

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

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

إعداد

سليمان احمد سليمان أبو مفرح

القدس - فلسطين

1428 هـ / 2007 م

الطبعة الأولى

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج إدارة الأعمال
معهد الإدارة والاقتصاد

إجازة الرسالة

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

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

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

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

القدس - فلسطين

1428 هـ / 2007 م

إهداء

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

بسم الله الرحمن الرحيم

إقرار

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

التوقيع:.....

الاسم: سليمان أحمد أبو مفرح

التاريخ: 5-09-2007

شكر وتقدير

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

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

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

سليمان احمد أبو مفرح

المخلص

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

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

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

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

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

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

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

Abstract

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

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

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

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

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

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

Study empirical results:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Decrease consumption through rationalization group of policies.

فهرس المحتويات

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

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

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

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

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