علاقتها بفعالية التنظيم، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، قسم علم الاجتماع، ص 49.
- القريوتي، محمد. (2000): نظرية المنظمة و التنظيم، عمان، دار وائل للنشر و التوزيع.
- قطاف، فيروز. (2010): تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي دراسة "حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية" ولاية بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر -بسكرة الجزائر.
- مازن، شريف. (2004): إدارة الأداء. بحث مقدم إلى مؤتمر الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ماضي، المحمدي. (2005): مداخل قياس الأداء في القطاع الخاص وتطبيقاتها على القطاع العام والحكومي، بحث مقدم إلى مؤتمر الأساليب الحديثة لقياس الأداء في المنظمات الحكومية، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 3-5 يناير 2005، ص30.

- المبيضين, ذيب, ونجم, عبود. (2014): اثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضى عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان, بحث منشور في مجلة العلوم الإدارية, جامعة الزيتونة, المجد 41, العدد 2,الأردن.
- محمد، جلال، واحمد، بن زكور. (2007): تحقيق رضا العملاء من خلال الجودة, رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي بالمدينة، الجزائر.
- مخيمر، جميل, وجودة, عبد المحسن وخشية، ناجي وعبد القادر, عبد القادر، ومطوع، سعد. (2000): قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات, كلية العلوم الاقتصادية والتسيير, جامعة محمد خيضر, بسكرة, نوفمبر 2005.
- نبيل, ساره.(2012): مفهوم الأداء. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية.
- نبيل، عبد الفتاح (2000) : إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الإنتاجية بالأجهزة الحكومية، الإداري العدد 82 .
- نوار, صالح. (2006): فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، قسطنطينية . مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة، ، ص 84
- نور الدين، بوعنان. (2007) : جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة, رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- نور الدين, تمجدين, و بن تقات، عبد الحق, (2011): مؤشرات قياس الأداء من المنظور التقليدي إلى المنظور الحديث، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و 23 نوفمبر 2011 ، ص 240.

- الهيبل, نهاد. (2013): قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية SFA "دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الإسلامية, غزة, فلسطين.
- هلال, محمد. (2011): مهارات إدارة الأداء" معايير وتطبيق مهارات الجودة في الأداء", الطبعة الأولى, مركز تطوير الأداء, القاهرة.
- الهواري, سيد. (2000): الإدارة, الأصول والأسس العلمية للقرن الـ21, مكتبة عين شمس, القاهرة.
- يحيوي, الهام. (2001): الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية. دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة (باتنة). رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة باتنة, الجزائر.

- Abidin, Rauzah. (2000): **Productivity Measurement in the service Industry**, Report on the Apo symposium on Productivity Measurement in the service Sector. Kuala Lumpur. Malaysia, 1-4 August.
- Ammons, David, Coe, Charles & Lombardo, Michael. (2001): **"Performance –Comparison Projects in Local Government**.
- Daniel , Chingang Nde, Berinyuy, Lukong Paul. (2010): **Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction**. Umea School of Business , Spring semester 2010 , Master thesis, one-year, 15 hp.
- Duodu , Frank Kwadwo , Amankwah , Theresa. (2011): **An Analysis and Assessment of Customer Satisfaction with Service Quality in Insurance Industry in Ghana**. Lulea University of Technology, Department of Business Administration, Technology and Social Sciences.
- Fiouz, F. ,Sakineh, S. and Nasim, M. (2011): "Determinants of Labor Productivity in Iran's Manufacturing Firms: With Emphasis on Labor Education and Training". **International Conference on Applied Economics ICOAE**.
- Hafeez, Samraz. (2012): The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan. **International Journal of Business and Social Science**, Vol. 3 No. 16.
- Hamiltona R., Qasrawib W. & Al-Jarrah I. M. (2010): **Cost and Profit Efficiency in the Jordanian Banking Sector 1993-2006: A Parametric Approach**, International Research Journal of Finance and Economics, ISSN 1450-2887 Issue 56.

- Irwin, D. Richard. (2002): "Customer Service" , 2nd ed., McGraw-Hill, United State.
- Kelly Deirdre. (2012): **The effectiveness of performance management in the retail industry in Ireland.** A dissertation submitted in partial fulfillment for a M.A. in Human Resource Management, National College of Ireland.
- Khan , Mubbsher Munawar ,Fasih , Mariam. (2014): **Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector,** Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol. 8 (2), 331- 354.
- Kotler , P. and Keller, K. (2006): **Marketing management.** Pearson education, prentice hall. 12th edition .p, 106.
- Králová , Maria , Richter , Jiří , Suchánek , Petr. (2014): **Customer Satisfaction, Product Quality and Performance of Companies,** REVIEW OF ECONOMIC PERSPECTIVES – NARODOHOSPODA ŤSKY OBZOR, pp. 329–344, DOI: 10.1515/revecp-2015-0003.
- Kumar, Sameer, Ghildayal, Neha S., Shah, Ronak N.,(2011): **Examining quality and efficiency of the US healthcare system** , International Journal of Health Care Quality Assurance, Volume 24, Number 5, 2011 , pp. 366-388(23).
- Nathan , Senthil. (2011): **SERVICE QUALITY IN POWER SECTOR,** Department of Mechanical Engineering , National Institute of Technology , Rourkela-769008.
- Simion D. ,Toba D. , and Siminica, M. (2010): "**Analysis of Correlation Between Labor Productivity And Determinants of Its in Romania**". University of Craiova ,Str.A.I. Cuza. No.13. Romania.
- Turunen, Susanna . (2011) : **Customer Satisfaction in Internal Customer Service, Case: Abloy Oy Internal Customer Service.** Master's thesis.

Kemi-Tornio University of Applied Sciences. Business and Culture. Pages 73. Appendix 1.

-Pei, Yuan. (2013): **Does Service Quality and Customer Satisfaction Effect Customer Loyalty? ----An Case Study of A Chinese Electric Appliance Chain Retailer.**

-Phan, Chi Anh, Nham, Phong Tuan. (2014): Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Automated Teller Machine Service: Case Study of a Private Commercial Joint Stock Bank in Vietnam. **GENERAL BUSINESS JOURNALS. Vol. 15.**

- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., (1985), “A Conceptual model of service Quality and its implications for future Research”, **Journal of marketing 49**, (Fall), P. 41-50.

- Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, (1988), “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service Quality”, **Journal of Retailing 64**, Spring, P. 12

-Sharma S., Rainab D. & Singhc S. (2012): Measurement of Technical Efficiency and Its Sources: An Experience of Indian Banking Sector ‘**Int. Journal of Economics and Management 6**(1), P: 35 – 57.

مواقع انترنت

[-http://www.oujdacity.net](http://www.oujdacity.net)

<http://www.hrdiscussion.com>

<http://info.wafa.ps>

مراجع أخرى

- النظام الداخلي لشركة كهرباء الجنوب
- التقرير السنوي لشركة كهرباء الجنوب 2015
- مجلس تنظيم قطاع الكهرباء في فلسطين 2011

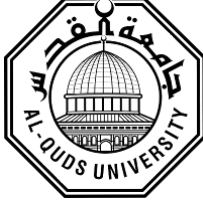
ملحق رقم (1)

رسالة طلب تحكيم أداة الدّراسة (الاستبانة)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا



برنامج الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

حضرة الدكتور.....المحترم.

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول "واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، أرجو التكرم بتحكيم استبانة الدّراسة له بما عهدناه فيكم من خبرة ومعرفة علمية في البحوث العلمية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير والشكر على المساعدة

إشراف الدكتور: محمد عمرو

إعداد الباحث: شبلي اولاد محمد

Abuizzat2000@gmail.com

Mobile: (055429946)

ملحق رقم (2)



استبانة الدراسة
بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة القدس
الدراسات العليا
دائرة التنمية المستدامة
مسار بناء المؤسسات
(استمارة استبيان)
أخي الكريم/ أختي الكريمة:

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

" واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين "

جاءت هذه الدراسة كمتطلب لنيل درجة الماجستير من جامعة القدس، دائرة التنمية المستدامة -
مسار بناء المؤسسات.

يهديكم الباحث أحر التحيات ويأمل من حضرتكم مشاركتكم في التعريف بواقع أداء شركة كهرباء
الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين، وذلك من خلال الإجابة على فقرات هذه الاستبانة بدقة
وموضوعية، لما لرأيكم من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة بنجاح، مؤكداً لكم أن البيانات التي سيتم
جمعها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث: شبلي عزات أولاد محمد

إشراف: د. محمد محمد عمرو

القسم الأول: معلومات عامة

يرجى وضع إشارة (x) على الحالة التي تنطبق عليك

1: المنطقة:

دورا يطا الظاهرية

2: نوع العمل:

صناعات بلاستيكية صناعات غذائية

حجر ورخام أبنية وإنشاءات

أخرى

3: حجم الاشتراك:

90 أمبير من 91-250 أمبير

من 251-500 أمبير أعلى من 500 أمبير

4: موسمية العمل:

عمل من 1-3 شهور/السنة عمل من 4-6 شهور/السنة

عمل على مدار العام أخرى....حدد.....

5: نوع العداد:

مسبق الدفع فاتورة (الدفع نهاية الدورة الشهرية)

القسم الثاني: محاور الاستبانة

المحاور التالية تعكس وجهة نظرك حول واقع أداء شركة كهرباء الجنوب

يرجى وضع إشارة (√) داخل المربع الذي يعكس وجهة نظرك

الرقم	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	لا أري لي	لا أتفق	لا أتفق بشدة
	أولاً: الجودة (قدرة شركة كهرباء الجنوب على تلبية طلبات مشتركيها)					
1	تقوم الشركة بتنفيذ الخدمة للمشارك ضمن الفترة المعلن عنها					
2	تلتزم الشركة بمواعيد القيام بتنفيذ الخدمات في الأوقات المحددة مسبقاً					
3	تقوم الشركة بإنجاز الخدمة بشكل متكامل					
4	تحرص الشركة على أن تكون سجلات ومعاملات المشاركين خالية من الأخطاء					
5	يحرص موظفو الشركة على كون الخدمات المقدمة لجميع مشتركها بنفس المواصفات(الجهد مثلاً)					
6	تعامل الشركة جميع المشاركين نفس المعاملة					
7	يقوم موظفو الشركة بإنجاز الخدمات التي تقدمها الشركة بالشكل الصحيح.					
8	يقوم موظفو الشركة بإنجاز الخدمات التي تقدمها الشركة حسب المطلوب من المرة الأولى.					
9	يتمتع موظفو الشركة باللباقة عند تعاملهم مع المشاركين					
10	يعامل موظفو الشركة كافة المشاركين دون تمييز					
11	تقوم الشركة بتقديم الخدمة للمشاركين بسهولة ويسر					
12	تتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على التفاعل السريع مع متطلبات المشارك					
13	تتوفر لدى العاملين في الشركة القدرة على التفاعل السريع مع الاحتياجات الخاصة لكل مشارك					
14	يمتلك موظفو الشركة المعرفة التامة للإجابة على استفسارات المشاركين					
15	اعتقد أن موقع الشركة ملائم لكافة قطاعات المشاركين					
16	تمتلك الشركة مرافق خدمتية مناسبة لجميع المراجعين					
17	يمتلك موظفو الشركة المهارات اللازمة لتأدية الخدمة					

الرقم	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	لا أري لي	لا أتفق	لا أتفق بشدة
18	يمتلك موظفو الشركة المعارف اللازمة لتأدية الخدمة					
19	يشعر المشتركون بالأمان تجاه الخدمات التي تقدمها الشركة					
	ثانياً: الكفاءة(من وجهة نظرك لدى شركة كهرباء الجنوب القدرة على تحقيق ما تصبو إليه من نتائج بأقل التكاليف الممكنة)					
1	تعتبر الشركة الكفاءة في تقديمها للخدمة هدفا استراتيجيا					
2	اشعر أن تكلفة الخدمات التي تقدمها الشركة على أنها تعمل بكفاءة عالية					
3	تعمل الشركة بالسرعة والدقة لخفض كلفة خدماتها					
4	يدل خفض كلفة الخدمات التي تقدمها الشركة على أنها ملتزمة بتطوير أداءها					
5	تخفيض كلفة الخدمات التي تقدمها الشركة تدل على أنها ملتزمة بتطوير قدرات العاملين لديها					
6	يدل خفض كلفة خدمات الشركة على أنها تستخدم اقل ما يمكن من المدخلات للحصول على اكبر قدر من المخرجات					
7	اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون علميا للتعامل مع المشتركين					
8	اعتقد أن العاملين في الشركة مؤهلون سلوكيا للتعامل مع المشتركين					
9	يمتلك موظفو الشركة حق اتخاذ القرارات الميدانية للتعامل مع المشكلات					
10	يلتزم العاملون في الشركة بشكل مهني تجاه الأعمال التي يقومون بها.					
11	تراجع الشركة قراراتها في ضوء الأهداف المرسومة للتأكد من بلوغ الأهداف بكفاءة عالية.					
12	تسعى الشركة دوما إلى إحداث التغيير الفعال لدى موظفيها .					
13	يمتلك موظفو الشركة القدرة على مواجهة التحديات التي تواجههم أثناء أداء أعمالهم الميدانية.					
14	تتوفر لدى موظفي الشركة القدرة على مواجهة التحديات التي تواجههم أثناء أداء أعمالهم الإدارية.					
15	يمتلك العاملون في الشركة المهارات التقنية اللازمة لتنفيذ الأعمال المنوطة بهم.					
16	يمتلك العاملون في الشركة الخبرات اللازمة لتنفيذ الأعمال المنوطة بهم.					

الرقم	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	لا رأي لي	لا أتفق بشدة
	ثالثاً: الفعالية(من وجهة نظرك لدى شركة كهرباء الجنوب المقدرة على الوصول إلى أهدافها وزيادة حجم الخدمات المطلوبة من قبل مشتركها)				
1	تؤثر التجهيزات والمعدات المتوفرة في الشركة إيجاباً في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستهلكين.				
2	تعمل الشركة على تحقيق الأهداف المنوطة بها (المرسومة من المالكين وهم البلديات).				
3	يشعر المشتركون بمهنية الشركة فيما تقدمه من خدمات لهم.				
4	تتطابق مواصفات الخدمات التي تقدمها الشركة مع المتطلبات المحددة من المشتركين.				
5	تستخدم الشركة الموارد المتاحة لها لتحقيق أهدافها بفاعلية.				
6	تقدم الشركة خدمات متميزة بهدف تحقيق مصالح المشتركين.				
7	تقدم الشركة خدمات بأقل التكاليف بهدف تحقيق مصالح المشتركين.				
8	يوجد نظام اتصال فعال في الشركة يسهل من عملية اتخاذ القرارات.				
9	يوجد نظام تواصل فعال مع الجمهور(مراكز خدمات جمهور, شكاوى)				
10	اشعر أن الالتزام الدقيق من العاملين في الشركة ناتج عن الصلاحيات الموكلة إليهم.				
11	تتوفر لدى الشركة أنواع مختلفة من الخدمات(الاشتراكات)تتوافق مع متطلبات المستهلكين				
12	تتوفر لدى الشركة القابلية لزيادة حجم الاشتراكات				
13	تحرص الشركة على تحقيق رضى المشتركين				
	رابعاً: الإنتاجية(رأي المستهلك من أداء الشركة وقدرتها على تحويل المدخلات إلى المخرجات المخطط لها من وجهة نظرهم)				
1	تعكس الانجازات التي تحققتها الشركة الخطط الموضوعية.				
2	تقوم الشركة بإنجاز الأعمال وفق جداول زمنية منبثقة من الخطط الإستراتيجية المعدة سلفاً.				

الرقم	الفقرة	أنتفق بشدة	أنتفق	لا رأي لي	لا أنتفق بشدة
3	تعمل الشركة على تحديث خططها بشكل مستمر				
4	تتكامل انجازات الشركة مع توجهات السلطة الفلسطينية نحو قطاع الطاقة.				
5	تعكس نشاطات الشركة توجهات السلطة الوطنية نحو تشجيع الاستثمار				
6	تشير التنبؤات بان لدى الشركة الطاقة الإنتاجية الكافية لتقديم الخدمات للمستفيدين				
7	يعزز تعاون المشتركين من إنتاجية العاملين بالشركة				
8	تحفز الشركة الموظفين لزيادة الإنتاجية				
9	تترتب إنتاجية الشركة بالتزام المشتركين بتسديد المستحقات المترتبة عليهم.				
10	تعمل الشركة على الاستفادة القصوى من المواد المتوفرة لتحسين وضع الكهرباء				
11	تعمل الشركة على الاستفادة من الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة لديها لتحسين الإنتاجية				
12	تلبي انجازات الشركة طموحات القطاع الصناعي				

رتب/ي المحاور الأربعة السابقة المشمولة في الاستبانة من (1-4) بحيث تكون من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية بالنسبة لك:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

يرجى إضافة أية ملاحظات أخرى ذات علاقة لم ترد ضمن فقرات الاستبانة ترغب/ترغبين بذكرها:

.....

انتهت الاستمارة

الباحث/ شبلي جاد أولاد محمد
ملحق رقم (3)

كتاب لجنة التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

السيدة/..... المحترم/ة.

الموضوع: تحكيم أسئلة استبانة بحثية ومقابلة بحثية

تحية طيبة وبعد،،،

أرجو من حضرتكم التكرم بتحكيم أسئلة الاستبانة المرفقة، وهي بعنوان " واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين ". وذلك لمتطلبات رسالة ماجستير في جامعة القدس/كلية التنمية المستدامة، مسار تنمية وبناء مؤسسات.

وعليه أرجو من حضرتكم عند تحكيم الاستمارات المرفقة ومراجعة فقرات الأسئلة بشكل دقيق وإبداء رأيكم في مدى وضوح عباراتها، وملائمتها لموضوع الدراسة، ومدى مناسبة وكفاية كل فقرة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى إمكانية تحقيق الهدف الذي أعدت من أجله بشكل سليم، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما ترونه مناسباً من تعديل وصياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة ذات علاقة بالموضوع.

ملاحظة: " مرفق لحضرتكم أهداف وأسئلة الدراسة"

ولكم جزيل الشكر والاحترام

الباحث: شبلي أولاد محمد

ملحق رقم (4)

أعضاء لجنة التحكيم استبانة الدراسة

الرقم	الاسم	مكان العمل
1.	د. إبراهيم عوض	جامعة القدس
2.	د. خالد كتلو	جامعة القدس المفتوحة
3.	د. سمير أبو زنيد	جامعة الخليل
4.	د. عبد الله النجار	جامعة القدس المفتوحة
5.	د. عمر صليبي	جامعة القدس
6.	د. فارس مجاهد	شركة كهرباء الجنوب
7.	د. محمد الجعبري	جامعة الخليل
8.	د. ناصر جرادات	الجامعة الأهلية

ملحق رقم (5)

كتاب تسهيل المهمة

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.2	هيكلية الإدارة العامة في شركة كهرباء الجنوب	34
2.2	هيكلية الفروع في شركة كهرباء الجنوب	35
1.3	متغيرات الدراسة	64
1.4	توزيع المتوسطات الحسابية لمدى واقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين	69

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
113	رسالة طلب تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة)	1
114	الاستبانة (أداة الدراسة)	2
120	كتاب لجنة التحكيم	3
121	أعضاء لجنة التحكيم استبانة الدراسة	4
122	كتاب تسهيل المهمة	5

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.2	معايير جودة الخدمة طبقا للدراسات المختلفة	16
2.2	شركات الكهرباء في فلسطين	32
1.3	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات	56
2.3	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) لمصفوفة ارتباط أداة الدراسة لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مع الدرجة الكلية	60
3.3	نتائج كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة	63
4.3	مفتاح المتوسطات الحسابية	65
1.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الأداء في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية	68
2.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الجودة في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية	70
3.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الكفاءة في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية	72
4.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الفعالية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية	74
5.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع الإنتاجية في شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين مرتبة حسب الأهمية	75
6.4	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير المنطقة	77

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
7.4	نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير المنطقة	78
8.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العمل	79
9.4	نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العمل	80
10.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير حجم الاشتراك	81
11.4	نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير حجم الاشتراك	82
12.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير موسمية العمل	83
13.4	نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير موسمية العمل	83
14.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العداد	84
15.4	نتائج اختبار كروسكال واليز لواقع أداء شركة كهرباء الجنوب من وجهة نظر المشتركين الصناعيين حسب متغير نوع العداد	85
16.4	التكرارات والنسب المئوية لاستجابات المفحوصين لترتيب محاور الاستبانة حسب الأهمية من وجهة نظرهم	86

فهرس المحتويات

الإهداء	أ.
إقرار	ب.
شكر وتقدير	ت.
تعريفات	ث.
الملخص	خ.
ملخص اللغة الانجليزية	ذ.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة	1.
2.1 مشكلة الدراسة	3.
3.1 مبررات الدراسة	3.
4.1 أهمية الدراسة	4.
5.1 أهداف الدراسة	5.
6.1 أسئلة الدراسة:	6.
7.1 حدود الدراسة	6.
8.1 محددات الدراسة:	7.
90.1 هيكلية الدراسة	7.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 مقدمة	8.
2.2 المبحث الأول: الاداء	8.
1.2.2 مقدمة	8.
1.1.2.2 PERFORMANCE MEASUREMENT: قياس الأداء	10.

11.....	PERFORMANCE INDICATORS	2.1.2.2 مؤشرات الأداء
12.....	3.1.2.2	معايير الأداء
13.....	QUALITY	2.2.2 الجودة
14.....	1.2.2.2	أهمية جودة الخدمة
15.....	2.2.2.2	أبعاد جودة الخدمات
17.....	3.2.2.2	قياس جودة الخدمات
18.....	EFFICIENCY	3.2.2 الكفاءة
18.....	1.3.2.2	مفهوم الكفاءة
20.....	2.3.2.2	مؤشرات قياس الكفاءة
22.....	EFFECTIVENESS	4.2.2 الفعالية
22.....	1.4.2.2	مفهوم الفعالية
23.....	2.4.2.2	عناصر ومؤشرات الحكم على فعالية المنظمة
24.....	3.4.2.2	نماذج قياس الفعالية
26.....	PRODUCTIVITY	5.2.2 الإنتاجية
26.....	1.5.2.2	مفهوم الإنتاجية
27.....	2.5.2.2	مقاييس الإنتاجية
29.....	3.5.2.2	مؤشرات قياس الإنتاجية
30.....	3.2	المبحث الثاني: شركة كهرباء الجنوب
30.....	1.3.2	شركات توزيع الكهرباء في الضفة الغربية
30.....	2.3.2	شركة توزيع كهرباء الشمال
31.....	3.3.2	شركة كهرباء محافظة طوباس
31.....	4.3.2	شركة كهرباء الخليل
32.....	5.3.2	شركة توزيع محافظة القدس
33.....	6.3.2	شركة توزيع كهرباء الجنوب
34.....	7.3.2	الهيكل التنظيمي للشركة

34	1.7.3.2 هيكلية الإدارة العامة
35	2.7.3.2 هيكلية الفرع - عامة
37	4.2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة
37	1.4.2 الدراسات العربية
45	2.4.2 الدراسات الأجنبية
53	3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة
55	الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة
55	1.3 مقدمة
55	2.3 منهج الدراسة
55	3.3 مجتمع الدراسة
55	1.3.3 الخصائص الديمغرافية
55	2.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير المنطقة
57	3.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير نوع العمل
57	4.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير حجم الاشتراك
58	5.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير موسمية العمل
58	6.3.3 توزيع أفراد المجتمع وفقاً لمتغير نوع العداد
58	4.3 أداة الدراسة
59	1.4.3 صدق أداة الدراسة
62	2.4.3 ثبات أداة الدراسة
64	5.3 متغيرات الدراسة
65	6.3 إجراءات تطبيق الدراسة
66	7.3 المعالجة الإحصائية للبيانات
68	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
67	1.4 مقدمة

2.4 نتائج أسئلة الدراسة 68

الفصل الخامس: ملخص النتائج والاستنتاجات والتوصيات 87

1.5 مقدمة 91

2.5 ملخص نتائج الدراسة ومناقشتها 91

3.5 استنتاجات الدراسة 103

4.5 توصيات الدراسة 102

المصادر والمراجع 104

قائمة المراجع العربية 104

قائمة المراجع الأجنبية 109

مواقع انترنت 112

مراجع اخرى 112

فهرس الأشكال 127

فهرس الملاحق 128

فهرس الجداول 125

فهرس المحتويات 127