

عمادة الدراسات العليا  
جامعة القدس

دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة  
في قطاع غزة  
(دراسة حالة: وزارة التنمية الاجتماعية)

نسرين حسين أيوب ريان

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1441هـ/2020م

دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة  
في قطاع غزة  
(دراسة حالة: وزارة التنمية الاجتماعية)

إعداد:

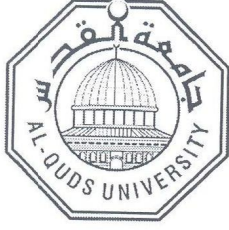
نسرين حسين أيوب ريان

بكالوريوس خدمة اجتماعية، الجامعة الإسلامية/ فلسطين

إشراف: الدكتور حسن خميس السعدوني

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير من  
معهد التنمية المستدامة/ كلية الدراسات العليا/ جامعة القدس

1441هـ/2020م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

معهد التنمية المستدامة

### إجازة الرسالة

دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة  
دراسة حالة: وزارة التنمية الاجتماعية

اسم الطالب: نسرین حسین آیوب ریان

الرقم الجامعي: 21711110

إشراف: الدكتور حسن خمیس السعدونی

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2020/1/6 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة  
أسمائهم وتواقيعهم:

التوقيع: .....

1- رئيس لجنة المناقشة: الدكتور حسن السعدوني

التوقيع: .....

2- ممتحناً داخلياً: الدكتور نضال المصري

التوقيع: .....

3- ممتحناً خارجياً: الأستاذ الدكتور ماجد الفرا

القدس - فلسطين

2020/هـ1441م

## إهداء

والدي... يا من حملت اسمك بكل فخر، أعجز أن أقول لك شكراً، فهي لا تُقال إلا في نهاية الأحداث، وأنا أرى نفسي دائماً في البداية، أنهل من خيرك وعطائك الذي لا ينضب.

والدي... تلك القصة التي صاغت حروفها واقعات الزمن... إلى من كان دعاؤها سرّاً نجاحي... ربما لا تُتاح الفرصة دائماً لأقول لك شكراً، وربما لا أملك الجرأة للتعبير عن الامتنان والعرفان، ولكن يكفيني أن تعلمي بأن لك ولوالدي ابنة تنتظر فرصة؛ لتقدم لك الروح والقلب هدية من أجل رضاكما... حماك الله ورعاك.

طفلي... إلى العينين التي بلغت الثامنة من عمرها، والتي استمدت منها القوة والاستمرار... إلى أعذب ما في عمري... إلى البسمة التي أضافت لحياتي معنى، إلى الذي صبر معي على مشقة الأيام وتعبها، وتحمل غيابي في رحلة البحث الطويلة... عماد الدين.

إخواني وأخواتي... إلى المحبة التي لا تتضب والخير بلا حدود... إلى من شاركتم كل حياتي... إلى من رافقوني منذ أن حملنا حقائبنا الصغيرة، ومعكم سرتُ الدربَ خطوة بخطوة، وما زلتُم ترافقوني حتى الآن (محمد - نرمين - صابرين - إبراهيم - هبة).

أحبابي... الأهل والأصدقاء الذين رافقوني وشجعوا خطواتي عندما غلبتها الأيام (كثير أنتم) لكم مني حبي وامتتاني.

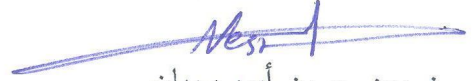
الملهمة... تلك القصة التي استوحيت منها إلهامي للأشياء، والتي رسمت لي طريق المستقبل، وحددت اتجاهاتي، وأرشدتني رغم أنها مجهولة ولا تمثل سوى خيال (صاحب الظل الطويل) والتي أحالت المحنة إلى منحة.

الباحثة/ نسرين حسين أيوب ريان

إقرار:

أقرُّ أنا مُعدَّة الرسالة بأنها قدِّمت لجامعة القدس؛ لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم يُقدِّم لنيل درجة عليا، لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:

  
نسرین حسین ایوب ریان

التاريخ: 6.../1.../2020

## شكر و عرفان

إن الحمد لله نحمده سبحانه وتعالى حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، فقد سدد الخطى وشرح الصدر ويسر الأمر. فله الحمد كله، وإليه يعود الفضل كله، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد ﷺ النبي الأمين رسولاً يهدي إلى سبيل الرشاد والنور. لا يسعني - بعد أن وفقني الله سبحانه وتعالى في إتمام هذا العمل المتواضع - إلا أن أحرر ساجدة لله ﷻ اعترافاً بفضل عليّ، حامدة له نعمته التي لا تعد ولا تحصى. راجية من الله عفوّه ومغفرته وهدايته وتوفيقه.

واعترافاً بذِي الفضل عليّ أقدم شكرى وتقديري لكل من مدّ لي يد العون في سبيل إتمام هذا البحث، ويسعدني أن أسجل عرفاني بالجميل إلى مشرفي الفاضل الدكتور/ **حسن السعدوني**، الذي أسعدت بإشرافه على هذا البحث، فكان لعلمه الفياض وتوجيهاته البناءه، الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث.

وأقدم جزيل شكرى وتقديري إلى الأستاذ الدكتور/ **ماجد الفرا** - مناقشاً خارجياً، وإلى الدكتور/ **نضال المصري** - مناقشاً داخلياً، وإلى أستاذتي الجليله الدكتورة/ **تهانى جفال**، منسقه برنامج التنمية المستدامة في قطاع غزة، والتي أعتز بأبني إحدى طالباتها، والتي شملتني برعايتها، وأمنت بي منذ اللحظة الأولى في خطوة الدراسات العليا، ووجهتني إلى طرق العلم وأبوابه في تواضع رفيع وأخلاق ساميه، فكان لها الأثر العظيم بعد الله ﷻ.

وإنه لمن دواعي سروري أن أتقدم بالعرفان إلى السيد الأستاذ/ **هشام عبد الكريم الكحلوت** الذي وجّه وأشرف وتابع وراجع، فكان ولا يزال منارة للإحصاء تضيئ جنبات البحث، فجزاه الله خير جزاء. كما وأتقدم بخالص شكرى للأستاذ/ **بدر الأغا** في وزارة التنمية الاجتماعية، الذي سهّل لي الوصول للمعلومات ولقاء المسؤولين في الوزارة، ونسّق للقاء المجموعات البؤرية، وقدم لي الإرشادات والتعديلات التي أضافت للبحث جماله وكماله.

وإن نسيت فلا أنسى زملاء العمل في الأونروا جميعهم كل باسمه ولقبه، وأخص بالذكر السيد/ **محمد عبد اللطيف قوش**، والسيدة/ **سماهر عيد**، و**فاطمة أبو هميسة**، و**آمال القدرة**، و**مروة الخالدي**، و**هناء جبريل**، و**عدنان الديراوي**، و**نائل محمود**، و**عطا أبو عطا** جميعهم بلا استثناء، الذين تحملوا غيابي عن الشغل بسبب ضغط الدراسة والامتحانات، والذين لم يتأخروا للحظة في تقديم الدعم والمساندة المتواصلة.

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم تقديري لأفراد عائلتي وأصدقائي في جامعة أبو ديس، وأخص بالذكر **محمد العفيفي وإسلام الأغا وساجي عبيد وأكرم الشوا ومحمود المجدلوي ورشا يعقوب** الذين بذلوا ما بوسعهم لمساعدتي.

إلى كل من قدم إلى المعونة وأسدى لي المشورة، جزاهم الله جميعهم خير جزاء. وفى الختام اللهم أسالك السداد والفلاح، وأن يكون عملي هذا خالصاً لوجهك الكريم، وذخراً لرفعة شأن بلدنا فلسطين، وأمتنا العربية والإسلامية، وفى ميزان حسناتنا.

الباحثة/ **نسرین حسین آیوب ریان**

## مصطلحات الدراسة:

### 1- المؤسسات الحكومية:

هي عبارة عن الهيكلية الرسمية التي ترعاها الدولة وتدير شؤونها باختلاف مجالاتها العسكرية والدبلوماسية والمدنية والاقتصادية، بمعنى أن الدولة هي رب العمل التي تضع الأنظمة الإدارية والمالية لتلك المؤسسة باعتبارها المالك الرسمي لها (أبو سليمان، 2014، ص1).

**وتعرفها الباحثة إجرائياً:** أنها مجموع القطاعات التي تعود ملكيتها للدولة، وتنشئها الدول وتشرف عليها، وتقدم لها التمويل بدافع ربحي أو غير ربحي أو غير ذلك؛ بهدف تقديم الخدمات الصحية والاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية وغيرها من الخدمات، والتي تسعى الدولة من خلالها لضمان تحقيق العدالة والمساواة في الحصول على هذه الخدمات، وفقاً للإجراءات المخططة والممنهجة المتبعة؛ بهدف تمكين الأفراد والمجتمعات وتحقيق التنمية المستدامة.

### 2- الفقر:

يعرف الفقر بأنه عدم القدرة على الحفاظ على المستوى الأدنى من المعيشة، كما يعرف بغياب الحد الأدنى من الدخل أو الموارد لتلبية الحاجات الأساسية، ويشير الفقر بشكل عام إلى مستوى غير مقبول من الأوضاع المعيشية إلى وضع يتسم بالحرمان من موارد أو قدرات تعتبر ضرورية لحياة بشرية كريمة (عفانه، 2019، ص3).

**وتعرفه الباحثة إجرائياً:** الفقر هو الوضع الذي يحتاج فيه الأفراد أو الأسر أو المجتمعات إلى الموارد المالية، والاحتياجات الأساسية؛ من أجل العيش بأدنى مستوى من الحياة والرفاهية، الذي يعتبر مقبولاً في المجتمعات التي يعيشون فيها.

### 3- الصحة:

فقد عرّفها العالم وينسلو: بأنها علم وفن الوقاية من الأمراض وإطالة العمر، والعمل على ترقية الصحة، وذلك عن طريق منظمات المجتمع التي تهدف إلى الحفاظ على صحة البيئة، ومكافحة الأمراض المعدية، وتعليم الأفراد كيفية المحافظة على النظافة الشخصية، بالإضافة إلى العمل على تنظيم خدمات التمريض والطب بهدف التشخيص المبكر، وتقديم العلاج الوقائي من الأمراض المختلفة، وتطوير الخدمات الاجتماعية والمعيشية؛ وذلك لتمكين المواطن من الحصول على كامل حقوقه في الصحة والعلاج (Winslow, 2018, p.22).

**وتعرفه الباحثة إجرائياً:** هي حالة من السلام الشامل لأفراد المجتمع، والتي تصل إليهم من خلال ما تقدمه المؤسسات الحكومية أو المؤسسات الخاصة وغيرها بهدف المحافظة على السلامة الجسدية والنفسية والبيئية للأفراد، وتقديم الدعم المستمر والإشراف والمتابعة على أوضاعهم الصحية والبدنية والعقلية، بما يضمن حصولهم على جميع الخدمات بصورة كاملة وعادلة، تؤهلهم بأن يصبحوا قادرين على تنمية وتطوير مجتمعاتهم.

#### 4- التعليم:

هي عملية لاكتساب سلوكيات وخبرات ومعارف، فتنجح عن تلك العملية رقي وتطور في العقل البشري والنشاط الإنساني أجمع، وبمرور الزمن تتجمع هذه الخبرات والمعلومات، حيث يتم تناقلها عبر الأجيال، ويكون ذلك من خلال عملية منظمة ومرتبطة (مشعل، 2019، ص60).

**وتعرفه الباحثة إجرائياً:** هي تلك الخدمات التعليمية التي تقدمها الدولة لأفرادها؛ من أجل إكسابهم المعلومات والمهارات والمعارف اللازمة للنهوض بالمجتمع، وعادة ما تكون هذا الخدمات مجانية أو مقابل مبلغ مالي بسيط، بحيث يسمح لجميع الفئات الالتحاق به، يبدأ من الابتدائي وحتى الجامعي.

#### 5- السكن:

هو المكان الذي يذهب إليه الإنسان مع أسرته للإقامة فيه، كما أنه يستخدم هذا المكان لقضاء حاجاته اليومية من مأكّل أو مشرب، وللحفاظ على نفسه وعلى أسرته من عوامل الطبيعة المتغيرة (القطاطه، 2014، ص6).

**وتعرفه الباحثة إجرائياً:** هو مبنى قائم بذاته على اليابسة أو الماء، له جدران وله سقف، قد يتكون من طابق واحد أو أكثر من طابق، يستخدمه الإنسان من أجل الإقامة فيه، وإعداد الطعام والشراب، وإقامة التجمعات الأسرية وغيرها من الأنشطة التي يقوم بها الإنسان خلال يومه، إلى جانب أنه يقي الإنسان من أي تغيرات مفاجئة أو خطيرة، لذلك فهو لا بد أن يكون صالح للعيش فيه.

#### 6- الفئات المهمشة:

هي تلك الفئات التي تم استبعادها من المشاركة الفعالة في المجتمع؛ بسبب أنها تعاني من ظروف اجتماعية واقتصادية ونفسية سيئة (هشام، 2008، ص9).

**وتعرفه الباحثة إجرائياً:** أنها الفئات غير القادرة على الاندماج بالمجتمع؛ بسبب عدم قدرتها على التكيف مع نفسها أو مع المحيط لأسباب تعود إلى نواح اجتماعية أو اقتصادية أو نفسية، وتمتلك العديد من هذه الفئات القدرات التي تؤهلها إلى تمكين نفسها وتمييزها إذا ما وجدت الدعم الكافي لها.

## المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة، بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، حيث تم تمثيل دور المؤسسات الحكومية في (الاستراتيجية، الحوكمة، التمويل)، وقياس دور هذه الأبعاد في تحسين جودة حياة الفئات المهمشة من مستفيدي وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة وقد تم جمع البيانات من المصادر الأولية والثانوية، حيث شملت المصادر الثانوية على (الكتب والدوريات والدراسات المنشورة والتقارير الصادرة عن الجهات الرسمية) كما تم تصميم الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالإدارة العليا والوسطى بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، والذي بلغ حجمه (60) موظفاً من الإدارات العليا والوسطى، حيث تم استرداد (55) استبانة بنسبة استرداد (91.7%) استخدمت لأغراض التحليل، كما تم الاعتماد أيضاً على طريقة المجموعات البؤرية كمصدر للحصول على البيانات الأولية من المستفيدين (الفئات المهمشة)، حيث تم تنفيذ خمسة مجموعات بؤرية وزعت على مناطق (قطاع غزة) بواقع (12) شخصاً لكل مجموعة، وتم تحليل اتجاهاتهم لإجراء المقارنات بين توجهات المجموعات البؤرية وآراء العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية؛ للوقوف على حقيقة واقع هذه الفئة في قطاع غزة.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج الهامة التي تمثلت أهمها في وجود حالة من الضعف في الدور الحكومي ممثلاً بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، حيث بلغ الوزن النسبي لهذا البعد (43.8%)، وفي ذات الاتجاه فقط أظهرت النتائج وجود ضعف في جودة الحياة للفئات المهمشة ووزن نسبي بلغ (46.8%)، وقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لبعده التمويل في تحسين جودة الفئات المهمشة حيث بلغت قيمة هذا التأثير (0.830)، وهو ما يعني أن مضاعفة مستوى التمويل عن المستوى الراهن سيسهم في تحسين جودة الحياة لديهم بنسبة (83%)، بينما لم يكن لبعدي الاستراتيجية والحوكمة أي تأثير في تحسين جودة الحياة لهذه الفئات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة توحيد جهود العمل بالوزارة من خلال إقرار حالة إدارية بعيدة عن الاختلافات السياسية التي يمكن الاتفاق عليها، وعدم تجاوزها بحيث تمكن هذه الحالة من توحيد أنظمة العمل التي تخدم الفئات المهمشة وتسهل من عملية انسياب وتدفق الأعمال بين شطري الوزارة بالضفة الغربية وقطاع غزة بما يخفف من حالة البيروقراطية في العمل، ويعزز من فعالية الإجراءات المنفذة لخدمة الفئات المهمشة في قطاع غزة.

# **The The role of governmental institutions in improving the quality of life for marginalized groups in Gaza Strip-Case study: Ministry of Social Development**

**Prepared by: Nesreen H A Rayan**

**Supervisor: Dr. Hassan Khames Saidouni**

## **Abstract:**

This study aimed to identify the role of government institutions in improving the quality of life for marginalized groups in Gaza Strip, the case study was applied to the Ministry of Social Development in Gaza Strip, The role of governmental institutions has been represented in (strategy, governance, funding) to measure their role in improving the quality of life for marginalized groups beneficiaries of the Ministry of Social Development in Gaza Strip.

The study used the descriptive analytical approach to suit the nature of this study. Data were collected from primary and secondary sources, secondary sources included (books, periodicals, published studies and reports issued by official authorities)

The questionnaire was also designed as a study tool to collect data and the study population consisted of 60 workers works at (high and middle management) of the Ministry of Social Development in Gaza Strip, (55) questionnaire were recovered with a recovery rate (91.7%), used for analytical purposes, also focus group method was used as a source for obtaining primary data from beneficiaries (marginalized groups), five focus groups were implemented, distributed to the regions of (Gaza Strip) by (12) people for each group, and their attitudes were analyzed to make comparisons between the focus groups' opinions and the opinions of workers in the Ministry of Social Development to determine the reality of this group in Gaza Strip.

The main results were:

The weakness in the government role represented by the Ministry of Social Development in Gaza Strip, where the relative weight of this dimension reached (43.8%), and in the same direction the results showed a weakness in the quality of life for marginalized groups by weight Relative reached (46.8%), also the results showed that their is a positive effect of statistically significant dimension of funding in improving the quality life of marginalized groups, where the value of this effect reached (0.830), which means that doubling the level of funding from the current level will contribute to improve their quality of life by (83%), while the dimensions of strategy and governance haven't an effect in improving the quality of life for these marginalized groups.

The study recommended the necessity to unify the work efforts in the ministry through the approval of an administrative case far from the political differences, and not to exceed them so this case enables the unification of labor systems serve the marginalized groups and facilitate the work between the two parts of the ministry in the West Bank and Gaza Strip, also to reduces the state of bureaucracy at work, and to enhance the effectiveness of actions to serve marginalized groups in Gaza Strip.

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة

#### 1.1 المقدمة

شهدت العقود الأخيرة في معظم البلدان النامية توسعا كبيرا في دور المؤسسات الحكومية في جهود التنمية، حيث شملت هذه الجهود المجالات الإنتاجية والتوزيعية والخدمية؛ لتحقيق الأهداف التنموية المرسومة، وإنجاح جهودها حيث حققت الكثير من البلدان النامية نجاحات ملحوظة، أبرزها تسجيل معدلات نمو اقتصادي أفضل، وتقليص التفاوت في الدخل، وتحسين المستوى المعيشي للمجتمع بشكل عام، وقد كانت نقطة البداية في تبني المؤسسات الحكومية لمسؤولية القرار الاستثماري، وتحسين الإنفاق الحكومي بشكل كبير، ووضع آليات لميزانيات مناسبة للإنفاق على الخدمات الاجتماعية، كالصحة والتعليم والبنى التحتية والخدمات العامة (الشهواني، 2018).

وفي هذا الصدد يأتي مفهوم المؤسسات الحكومية كمزود للسلع والخدمات التي لا يمكن لأفراد المجتمع توفيرها بشكل فردي لأنفسهم، بمعنى أن المؤسسات الحكومية هي المسؤولة عن حل المشكلات الاجتماعية للمواطنين، وعن توفير جودة حياة مناسبة لهم، حيث أن المؤسسات الحكومية بتكامل أدوارها ومهامها تهدف إستراتيجية عملها إلى تحقيق الرفاه الاجتماعي للمواطنين بشكل عام، وإلى تخفيف الظروف الصعبة التي تعاني منها الفئات المهمشة بسبب القوى الاقتصادية الخارجة عن سيطرتهم، بالإضافة إلى العمل على توفير ضمان اجتماعي يمكن المواطنين من تحقيق الأمان الاقتصادي لتوفير العدالة الاجتماعية لهم (Slaughter, 2017, P.2).

تكرس المؤسسات الحكومية الفلسطينية مجمل طاقاتها وجهودها من أجل تحسين شؤون الحياة المختلفة للمواطنين في الضفة الغربية وقطاع غزة، فقد أحرزت السلطة منذ إنشائها عام 1993 تقدماً ملموساً على صعيد بناء مؤسسات توفر الحماية والخدمة للمواطنين، والتي لا تزال بالرغم من ممارسات الاحتلال المتكررة حيث تبذل قصارى جهدها من أجل تحسين سياسات التنمية في فلسطين.

وتركز الحكومة الفلسطينية في برامجها الأساسية على توفير الحماية الاجتماعية للشعب الفلسطيني الذي يعاني نصيباً كبيراً من الفقر والتهميش يفوق المجتمعات الأخرى كافة، والتي تحمل ذات المؤشرات التعليمية نتيجة الإجراءات التعسفية الاحتلالية، كما تسعى الحكومة الفلسطينية جاهدة إلى توفير شبكة أمان اجتماعي؛ بهدف توفير الحماية الاجتماعية لفئات المجتمع المهمشة والمحرومة (وفا، 2019) فلا شك بأن قياس نجاح الحكومات هو مدى ما تقدمه من تيسير المعيشة، وتوفير جودة حياة أفضل لمواطنيها (الهويريني، 2018، ص1).

ويعتبر تحسين جودة حياة الأسرة والفرد في المجتمع هو أساس الحصول على أسلوب حياة متوازن تحفه الطمأنينة والهدوء النفسي، حيث يتم ذلك من خلال تهيئة البيئة المناسبة لتعزيز مشاركة كافة فئات المجتمع بشكل عام، والفئات المهمشة بشكل خاص في كافة الأنشطة الثقافية والاجتماعية والترفيهية والاقتصادية، وهو أحدث نهج في مجال الحكم والديمقراطية التشاركية، حيث يعتبر المواطنون ضمن هذا النهج هم الجهات الفاعلة الرئيسية في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويقع على عاتق المؤسسات الحكومية توفير الحياة الكريمة لهم وتمكينهم من المشاركة في المجتمع (Muhammad & Yasin, 2011, P.2).

ومن هذا المنطق جاءت هذه الدراسة لتتناول هذا الموضوع الحيوي نظراً لأهميته وقيمه والوقوف على دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

## 2.1 مشكلة الدراسة

إن تضافر جهود الحكومة من أجل تحسين جودة الحياة الصحية والتعليمية والمعيشية والاجتماعية والاقتصادية للفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني يساهم في تقوية النسيج الاجتماعي الفلسطيني من أجل تقوية أواصر الدولة الفلسطينية المستقبلية، والمساهمة في اللحاق بعجلة التنمية المستدامة التي تدعم استقرار المجتمع الفلسطيني، واستقرار الدولة الفلسطينية، حيث أن تبنى هذه الطاقات

المهمشة والعمل على تميتها وتطويرها واستغلالها بالشكل الأمثل من شأنه أن يحسن جودة حياتها ويحولها إلى طاقات إنتاجية تساهم في دعم الاقتصاد الوطني الفلسطيني.

هذا بالإضافة للدراسات والأدبيات التي عززت من مشكلة الدراسة منها دراسة (محمد الهنداوي، 2013)، ودراسة (عبدالله الواي، 2012)، ودراسة (نوال القاضي، 2012)، ودراسة (النجار والطلاع، 2015)، ودراسة (أبو الرب والاحمد، 2013)، ودراسة (مريم، 2014) من خلال تعزيز الدور المحوري لمتغير جودة الحياة في تحسين الحياة الاجتماعية والصحية للأفراد، مما ينعكس على الفرد والمجتمع ككل في رفع مستوى المعيشة ورفاهية الإنسان والإحساس بالرضا والأمان، بينما ركزت دراسة (مقداد وآخرون، 2015)، ودراسة (هاشم وراضي، 2012)، ودراسة (ابن العسيلة، 2018) على متغير الفقر، وهو أحد متغيرات جودة الحياة مع استعراض سبل مكافحة الفقر، وكذلك أكدت دراسة (محمد وياسين، 2011) و(رادىكا كابور، 2018) مشكلة الدراسة من خلال مناقشة متغيري إستراتيجية الحكومة والتمويل وأثرهما على تمكين الفئات المهمشة في المجتمع، وبرغم ما ناقشته الدراسات السابقة في مجملها لم نجد دراسة تبحث في علاقة وتفاعل دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة، لذلك باتت هذه الدراسة مهمة من خلال تخصيصها على الحالة الفلسطينية الخاصة.

وقد برزت مشكلة الدراسة بصورة أكثر وضوحاً من خلال الزيارة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة لوزارة التنمية الاجتماعية، والتي اطلعت خلالها بصفة خاصة على وضع الفئات المهمشة في قطاع غزة، واتضح من خلالها التراجع الكبير لدور وزارة التنمية الاجتماعية تجاه الفئات المهمشة في قطاع غزة، بالإضافة إلى عدم وجود دقة وشفافية ووضوح في عمليات تصنيفها، وكذلك العدد الهائل من الشكاوى الصادرة من هذه الفئات لدوائر الشكاوى في الأجهزة والوزارات الحكومية، حيث بلغ عدد الشكاوى في عام 2018 لأكثر من 7000 شكوى مقدمة من قبل المواطنين في وزارة التنمية الاجتماعية، وهو ما برز من خلال الزيارة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة للمؤسسات الحكومية، وكذلك للفئات المهمشة في المجتمع.

بالإضافة إلى عمل الباحثة في المجال الاجتماعي لفترة تزيد عن (8) سنوات، وقربها من الفئات المهمشة، حيث تلمست الباحثة الاحتياجات الشديدة لهذه الفئة، ولمست حجم المعاناة المادية لديهم من مأكّل ومشرب وملبس، بالإضافة إلى تردي حالة السكن، وحالة العوز والفقر الشديد.

ومن هنا كان إحساس الباحثة بحجم المسؤوليات الكبيرة التي تقع على عاتق المؤسسات الحكومية حيال هذه الفئة المهمشة، وتركيزاً على وزارة التنمية الاجتماعية؛ باعتبار دورها الرئيس في تحسين جودة الحياة، والرفاه الاجتماعي للذين يستحقونها وبكل أهمية لتلك الفئة.

تتمثل مشكلة الدراسة في طبيعة الدور الذي تلعبه المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة من خلال إحدى أهم مؤسساتها والمتمثلة في وزارة التنمية الاجتماعية، حيث تعتبر وزارة التنمية من أهم المؤسسات الحكومية صاحبة الدور الأبرز والأهم في عملية تحسين جودة الحياة لدى الأسر المهمشة في فلسطين وخاصة في قطاع غزة.

مما سبق، يتضح وجود مشكلة تستدعي البحث والدراسة، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس الآتي:

ما هو طبيعة الدور التي تقوم به الحكومة في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة؟

وينتفع من السؤال الرئيس مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما طبيعة الإستراتيجية التي تتبناها الحكومة، وأثرها في تعزيز جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة؟.
- 2- ما هي طبيعة الإجراءات التي تتبناها الحكومة في مجال تطبيق آليات الحوكمة، وأثرها في تنمية وتعزيز جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة؟.
- 3- ما هي طبيعة التمويل المقدم من قبل الوزارة، وأثره في تعزيز جودة حياة الفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة؟.
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول استجابات الباحثين لدور المؤسسات الحكومية للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟.
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) حول استجابات الباحثين في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟.

### 3.1 مبررات اختيار موضوع الدراسة

تتمحور مبررات الدراسة حول الدافع الأساسي عند الباحثة والذي يتمثل في اهتمام الباحثة بجودة حياة الفئات المهمشة وشعورها بحجم المعاناة التي تعيشها تلك الفئات في قطاع غزة في ظل

الخدمات السيئة المقدمة لهم من الجهات المعنية، والذي لامسته الباحثة من خلال عملها مع الفئات المهمشة مما زاد اهتمامها بضرورة توفير حياة كريمة لهم تركز على العدالة الاجتماعية، بالإضافة إلى اهتمام الباحثة بأداء ومخرجات وزارة التنمية الاجتماعية من أجل معرفة مدى جودة الخدمات المقدمة لتلك الفئات في قطاع غزة بالتحديد في ظل التحديات الراهنة، وأثر البرامج والمشاريع والخدمات المقدمة على تحسين جودة الحياة، بالإضافة إلى رغبة الباحثة في إثراء المزيد من الدراسات التي تتعلق بالفئات المهمشة وتحسين جودة الحياة لديهم، وتسليط الضوء على أهمية دور برامج وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية في تحقيق العدالة الاجتماعية، ودعم عجلة التنمية المستدامة في الدولة الفلسطينية.

#### 4.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تبحث في دور وزارة التنمية الاجتماعية في تحسين جودة حياة الفئات المهمشة في قطاع غزة باعتبارها مؤسسة حكومية فلسطينية ذات أهمية كبيرة؛ بسبب ما تقدمه من خدمات للمواطنين من شأنها أن تحقق العدالة الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني في ظل الظروف الصعبة التي يعانيها الشعب الفلسطيني. وتتشكل أهمية هذه الدراسة على مستويين:

##### 1- الأهمية العلمية:

ندرة الدراسات والأبحاث الفلسطينية التي تتطرق إلى دور وزارة التنمية الاجتماعية كمؤسسة حكومية فلسطينية في تحسين جودة حياة الفئات المهمشة في ظل الظروف الاستثنائية التي يعمل فيها النظام الإداري في الوزارة في قطاع غزة، بالإضافة إلى التطرق للمشكلات التي تتعلق بتمويل وإستراتيجية وحوكمة البرامج الهادفة إلى تحسين جودة الحياة وتحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني.

وبالتالي تمثل هذه الدراسة محاولة متواضعة لسد هذه الثغرة بين الرؤى المتناثرة حول إمكانية تحسين جودة حياة الفئات المهمشة من خلال تعزيز دور وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.

##### 2- الأهمية العملية:

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في أنها ستطبق دراسة الحالة على وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة؛ بغرض التوصل إلى نتائج وتوصيات يمكن استخدامها من قبل صانعي القرار والسياسات في الحكومة الفلسطينية، من أجل العمل على تحسين جودة حياة الفئات المهمشة في ظل الظروف الإنسانية الصعبة التي يعانيها قطاع غزة.

كما تستمد هذه الدراسة أهميتها أيضاً من كون موضوع الدراسة من الموضوعات التي من شأنها أن تدعم توجهات الحوكمة الفلسطينية نحو تحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني في الاتجاهات التي تخدم أهداف وتطلعات المواطن الفلسطيني في الحفاظ على حقوقه الإنسانية، وتحقيق الأمن والاستقرار والرفاه الاجتماعي، وتعزيز الثقة بين المواطن والمؤسسات الحكومية الفلسطينية، ودعم عملية التنمية الاجتماعية من أجل الوصول إلى التنمية المستدامة للدولة الفلسطينية.

## 5.1 أهداف الدراسة

تمثلت أهداف الدراسة بالهدف الرئيس لها وهو: التعرف على دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة.

كما وتفرع من الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي:

- 1- التعرف على طبيعة الإستراتيجية التي تتبناها الحكومة، وأثرها في تعزيز جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة؟.
- 2- التعرف على طبيعة الإجراءات التي تتبناها الحكومة في مجال تطبيق آليات الحوكمة، وأثرها في تنمية وتعزيز جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة؟.
- 3- تحديد واقع التمويل المقدم من قبل الوزارة، وأثره في تعزيز جودة حياة الفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة؟.
- 4- تحليل المشكلات والتحديات التي تعيق عمل وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.
- 5- تحديد مستوى جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة ومدى مواكبته لمعايير جودة الحياة العالمية.
- 6- اكتشاف الفجوة القائمة بين متطلبات جودة الحياة للفئات المهمشة من جانب وبين مخرجات أداء وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.
- 7- تقديم مجموعة من التوصيات تسهم في رفع أداء وزارة التنمية الاجتماعية؛ من أجل تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة.

## 6.1 المساهمة المعرفية

تمثلت المساهمة المعرفية لهذه الدراسة في كونها قدمت خلفية نظرية لموضوع دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة، وذلك من خلال عرض مقاربات الكتاب والباحثين في هذا المجال، والتعرض لمختلف توجهاتهم حول هذا الموضوع وهذا لاستجلاء الغموض وتوضيح الرؤية حول السلبيات والإيجابيات لدور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة.

كما سلطت هذه الدراسة الضوء على المعايير التي تبني عليها المؤسسات الحكومية آليات عملها لتحسين جودة الحياة للفئات المهمشة، وكيفية تطبيق تلك المعايير، بالإضافة لتوضيح أهم المؤشرات السلبية والإيجابية لهذه المعايير، وقدمت شرحاً تفصيلياً لتأثير استخدام تلك المعايير على الفئات المهمشة، كما تم تحديد أهم النواقص والثغرات في تلك المعايير، إضافة إلى تقديم الاقتراحات لتطوير تلك المعايير؛ لتتماشى مع المعايير الحديثة لدول العالم، ولترفع من دور المؤسسات الحكومية في عملية تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة.

## 7.1 فرضيات الدراسة

من خلال مشكلة الدراسة وتساؤلاتها يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

### 1- الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين دور المؤسسات الحكومية وتحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

### 2- الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي كالتالي:

- أ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإستراتيجية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.
- ب- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحوكمة في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.
- ج- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتمويل في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

### 3- الفرضية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات المبحوثين حول الدور الحكومي للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن، المسمى الوظيفي).

### 4- الفرضية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات المبحوثين حول تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن، المسمى الوظيفي).

## 8.1 حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة في:

- 1- الحد الموضوعي: اقتصرت هذه الدراسة على تحديد دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة.
- 2- الحد المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على قطاع غزة.
- 3- الحد الزماني: طبقت هذه الدراسة من بداية يناير 2019م حتى نوفمبر 2019م.
- 4- الحد البشري: ينقسم الحد البشري إلى فئتين، حيث تتمثل الفئة الأولى: الموظفون العاملون بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية، بينما يتمثل الفئة الثانية الفئات المهمشة (المستفيدون) في قطاع غزة.

## 9.1 متغيرات الدراسة

### 1.9.1 تصميم الإطار النموذجي لمتغيرات الدراسة:

قامت الباحثة بتصميم متغيرات الدراسة من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة، حيث اعتمدت الباحثة في تصميم أبعاد المحور الأول المتمثل في (دور المؤسسات الحكومية: الإستراتيجية، الحوكمة، التمويل) على دراسة (كابور، 2018) ودراسة (محمد وياسين، 2011) التي سلطت الضوء على دور الحكومة في تمكين الفئات المهمشة، ودراسة (الغزالي، 2015) ودراسة (الأخرس، 2016) ودراسة (قويدر، 2016) ودراسة (وشاح، 2017).

وفيما يتعلق بالدراسات التي تم الاعتماد عليها في تصميم المحور الثاني المتمثل في (جودة الحياة: التعليم، الفقر، الصحة، السكن) على دراسة (العضايلة، 2018) ودراسة (كابور، 2018) ودراسة (مقداد وآخرون، 2015)، ودراسة (الواوي، 2012) ودراسة (أبو الرب والأحمد، 2013) ودراسة (الهنداوي، 2011) وأخيراً دراسة (الهنداوي، 2011)، وبعد الاستناد إلى الدراسات السابقة قامت الباحثة بعمل زيارة استطلاعية لوزارة التنمية الاجتماعية، ومناقشة أبعاد المتغير المستقل والتابع مع الإدارة العليا في الوزارة، وتم الاتفاق على هذه الأبعاد والمتغيرات بما يتناسب مع وزارة التنمية الاجتماعية والفئات المهمشة.

### 2.9.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة:

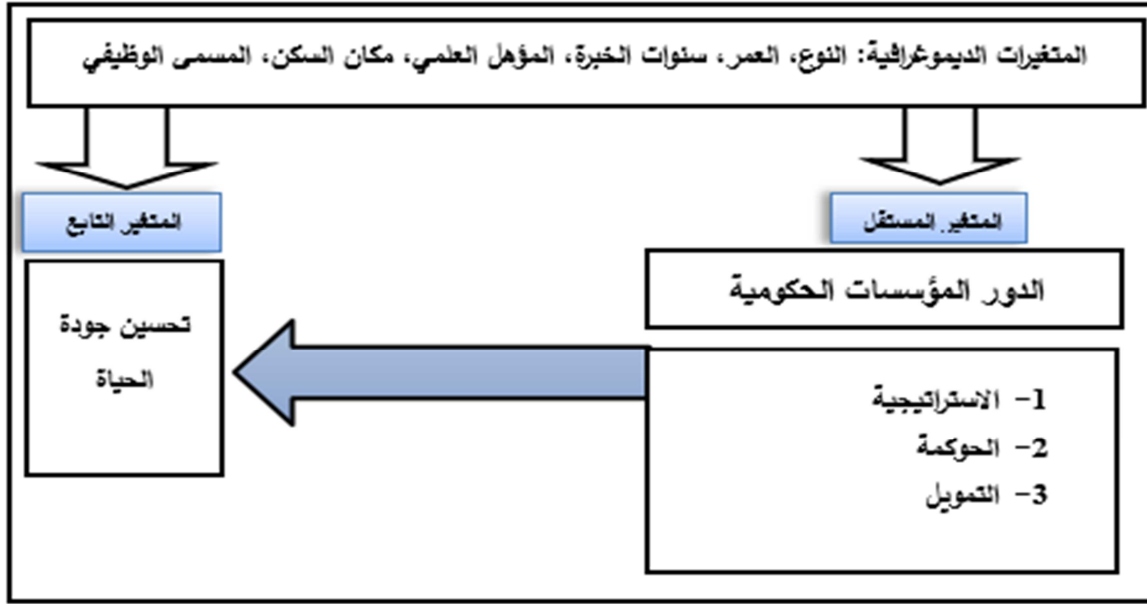
أولاً: المتغير المستقل: دور المؤسسات الحكومية وينفرع منه الأبعاد الآتية:

1- الإستراتيجية.

2- الحوكمة.

3- التمويل

ثانياً: المتغير التابع: تحسين جودة الحياة.



شكل (1.1): أنموذج الدراسة.

المصدر: جرد بواسطة الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

### خلاصة الفصل:

تحدث هذا الفصل عن الإطار العام للدراسة، فقد تم شرح مشكلة الدراسة وعرض التساؤلات التي أجابت عنها، ومن ثم استعراض النموذج والمتغيرات التي ارتكزت عليها الدراسة والمتمثلة في (الإستراتيجية، الحوكمة، التمويل) في تحسين جودة الحياة المتمثلة (الفقر، الصحة، السكن، التعليم) وعليه تم تحديد فرضيات وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى عرض مبررات اختيار موضوع الدراسة، كما تم التأكيد على مدى أهمية الدراسة من خلال ذكر الأهمية العلمية والعملية، وكذلك المساهمة المعرفية، ومن ثم تمت الإشارة إلى حدود الدراسة، وأخيراً تم إيجاز أهم مصطلحات الدراسة.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري

#### 1.2 واقع المؤسسات الحكومية في فلسطين

##### المقدمة:

تعمل المؤسسات الحكومية في أي دولة على تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين؛ بهدف الحفاظ على النظام العام في الدولة، وعادةً تمويل هذه الخدمات من قبل الموازنة العامة للدولة والتي يتم تحصيل إيراداتها من خلال الضرائب المفروضة على الشعب (رشيد، 2003، ص135).

ويعتبر تشكيل القطاع الحكومي الفلسطيني حديثاً بعد نشأة السلطة الوطنية الفلسطينية في عام 1994م بناءً على توقيع اتفاق أوسلو، حيث توسع الجهاز الإداري للسلطة الوطنية الفلسطينية ليتكون من عدد من الوزارات والهيئات والسلطات والمؤسسات العامة التي تضاعف عدد العاملين فيها بشكل مضطرب خلال السنوات السابقة وتعددت مهامها من أجل خدمة المجتمع الفلسطيني (كلاب، 2004، ص81-82)، وتتوزع مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية على مناطق الحكم الذاتي في الضفة الغربية وقطاع غزة، وتقع المقرات الرئيسية لها مثل: الرئاسة والحكومة والمجلس التشريعي في مدينة رام الله، وتعتبر السلطة الوطنية الفلسطينية كياناً سياسياً وإدارياً مهمته رعاية مصالح الفلسطينيين في مناطق الحكم الذاتي وتعتمد السلطة الوطنية الفلسطينية على ميزانيتها في دفع نفقاتها ومصاريفها ورواتب موظفيها من خلال عائدات الضرائب التي تجمعها عنها إسرائيل طبقاً

ليروتوكول (باريس 1994)، بالإضافة إلى مساعدات الدول المانحة التي تصل إلى حوالي اثني مليار دولار سنوياً (الجزيرة، 2019).

وتسعى السلطة الوطنية الفلسطينية منذ نشأتها وحتى الآن لتطوير العمل الإداري في مؤسساتها الحكومية؛ من أجل تحقيق الكفاية والفاعلية في الأداء، فقد قامت السلطة الوطنية الفلسطينية في وضع الكثير من الأنظمة والقوانين واللوائح التي تنظم عمل مؤسساتها الحكومية برغم قصر الفترة الزمنية لعمرها مقارنة مع المؤسسات الحكومية في الدول الأخرى، وبرغم الكثير من عقبات والتحديات والمشاكل التي واجهتها من قبل جيش الاحتلال الإسرائيلي، وضعف التمويل في بعض الأحيان، مما يؤثر على الخدمات التي تقدمها للمواطنين الفلسطينيين (عبد القادر وجعفر، 2014، ص 95).

### 1.1.2. واقع المؤسسات الحكومية الفلسطينية بشكل عام:

بالنسبة للقطاع الحكومي الفلسطيني فهو يتكون من ثمانية قطاعات رئيسية، على النحو التالي:

#### 1- قطاع الإدارة العامة:

وتشمل مكتب الرئيس، المجلس الوطني الفلسطيني، اللجنة التنفيذية، لجنة الانتخابات المركزية، الصندوق القومي، دائرة العلاقات القومية، دائرة شؤون اللاجئين، هيئة الموسوعة الفلسطينية، هيئة الرقابة العامة، ديوان الموظفين العام، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، هيئة شؤون المنظمات الأهلية واللجنة العليا للتمويل والاستثمار.

#### 2- قطاع الأمن والنظام العام:

ويتكون قطاع الأمن والنظام العام من وزارة الداخلية والإدارة العامة للمعابر والحدود وسلطة الأراضي، وزارة العدل، مجلس القضاء الأعلى، وزارة الحكم المحلي، وهيئة الشؤون المدنية، ديوان قاضي القضاة، دار الفتوى والبحوث الإسلامية، الإدارة المالية المركزية.

#### 3- قطاع الإدارة المالية:

وتتكون من وزارة المالية ووزارة الأوقاف، هيئة التأمين والمعاشات، النفقات العامة.

#### 4- قطاع التنمية الاقتصادية:

ويتكون من وزارة الاقتصاد والصناعة والتجارة، هيئة المدن الصناعية، مؤسسة المواصفات والمقاييس، الهيئة العامة لتشجيع الاستثمار، سلطة الطاقة والموارد الطبيعية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة الزراعة، وزارة التموين، سلطة جودة البيئة والهيئة العامة للتبغ.

#### 5- قطاع الثقافة والاعلام:

ويتكون من وزارة الإعلام والثقافة، وزارة السياحة والآثار، وزارة الشباب والرياضة، هيئة الإذاعة والتلفزيون والفضائية، وكالة الأنباء (وفا)، مفوضية التوجيه الوطني، اللجنة الوطنية للتربية والثقافة والعلوم.

#### 6- قطاع الخدمات الاجتماعية:

وتشمل وزارة التربية والتعليم، وزارة الصحة، وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة الأسرى والمحررين، وزارة العمل، وزارة الاسكان.

#### 7- قطاع النقل والمواصلات:

ويتكون من وزارة النقل والمواصلات، وزارة البريد والاتصالات، سلطة الطيران المدني، سلطة الموانئ.

#### 8- قطاع الشؤون الخارجية:

ويتكون من دائرة شؤون المفاوضات، السفارات، الدائرة السياسية (كلاب، 2004، ص 81-82).

ومنذ تشكيل أول حكومة فلسطينية، بدأت السلطة بتأسيس الوزارات الفلسطينية وهي على النحو التالي:

جدول (1.2): أسماء الوزارات الفلسطينية.

م	اسم الوزارة	م	اسم الوزارة
1.	وزارة الداخلية	11.	وزارة الزراعة
2.	وزارة الخارجية	12.	وزارة السياحة والآثار
3.	وزارة الاتصالات والتكنولوجيا	13.	وزارة التنمية الاجتماعية
4.	وزارة الاقتصاد الوطني	14.	وزارة الصحة
5.	وزارة المالية والتخطيط	15.	وزارة الأشغال العامة والإسكان
6.	وزارة العدل	16.	وزارة العمل
7.	وزارة التربية والتعليم	17.	وزارة النقل والمواصلات
8.	وزارة الحكم المحلي	18.	وزارة شؤون القدس
9.	وزارة الثقافة	19.	وزارة الإعلام
10.	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	20.	وزارة شؤون المرأة

المصدر: الإدارة العامة للحاسوب ديوان الموظفين العام 2019.

ويوضح الجدول السابق عدد وتصنيف الوزارات الحكومية الفلسطينية من وجه نظر ديوان الموظفين العام لعام 2019، وترى الباحثة أن تكامل وتضافر الجهود بين جميع الوزارات الحكومية الفلسطينية وقوة التنسيق والتفاعل بينها يزيد من كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين الفلسطينيين، ويمكن الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية من وضع إجراءات ملائمة لتطوير هذه الخدمات، بالإضافة إلى تحسين فاعلية أدائها وقدرتها على تحقيق الأهداف الوطنية الفلسطينية، بما يكفل تحقيق العدالة الاجتماعية لكافة فئات المجتمع، ويحقق الأمان والضمان الاجتماعي للفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني.

### 1.1.1.2. المبادئ العامة لعمل المؤسسات الحكومية الفلسطينية:

- 1- أن المؤسسات الحكومية ضرورية وأساسية ومهمة لكل المجتمعات المتحضرة.
- 2- أن النمط الإداري السائد في عمل المؤسسات الحكومية هو المسؤول عن تراجع الإنتاج وجودة الخدمات المقدمة للمجتمع.
- 3- أن المؤسسات الحكومية التي تعتمد على المركزية في عملها لا ترتقي إلى مستوى التحديات والمتغيرات السريعة في عصرنا الحالي.
- 4- أن تجديد المؤسسات الحكومية وتطويرها يزيد من فاعليتها.
- 5- أن نجاح عمل المؤسسات الحكومية في مسعاها للتطور يأتي من خلال تطبيق العدالة وتكافؤ الفرص (عبد القادر وجعفر، 2014، ص108).

وهنا ترى الباحثة أن تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية والتزامها بالمبادئ العامة، وتعزيز منظومة النزاهة الوطنية فيها يساهم في تعزيز قدرتها على أداء المهام المطلوبة منها بفاعلية أكبر، حيث أن المؤسسات الحكومية هي المسؤولة بشكل مباشر عن تأمين وتحسين حياة الأفراد في المجتمع بكافة فئاتهم، فالتزامها بالمبادئ العامة يؤدي إلى تقوية واستدامة العلاقة المهنية بينها، وبين كافة أفراد المجتمع فرفع كفاءة وفاعلية أداء المؤسسات الحكومية يؤدي إلى الوصول لمستوى عال من جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.

### 2.1.1.2. الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية الفلسطينية:

- 1- يتميز الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية الفلسطينية بالمركزية والتعقيد، بسبب التغييرات الوزارية المتلاحقة ضمن فترات قصيرة ومتتابعة نتيجة البيئة غير المستقرة التي تعمل فيها الوزارات الفلسطينية، كما أن الهيكل التنظيمي في الوزارات الحكومية لا يعمل على الاستغلال الأمثل للموارد البشرية ذات الكفاءة العالية بسبب كثرة التغييرات في هيكلتها.
- 2- يوجد خلل كبير في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية الفلسطينية؛ بسبب إحداث تغييرات هيكلية بدون إجراء دراسة معمقة من قبل مختصين في إعداد الهياكل التنظيمية، كما أن هذه التغييرات لا تتناسب مع إستراتيجيات وأهداف هذه الوزارات مما يزيد من وجود ضعف في أدائها.
- 3- ضعف العمل على إعداد وإجراء برامج تدريبية متخصصة لتطوير مهارات وكفاءة العاملين.
- 4- التغييرات الوزارية المتلاحقة أدت إلى تداخل صلاحيات الإداريين في الوزارات (الفرا واللوح، 2007، ص503).

وفي هذا السياق ترى الباحثة أن فاعلية وكفاءة الهيكل التنظيمي في المؤسسات الحكومية يعتبر من أهم المحاور الأساسية التي من شأنها أن تساهم في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية، حيث أن تطوير الهيكل الحكومي، وتحسين تأهيل مكوناته يساهم في تقليص حجم الجهاز، وإلغاء الازدواجية في العمل، وبالتالي تنمية المؤسسات الحكومية وتطويرها بشكل عام، وتطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها للمجتمع.

إن تحسين وتطوير الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية الفلسطينية يساهم في تحسين برامج التطوير والإصلاح في كافة القطاعات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ويؤثر بشكل كبير على قدرة المؤسسات الحكومية في تنفيذ مهامها وواجباتها تجاه المجتمع الفلسطيني بما يحقق الأهداف الإستراتيجية للدولة الفلسطينية من خلال قدرتها على الإصلاح الاجتماعي وتحقيق الرفاهية والعدالة الاجتماعية

للمجتمع الفلسطيني ككل، وللجهات المهمشة في المجتمع الفلسطيني بشكل خاص، حيث تتكامل بذلك أدوار كافة فئات وأطراف المجتمع الفلسطيني كل بإمكانياته وقدراته وطاقاته لتحقيق التنمية المستدامة.

## 2.1.2. دور المؤسسات الحكومية الفلسطينية:

المؤسسات الحكومية الفلسطينية هي المسؤولة عن تسيير أعمال السلطة الفلسطينية في خدمة المجتمع الفلسطيني، ومن أجل تحقيق العدالة والتنمية الاجتماعية للفلسطينيين.

وقد تم تصميم أبعاد دور المؤسسات الحكومية من خلال الزيارة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة لوزارة التنمية الاجتماعية، حيث تمت مناقشة هذه الأبعاد مع الإدارة العليا لمعرفة مدى توافقها مع طبيعة عمل المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، وأثر عملها على تحسين جودة الحياة في المجتمع، بالإضافة إلى الرجوع إلى أبعاد ومتغيرات الدراسات السابقة حيث تم الاستفادة من دراسة (الغزالي، 2015) ودراسة (الأخرس، 2016) في تصميم بعد الإستراتيجية.

وتم الاستناد إلى دراسة (قويدر، 2016) في تصميم بعد حوكمة المؤسسات الحكومية، بينما تم الاستناد إلى دراسة (وشاح، 2017) لتصميم بعد التمويل، وفيما يلي تم توصيف أبعاد دور المؤسسات الحكومية للدراسة الحالية كالتالي:

### 1.2.1.2. إستراتيجية عمل المؤسسات الحكومية الفلسطينية:

#### 1- مفهوم الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية:

تعتبر المؤسسات الحكومية هي العمود الفقري الذي تعتمد عليه الدولة في تنفيذ جميع أنشطتها، وتتبع أهمية المؤسسات الحكومية من كونها المسؤولة عن تقديم الخدمات لكافة شرائح المجتمع، فكلما تميزت إستراتيجية عمل المؤسسات الحكومية بالفاعلية والكفاءة كلما ساهم ذلك في ترسيخ الأمن والاستقرار والعدالة الاجتماعية، والرفاه الاقتصادي، لذلك تركز جميع المؤسسات الحكومية على تطوير إستراتيجية عملها باستمرار لتلائم كافة المستجدات (مطوق، 2019، ص1).

وتعرف الإستراتيجية بأنها مجموعة من القواعد والمبادئ والأفعال والأساليب التي ترتبط بمجال معين، وتساعد على اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على مجموعة من الخطط الدقيقة من أجل تحقيق الأهداف المخطط لها بالشكل الأمثل (خضر، 2016، ص1).

## 2- أهمية الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية:

- أ- يساهم التخطيط الإستراتيجي السليم في رسم المسار الصحيح لكيفية تحقيق الهدف المرجو وفق تطلعات المؤسسة.
- ب- تضمن الإستراتيجية الترابط المنطقي بين القرارات التي يتم وضعها واتخاذها.
- ج- تساعد الإستراتيجية في ضبط النفقات، والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة؛ لتحقيق الهدف بأعلى كفاءة، واستدامة أثر.
- د- تساعد الإستراتيجية في التعرف على مشكلات المستقبل ووضع البدائل المناسبة وإيجاد الحلول لها.
- هـ- تساهم الإستراتيجية في تتبع كافة مراحل العمل؛ حتى يتم تحقيق الهدف.
- و- تعزز الإستراتيجية من قدرة المديرين على اتخاذ القرارات المناسبة.
- ز- توفر الإستراتيجية وسائل جيدة للرقابة الداخلية والخارجية على سير العمل ومتابعة تنفيذه.
- ح- تقلل الإستراتيجية من فرصة حدوث الأخطاء، وتساهم في تحسين مستوى الإنتاجية (المدهون والبطنجي، 2013، ص11).

## 3- أهداف الإستراتيجية:

- توجد مجموعة من الأهداف التي تحرص الإستراتيجية على تطبيقها؛ من أجل الوصول إلى النتائج المرجوة بكفاءة واستدامة أثر، ومن أهم هذه الأهداف:
- أ- معرفة الوضع الحالي للعمل المراد تنفيذه، والتعرّف على كافة العناصر المكوّنة له؛ لتسهيل وضع أهداف الخطة الإستراتيجية.
  - ب- تحديد كافة الأدوات، والوسائل التي ستستخدم لتطبيق العمل بشكل مرّن يتناسب مع بيئة العمل بشكل شامل ومتكامل.
  - ج- إدراك إيجابيات وسلبيات العمل المرتبط بالإستراتيجية من أجل تنفيذها بأسلوب صحيح.
  - د- مراعاة مناسبة كافة العوامل المحيطة بالإستراتيجية، مع طبيعة المهام التي ستقوم بها، مما يؤدي إلى الوصول لتحقيق النتائج المطلوبة من العمل بالشكل الأمثل (خضر، 2016، ص2).

#### 4- عناصر الإستراتيجية:

تتكون الخطة الإستراتيجية من مجموعة من العناصر حتى تكون شاملة ومتكاملة وتستوفي متطلبات تحقيق الهدف المرجو وهي:

- أ- وضع مخطط الإطار العام للإستراتيجية.
- ب- دراسة العوامل والمؤثرات البيئية الخارجية والداخلية المحيطة بالمؤسسة؛ لتحديد الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة في تحديد الأهداف والغايات.
- ج- تحديد الأهداف المرجوة.
- د- وضع الإستراتيجيات البديلة التي من شأنها أن تعظم تحقيق الأهداف والمقارنة بينها.
- هـ- وضع السياسات والخطط والبرامج والموازنات اللازمة؛ لتحقيق الأهداف، بالإضافة إلى تحديد البرنامج الزمني اللازم
- و- تقييم الأداء في ضوء الأهداف والإستراتيجيات والخطط الموضوعة في ظل الظروف البيئية المحيطة.
- ز- استيفاء المتطلبات التنظيمية اللازمة لتنفيذ الإستراتيجية مع مراعاة تحقيق تكيف المنشأة للتغيرات المصاحبة للقرارات الإستراتيجية (المدهون والبطنجي، 2013، ص16).

وقد تميزت المؤسسات الحكومية الفلسطينية بقدرتها على التطوير تدريجياً في إطار التخطيط الإستراتيجي منذ قدومها إلى أرض الوطن عام 1994م، فعلى الرغم من الأعباء الطارئة والمسؤوليات الجسيمة التي تتكبدتها السلطة الفلسطينية جراء الممارسات العدوانية الإسرائيلية المستمرة إلا أن عملية التخطيط أخذت طابعها المحلي والعملي، وتطورت تدريجياً بمساهمة برنامج التأهيل الطارئ (ERP) من خلال التعاون مع البنك الدولي، ثم البرنامج الاستثماري الفلسطيني للعامين (1996-1997)، حيث تطور التخطيط الإستراتيجي من الخطط قصيرة الأمد لصيغ الخطط متوسطة الأمد، وقد بدا ذلك جلياً بإعداد وثيقة خطة التنمية الفلسطينية الثلاثية (1998-2000)، ثم تبعتها إعداد خطة التنمية الخمسية (1999-2003) لتكون بمثابة إطاراً عاماً وشاملاً للتنمية الاقتصادية في فلسطين، ثم تطورت عملية التخطيط الإستراتيجي لتشمل وضع الخطط التنموية التي تجسد استدامة الدولة الفلسطينية، وبذلك استطاعت المؤسسات الحكومية الفلسطينية تحقيق قدرٍ من الأهداف الوطنية التنموية والتي تمثلت في ارتفاع نسبة التشغيل والعمالة وتطوير البناء المؤسسي في معدلات النمو الاقتصادي، وتنمية أداء الموارد البشرية، وتشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي (وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 2004).

وترى الباحثة أن الإستراتيجية كأحد أبعاد المؤسسات الحكومية باختلاف أنواعها وأنشطتها تكمن في تركيزها على الربط بين نشاط المؤسسة الحكومية، وطبيعة المجتمع المستهدف المتلقي للخدمة، مما يساهم في نجاحها في تقديم الخدمة بجودة أعلى، وتحقيق العدالة في توزيع هذه الخدمة، بالإضافة إلى تمكين المؤسسة الحكومية من تحديد وصياغة القضايا الجوهرية التي تحدد اتجاه إستراتيجيتها، ويمكنها من استغلال الموارد والإمكانات المتاحة بما يحقق رسالتها بالشكل الأمثل.

## 2.2.1.2. حوكمة المؤسسات الحكومية الفلسطينية:

### 1- مفهوم الحوكمة في المؤسسات الحكومية:

حوكمة مؤسسات القطاع العام هي عبارة عن عملية إدارة سياسية للمؤسسات الحكومية، والتي من خلالها يتم سن التشريعات واللوائح التي تضمن تعزيز الإنصاف والسلام والنظام والعلاقات الداخلية في المؤسسة الحكومية، والعلاقات الخارجية بين المؤسسة الحكومية والمجتمع، حيث أن الحوكمة الفعالة في المؤسسات الحكومية تشجع على اتخاذ القرارات بشكل أفضل، وتشجع على الاستخدام الفعال للموارد، وتعزز المساءلة عن الإشراف على هذه الموارد، كما تحسن الأداء وتعالج الفساد، مما يؤدي إلى الاستخدام الفعال للمدخلات لتقديم خدمات أفضل للمجتمع؛ من أجل الوصول إلى مستوى معيشة أفضل للمواطنين (IFAC, 2013, P.1)، حيث أن تطبيق معايير الحوكمة في المؤسسات الحكومية له أهمية كبيرة في تكامل الأدوار، وتنسيق المهام من أجل تحسين أداء المؤسسة، وتحسين جودة خدماتها المقدمة للمجتمع، ويتم ذلك من خلال تطبيق مبادئ (النزاهة والشفافية والمساءلة والمشاركة في تحمل المسؤولية ورسم السياسات وتعزيز سلطة القانون، ومكافحة الفساد) بما يحقق الأهداف المرجوة للدولة في تحقيق العدالة الاجتماعية والرفاه الاقتصادي، ورفع مستوى المعيشة.

وبذلك فإن الحوكمة هي جوهر وأساس أي عمل ناجح لأي مؤسسة تسعى لتحقيق أهدافها، وتحسين أدائها بالإضافة إلى الحفاظ على مكانتها القانونية والأخلاقية في نظر الدولة والمجتمع ككل، وذلك لأن الحوكمة الجيدة هي التي تقود الأداء لجميع المؤسسات بجميع أنواعها بغض النظر عن القطاع الذي تعمل فيه (B2B, 2017, p.1).

ويعرف معهد المدققين الداخليين الأمريكي (Institute of Internal Auditors):

حوكمة مؤسسات القطاع العام على أنها: السياسات والإجراءات المستخدمة لتوجيه أنشطة المنظمة الحكومية، والتأكد من تحقيق أهدافها، وإنجاز العمليات بأسلوب أخلاقي ومسؤول، وتقييمها لمعرفة مدى إنجازاتها في تحقيق الأهداف المرجوة من خلال القيام بالأنشطة التي تضمن مصداقية الحكومة، والعدالة في توفير الخدمات، وضمان السلوك المناسب والأخلاقي للمسؤولين الحكوميين للحد من مخاطر الفساد المالي والإداري.

## 2- أهمية الحوكمة:

تتبع أهمية الحوكمة من كونها الأساس الذي يضمن تطور القطاع الحكومي، واتخاذ القرارات الرشيدة التي تراعي احتياجات المجتمع، وتؤدي إلى تقديم الخدمات بجودة عالية للمواطنين، حيث أن تطوير أنظمة عمل المؤسسات الحكومية بشكل متكامل، وتحديد المسؤوليات، وأطر العمل والالتزام ضمن اللوائح والمبادئ الصحيحة للحوكمة والإدارة الرشيدة تعزز التميز في الأداء، وجودة مخرجات المؤسسات الحكومية، فقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية الالتزام بمبادئ الحوكمة وأثرها في زيادة ثقة الشعب في أداء المؤسسات الحكومية، وبالتالي قدرة الدولة على خلق جو استثماري مناسب يترتب عليه تنمية الاقتصاد في الدولة وتحسين مستوى معيشة الشعب (الوردات، 2017، ص3).

وتواجه المؤسسات الحكومية الفلسطينية تحديات كبيرة تنتسب في ضعف عمليات الحوكمة، حيث ترأست السلطة الفلسطينية عمليات إصلاح ضعيفة في مجال الحوكمة، وذلك بسبب ضيق المجال السياسي المتاح للسلطة الفلسطينية، وضعف أداء مؤسسات السلطة الفلسطينية، وزيادة وعي الجمهور تجاه قضايا الفساد المتكررة، مما يؤثر على ثقة الجهات المانحة والممولة، وبالتالي يضعف ميزانية السلطة الفلسطينية، ويؤدي إلى خلل في أداء عمل المؤسسات الحكومية (باور والعمرى، 2019، ص1).

وترى الباحثة أن المؤسسات الحكومية الفلسطينية بحاجة إلى وضع خطة شاملة للإصلاح المؤسسي، يقع على عاتقها مراعاة أهداف ومصالح الشعب الفلسطيني بكافة فئاته، وتحديد الصلاحيات والاختصاصات والمهام لتنظيم عمل المؤسسات الحكومية، والحد من المشاكل الإدارية والفنية التي تواجهها؛ من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن الفلسطيني.

كما يقع على عاتق السلطة الوطنية الفلسطينية الاسراع بالمصالحة الفلسطينية، ومعالجة حالة التشرذم والانقسام الفلسطيني، وإعادة لم شمل شطري الوطن في الضفة الغربية وقطاع غزة؛ من أجل مواجهة الضغوط والإجراءات المتواصلة التي يمارسها الاحتلال الإسرائيلي لعرقلة محاولات الإصلاح المؤسسي في المؤسسات الحكومية التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية، وذلك من خلال وضع خطة وطنية تعكس حالة من التوافق الوطني، والرؤية الوطنية المشتركة للحفاظ على المصلحة العليا للشعب الفلسطيني من أجل تحقيق التنمية والعدالة الاجتماعية لكافة فئات المجتمع الفلسطيني.

وأيضاً فإن الاسراع في حل المشاكل التي تواجه حوكمة المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وتطبيق معاييرها التي تتمثل في (الشفافية، الرقابة، المساءلة، النزاهة والامتثال للقانون) من شأنه أن يساهم في ضبط عمل المؤسسات الحكومية، وتحسين جودة خدماتها المقدمة، وتحقيق التنمية الديمقراطية والاجتماعية التي تدعم عملية النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي وتشرك كافة فئات المجتمع الفلسطيني في عملية التنمية المستدامة التي ستدعم استقرار الدولة الفلسطينية.

### 3.2.1.2. تمويل المؤسسات الحكومية الفلسطينية:

#### 1- مفهوم التمويل:

يعتبر التمويل من أهم العناصر الأربعة لأي مؤسسة حكومية من أجل رسم سياساتها وتحقيق أهدافها، فبدون الوسائل النقدية لا يمكن لأي مؤسسة تحقيق أهدافها الإنتاجية، ويعرف التمويل بأنه: "مجموعة الطرق والوسائل المالية والقرارات التي تتخذها الإدارة المالية لجعل استخدام الأموال استخداماً اقتصادياً"، وبذلك فإن المقصود بالتمويل هو توفير الموارد اللازمة لإنشاء المشاريع الاستثمارية، واستخدام رؤوس الأموال من أجل تقديم الخدمات وبناء الطاقات الإنتاجية في المجتمع (يخلف وعاتي، 2015، ص73)، ويشير مفهوم التمويل الدولي الذي تتلقاه مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية إلى انتقال رؤوس الأموال بكافة أشكالها من مختلف دول العالم، بمعنى أن التمويل الدولي يكون بتحريك رؤوس الأموال خارج الحدود السياسية للدول في شكل عمليات إقراض واقتراض، أو مساعدات خارجية (مدونة الرفيق، 2019، ص2).

وينقسم التمويل في فلسطين إلى قسمين: التمويل الداخلي، والتمويل الخارجي (الدولي).

أ- يقصد بالتمويل الداخلي: المؤسسات الداخلية غير الربحية العاملة في فلسطين، والتي تهدف إلى المساهمة في دعم عملية التنمية الاقتصادية، والحد من البطالة ومكافحة الفقر، وذلك من خلال

توفير خدمات مالية أساسية تتناسب مع المقدرة البسيطة للمواطنين، وتكون مقابل ضمانات وكفالات مختلفة مثل تمويل المشاريع الإنتاجية للمواطنين الفلسطينيين، وتشرف سلطة النقد والرقابة على سياسة التمويل والإقراض منذ عام 2011م، وذلك للحفاظ على سلامة وأمن عمليات التمويل والإقراض المتنوعة (هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية، 2019، ص1).

ب- **التمويل الخارجي (الدولي):** وقد تنوعت مصادر التمويل المقدمة للمؤسسات الحكومية الفلسطينية حيث شمل التمويل معظم الدول المتقدمة والمؤسسات الدولية والإقليمية والعربية والإسلامية ولقد كان التمويل المقدم من الاتحاد الأوروبي على رأس قائمة الممولين بأعلى نسبة تصل إلى حوالى (30%) من حجم التمويل الذي تتلقاه المؤسسات الحكومية الفلسطينية، يليه التمويل الأمريكي بنسبة تصل إلى (15%) تقريباً، وقد شمل التمويل المقدم إلى السلطة الفلسطينية جميع القطاعات المختلفة بدءاً من الأمن ووصولاً إلى القطاعات الاقتصادية المختلفة والمؤسسات الأهلية، لذلك فإن التمويل المقدم إلى المؤسسات الحكومية الفلسطينية على درجة عالية من الأهمية من خلال دوره البارز في دعم عمليات التنمية، وإنشاء المشاريع، وتنفيذ البرامج التنموية الاجتماعية والاقتصادية الفلسطينية (أبو زيد، 2019، ص115).

## 2- أهمية التمويل:

تختلف أهمية التمويل من دولة لأخرى باختلاف طبيعة رأس المال المتدفق، واختلاف طبيعة الدولة المتلقية سياسياً واقتصادياً، وبشكل عام تتمثل أهمية التمويل بالنسبة للدول المتلقية في الآتي:

- أ- دعم برامج وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.
- ب- تحسين مستوى معيشة السكان اجتماعياً واقتصادياً.
- ج- مواجهة العجز في ميزانية الدولة وسد الفجوة بين الاستثمارات المطلوبة والمدخرات المحققة.
- د- دعم الاستهلاك المحلي والمحافظة على مستوى معيشي جيد للسكان (مدونة الرفيق، 2019، ص4).

وبالنسبة للمؤسسات الحكومية الفلسطينية فقد وضعت السلطة الوطنية الفلسطينية منذ نشأتها خطة شاملة لإقرار سياسات وإستراتيجيات التنمية الاجتماعية، ومكافحة الفقر على الصعيد الوطني بمشاركة المؤسسات والهيئات الأهلية، وبإشراف الوزارات الفلسطينية المعنية، وبمشاركة الفئات المهمشة أيضاً لتحديد مشكلاتهم واحتياجاتهم وأولوياتهم المختلفة، ولصياغة السياسات والإستراتيجيات بما يناسب احتياجاتهم من خلال عدة برامج ومشاريع تنموية اجتماعية واقتصادية (وفا، 2019، ص3).

وترى الباحثة أن السلطة الوطنية الفلسطينية ومؤسساتها الحكومية تبذل جهوداً كبيرة جداً؛ من أجل تعزيز التمويل الذي يعتبر الداعم الأساسي لاقتصادها، ومن أجل دعم عملية الإغاثة والتنمية خصوصاً في المناطق المنكوبة مثل قطاع غزة الذي يعاني من تفشي ظاهرة الفقر بين شرائحه، وتركز وزارة التنمية الاجتماعية بالتحديد على تمويل المشاريع الصغيرة التي تعتبر بمثابة قصة نجاح تُسَطَّر من خلالها الفئات المهمشة قدراتها في الاندماج في العملية التنموية الإنتاجية الفلسطينية.

### 3- المعوقات والتحديات التي تواجه عمل المؤسسات الحكومية الفلسطينية:

تعتبر المؤسسات الحكومية للسلطة الوطنية الفلسطينية مؤسسات حديثة النشأة، لذلك فقد مرت الوزارات الفلسطينية بالعديد من المراحل والتغيرات، بداية من إنشاء الوزارات إلى دمجها، واستحداث غيرها أو إلغائها، مما أثر على الهيكل التنظيمي فيها، وأدى إلى حدوث الكثير من المشاكل الإدارية والفنية (مركز التخطيط الفلسطيني، 2003).

وتنقسم المشاكل والتحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية الفلسطينية إلى:

#### أولاً: مشاكل إدارية وفنية: وتتمثل في:

1- عدم استقرار عمل الوزارات لفترات طويلة نسبياً بسبب ما تتعرض له من تغييرات وتقلبات بشكل مستمر في هيكلتها الإدارية.

2- ازدواجية هيكل المؤسسات الحكومية الفلسطينية بسبب القيام بعملية دمج منظمة التحرير الفلسطينية والجهاز الإداري للسلطة، مما نتج عنه ازدواجية العمل في المؤسسات الحكومية.

3- تبديد المال العام وهدر الطاقات بسبب ضعف التنسيق بين الوزارات، وتوزيع الصلاحيات والاختصاصات الوظيفية بين الوزارات والهيئات الحكومية مما يربك عمل المؤسسات الحكومية.

4- تضخم رأس الجهاز الإداري بأعداد كبيرة من الموظفين في وظائف إدارية، مما يؤدي إلى اختلال التوازن التنظيمي بين وحدات الإدارات في المؤسسات الحكومية (الفرا واللوح، 2007، ص475).

## ثانياً: مشاكل تتعلق بالاحتلال الإسرائيلي والانقسام الفلسطيني:

- 1- الضغوط الخارجية التي يمارسها الاحتلال الإسرائيلي على السلطة الفلسطينية والتي تتمثل في فصل الضفة الغربية عن قطاع غزة أدت إلى تضخم مهام المؤسسات الحكومية، وضعف التنسيق بينها.
- 2- تدهور الأوضاع الاقتصادية والسياسية، وزيادة حجم معدلات البطالة، مما حفز المؤسسات الحكومية الفلسطينية على استيعاب عدد كبير من العمالة أثقل كاهلها وميزانيتها للتخفيف من معاناة الشعب الفلسطيني (الفرا واللوح، 2007، ص476).
- 3- الانقسام الفلسطيني السياسي والجغرافي بين شطري الوطن في الضفة الغربية وقطاع غزة مما أدى إلى ضعف التمويل في الوزارات الفلسطينية، ونتج عنه خصومات كبيرة في رواتب الموظفين العموميين (OCHA, 2017, p.1).
- 4- الضغوط الإسرائيلية على السلطة الفلسطينية وما نتج عنه من تقليص للمساعدات الخارجية للمؤسسات الحكومية الفلسطينية، والتي أثقلت كاهل ميزانية السلطة الفلسطينية، وأضعفت عمل مؤسساتها الحكومية (أبو زيد، 2019).
- 5- اقتطاع إسرائيل لمبلغ 11.5 مليون دولار شهرياً من عائدات الضرائب الفلسطينية، مما أدى إلى اعتماد السلطة الفلسطينية على تدابير تقشفية صارمة أثرت على أداء عمل المؤسسات الحكومية (باور والعمرى، 2019، ص1).

### 3.1.2. وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية:

أنشئت وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية منذ قيام السلطة الوطنية الفلسطينية بموجب التشكيل الوزاري الأول بتاريخ 1994/7/1م، ويتم تنظيم عمل الوزارة طبقاً لقانون وزارة الشؤون الاجتماعية الأردني رقم (14) لسنة 1956م وتعديلاته السارية المفعول في الضفة الغربية (أمان، 2006، ص85).

#### 1.3.1.2. رؤية الوزارة:

مجتمع فلسطيني متماسك ومتضامن يوفر الأمان الاجتماعي والحياة الكريمة لكل أفراد على أسس العدالة والمساواة، وبدون تمييز (الموقع الإلكتروني لوزارة التنمية الاجتماعية، 2019).

### 2.3.1.2. رسالة الوزارة:

تحقيق التنمية الشاملة والأمن الاجتماعي والنمو الاقتصادي لكل أسرة فلسطينية وصولاً إلى الرفاه الاجتماعي؛ لرفع مستوى المعيشة من أجل ضمان الحياة الكريمة للمجتمع الفلسطيني على أساس المساواة دون تمييز عرقي أو ديني أو طائفي في إطار عملية شاملة متكاملة ما بين القطاع الأهلي والرسمي والخاص بأقصى كفاءة ومرونة لأزمة لتلبية متطلبات العمل (الموقع الإلكتروني لوزارة التنمية الاجتماعية، 2019).

### 3.3.1.2. أهداف الوزارة:

تتبنى وزارة التنمية الاجتماعية عدة أهداف في برنامجها من أهمها:

- 1- تحسين الوضع المعيشي للفئات المهمشة في المناطق الريفية، وتطوير برامج تأهيل خاصة بذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة والأطفال، ورفع مستوى التنسيق مع المجتمع المدني من أجل تحقيق تنمية شاملة متكاملة للمجتمع الفلسطيني.
- 2- تنمية الموارد البشرية وتأهيل القدرات من أجل الاندماج في العملية الإنتاجية.
- 3- تعزيز القيم والاتجاهات الإيجابية والقضاء على السلوكيات السلبية في المجتمع.
- 4- تحسين قدرات ومستوى أداء الوزارة؛ للرفعي بخدمات الرعاية الاجتماعية بالشكل الأمثل.
- 5- الحد من الفقر.
- 6- مشاركة أوسع للمرأة في العملية الإنتاجية.
- 7- تحقيق الحماية الاجتماعية (الحجار، 2019، ص35).

وتقوم وزارة التنمية الاجتماعية بالعمل على تقديم الكثير من البرامج الإغاثية والتنمية لصالح الفئات الفقيرة والمهمشة حيث تنقسم هذه البرامج إلى قسمين:

**القسم الأول:** برامج إغاثية هدفها التخفيف من حدة الفقر والتعايش معه من خلال تقديم المساعدات النقدية والإنسانية.

**القسم الثاني:** برامج تنمية وتأهيلية الهدف منها هو إخراج الفقراء من دائرة الحالات الاجتماعية التي تتلقى المساعدات إلى موارد بشرية منتجة (حسن، 2005، ص61).

#### 4.3.1.2. مهام الوزارة:

- 1- إعداد مشاريع القوانين لمختلف قطاعات الوزارة مثل الأطفال والأحداث والمسنين.
- 2- توفير البيئة الأسرية السلمية لكافة أفراد الأسرة من الطفل إلى المسن.
- 3- تعزيز برامج التأهيل للأطفال المتسربين من المدارس.
- 4- إعداد برامج توعية حول حقوق الأسرة المختلفة السياسية والاجتماعية، بالإضافة إلى تأهيل أفراد الأسرة ودمجهم في مجال العمل، والعمل على تطويرهم وتمييزهم.
- 5- تأمين التعليم غير الرسمي للأمينين في المناطق المهمشة.
- 6- تقديم خدمات متميزة للأسر الفقيرة والعمل على إنشاء مشاريع اقتصادية مدرة للدخل.
- 7- إعداد نظام التأمين والضمان الاجتماعي لمختلف الشرائح الاجتماعية.
- 8- وضع ومتابعة تنفيذ البرامج التنموية التشاركية (هيكلية وزارة التنمية الاجتماعية، 2012).

#### 5.3.1.2. برامج وخدمات الوزارة:

##### أولاً: برنامج مكافحة الفقر

ويتم ذلك من خلال:

- 1- التمكين الاقتصادي من خلال المنح والقروض للمشاريع التنموية.
- 2- المساعدات الغذائية المقدمة من برنامج الغذاء العالمي.
- 3- التحويلات النقدية لمساعدة الأسر الفقيرة على سد احتياجاتها الأساسية.
- 4- المساعدات الطارئة للحالات الفقيرة.
- 5- الإشراف المهني لمتابعة عمل الموجهين المهنيين، ولحماية المنتفعين من البرامج الخاصة.
- 6- برنامج التأمين الصحي للحالات المنتفعة من الوزارة.
- 7- الإعفاءات المدرسية لطلاب الأسر الفقيرة.

##### ثانياً: برنامج رعاية وحماية الفئات المهمشة

- 1- رعاية الأسرة والطفولة، وحمايتهم من العنف والإهمال والتشرد.
- 2- رعاية المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة، وتأهيلهم طبياً ومهنياً، ودمجهم في المجتمع.

3- مراكز الرعاية والتأهيل المختصة الهادفة للحفاظ على الاستقرار، وتحقيق التنمية الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني، حيث تمنح الأولوية لأبناء المستفيدين من برامج الوزارة من خلال إعداد البرامج التأهيلية والتدريبية، وبرامج الدعم الاجتماعي النفسي (موقع وزارة التنمية الاجتماعية الإلكتروني، 2019).

وترى الباحثة أن وزارة التنمية الاجتماعية تواجه تحديات جمة في قطاع غزة تهدد من قدرتها على إمكانية توصيل الخدمات الضرورية للفئات المهمشة في ظل الأزمة الإنسانية الخانقة التي يعانيها قطاع غزة، مع تباطؤ وتيرة الإعمار للمشردين بفعل الحروب الثلاثة المتتالية، وتباطؤ وتيرة التنمية الاجتماعية للفئات المهمشة، حيث شهدت البنية التحتية للقطاعات الاقتصادية والاجتماعية في غزة تدمير ممنهج، حرم الفلسطينيين في قطاع غزة من إمكانية الوصول إلى الموارد الاقتصادية، والاستفادة منها، بالإضافة إلى عزل قطاع غزة عن الضفة الغربية والعالم بأسره، مما أدى إلى تفاقم الأزمة الاقتصادية في غزة، ووضع وزارة التنمية الاجتماعية أمام تحديات صعبة تحد من قدراتها وإمكانياتها في دعم ومساعدة المواطنين الفلسطينيين في قطاع غزة.

وقد أدى الحصار الإسرائيلي إلى تفشي البطالة في قطاع غزة، وانعدام الأمن الغذائي للأسر الفلسطينية، وارتفاع معدلات الفقر مما يندز بكارثة إنسانية كبيرة في القطاع، ويثقل كاهل الحكومة الفلسطينية بشكل عام، ووزارة التنمية الاجتماعية بشكل خاص في ظل القيود المفروضة عليها، والتي تحد من إمكانية القيام بواجبها تجاه المواطنين في غزة، وعلى الرغم من ذلك إلا أن الحكومة الفلسطينية ممثلة في وزارة التنمية الاجتماعية تواصل بذل جهودها في سبيل توفير بيئة مواتية من شأنها أن تساعد في تحقيق أهداف التنمية الاجتماعية المتمثلة بشكل أساسي في تنمية رأس المال البشري الفلسطيني من خلال العديد من المساعدات المقدمة، بالإضافة إلى الإشراف على العديد من المؤسسات والجمعيات التي تقدم برامج إغاثية وتأهيلية وتنموية، من خلال تمويل دولي مثل بيت الأمان ومؤسسة الربيع للأطفال من أجل المساهمة في صمود الشعب الفلسطيني، وتنمية المورد البشري الفلسطيني.

## 2.2 جودة الحياة

### المقدمة:

تعتبر جودة الحياة من الموضوعات الحديثة والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً في مجال التربية الخاصة والحياة الاجتماعية، وهي من أهم المتغيرات النفسية التي تقاس من خلالها مدى رفاهية الأفراد خاصة والمجتمعات عامة، حيث تقاس حضارة الأمم والمجتمعات بمدى جودة الحياة لدى أفراد المجتمع بشكل عام، ومدى جودة الحياة للفئات المهمشة كالمعاقين وكبار السن وذوي الأمراض والاحتياجات الخاصة إذ إنّ جودة الحياة تعني بمدى الاهتمام بأفراد المجتمع وتحقيق الرفاهية لهم (أبو الرب والأحمد، 2013، ص431)، ومن منظور منظمة الصحة العالمية فإن جودة الحياة هي عبارة عن إدراك الفرد لوضعه في الحياة من خلال ثقافة وقيم المجتمع الذي يعيش فيه، ومن منظور آخر فإن منظمة اليونسكو تعتبر جودة الحياة مفهوماً شاملاً يشمل كافة جوانب الحياة بحسب إدراك الأفراد لها، وهذا المفهوم بشموله يتسع ليشمل الإشباع المعنوي الذي يحقق الرضا النفسي للفرد عن ذاته، والإشباع المادي الذي يوفر له احتياجاته الأساسية (عبد القادر، 2005).

وقد حظى مفهوم جودة الحياة باهتمام كبير في مختلف المجالات الطبية والاقتصادية والاجتماعية ومجال علم النفس، وقد ظهر مفهوم جودة الحياة في بدايته كمفهوم مكمل لمفهوم (الكم) الذي كانت تعتبره المجتمعات وسيلة لتحسين الحياة وتحقيق الرفاهية، وفي السنوات الأخيرة تعدد استخدام مفهوم الجودة بشكل كبير ليشمل جودة الحياة، وجودة العمل، وجودة المدرسة، وجودة الصحة، حيث أصبحت الجودة هدفاً ومقياساً باعتبارها النتيجة المرجوة من أي خدمات مقدمة لأفراد في المجتمع (هاشم، 2001، ص125).

وترى الباحثة أن الإنسان لا تنحصر مقومات حياته في تأمين احتياجاته الأساسية فقط، بل يتعدى الأمر ذلك إلى كل ما يمكنه أن يحسن جودة الحياة للإنسان؛ من أجل توجيه المجتمع نحو حياة آمنة ومتوازنة وصولاً إلى التنمية المستدامة في المجتمعات، ويعتبر مفهوم جودة الحياة من المفاهيم الحديثة نسبياً، حيث تختلف وجهة النظر لجودة الحياة بين فرد وآخر وبين مجتمع وآخر وفقاً لقيم وثقافة هذا المجتمع، ووفقاً لما يدركه الفرد من المتغيرات البيئية التي حوله، ووفقاً للمستوى الاقتصادي في الدولة، ومستوى الرفاه الاجتماعي للمواطنين، فمفهوم جودة الحياة هو مفهوم نسبي يختلف من شخص لآخر بحسب المتغيرات البيئية والاجتماعية المحيطة به، حيث أن جودة الحياة تعتبر استراتيجية خاصة بكل دولة بحسب مقوماتها وظروفها التي تهدف إلى الارتقاء بالقطاعات الحيوية التي تمس حياة الناس بهدف تحسينها بشكل مستدام، مما ينعكس إيجابياً على الفرد والمجتمع في مجالات الصحة النفسية والجسدية، ومجالات التعليم والعمل والرفاه الاقتصادي.

## 1.2.2. نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة:

لقد بدأ ظهور مفهوم جودة الحياة في علم النفس، ثم امتد إلى العلوم الأخرى ليشمل علم الاقتصاد والاجتماع، حيث اكتسب مفهوم جودة الحياة أهمية كبيرة لدى علماء الاقتصاد والاجتماع وصناع القرار السياسي، وذلك بسبب إدراكهم أن الحياة هي عبارة عن استجابات ومشاعر ورضا المواطنين، ولا يمكن أن تقاس ويتم تقييمها بالإحصائيات والأرقام، حيث أن الخدمات والرفاهية التي تقدم للإنسان في المجتمع وزيادة معدلات النمو الاقتصادي في الدولة لا تؤدي بالضرورة إلى رضا الفرد وإشباع حاجاته الشخصية وإحساسه بقيمته كإنسان (سلامة، 2005، ص10).

وبذلك فقد كان علم النفس هو من أول العلوم التي اهتمت بدراسة مفهوم جودة الحياة، وبتحديد المتغيرات المؤثرة على جودة حياة الإنسان باعتبارها مقياس لما يدركه الفرد ذاتياً عن حياته.

وقد ارتبط مفهوم جودة الحياة بمجالات عدة، حيث تناولته دراسات عديدة، وبذلك أصبح المفهوم يرتبط في المجال الذي يستخدم فيه، فمن الناحية الاجتماعية فإن مفهوم جودة الحياة يشمل كل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد، بمعنى الإشباع المادي للحاجات الأساسية، والإشباع المعنوي الذي يحقق للفرد الرضا عن ذاته، ومن منظور اقتصادي فإن المصطلح يعني مدى ما يحققه الأفراد من رفاهية اقتصادية بما يحقق النمو الاقتصادي في الدولة (الهنداوي، 2011، ص30).

## 2.2.2. تعريف جودة الحياة:

يعد من الصعب تعريف مصطلح جودة الحياة وذلك لما يحتويه هذا المفهوم من أبعاد ووجهات نظر مختلفة، حيث تبنت العديد من العلوم هذا المفهوم مثل علم الاجتماع وعلم النفس.

أولاً تعريف الجودة لغة: أصلها من الفعل جاد جَوَدَ جودة أي أن الشيء صار جيداً، أي عكس الرديء وجود الشيء أي حسنه وجعله جيداً (البستاني، 98).

وتعرف جودة الحياة اصطلاحاً:

يعرف العالم "كومنس" جودة الحياة بأنها: بأنه الصحة الجيدة أو السعادة أو يشير إلى تقدير الذات والرضا عن الحياة.

ويعرفها "ليوتن": أن جودة الحياة لا تقتصر على تذييل الصعاب والأمور السلبية، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية.

ويرى كل من "ليمان وجيناس": أن جودة الحياة تتمثل في الشعور بالرضا والإحساس بالرفاهية في ظل الظروف التي يعيشها الإنسان (مريم، 2014، ص72).

أما "ستارك وغولدسبري" فيعرفا جودة الحياة بأنها: انعكاس للذات الإنسانية مع تحقيق الشعور بالرضا وإشباع الحاجات (Stark & Goldsbury, 1990).

ويعرفها "بلات" بأنها: المفهوم الجزئي الذي يعكس الطبيعة الفردية للإنسان (Blatt, 1987).

ويعرفها (عزب، 2003، ص601) بأنها: المثال الأعلى الذي يطمح الإنسان إلى تحقيقه بأي شكل، والذي لا يمكن لأحد من استكمال مكوناته، فالكامل يمكن أن يحقق درجة منه أو أخرى، كما أنه لا يرتبط بحالة معينة مثل الفقر أو الغنى أو الجاه والمنصب، أو طبيعة المسكن، فقد ينعم بجودة الحياة فقير يسكن في كوخ بسيط مع أسرته وقد يفنقه غني ذو ثراء، فجودة الحياة تتمثل في الشعور الداخلي بالرضا والاطمئنان والأمن وحب الآخرين، وتوثيق الصلة بالله التي تعتبر طريقاً للشعور بجودة الحياة.

ويعرفها (الأشول، 2005): أن جودة الحياة تتمثل في مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، ومدى فاعلية هذه الخدمات في إشباع رغبات الأفراد في المجتمع في ظل التفاعل بين هؤلاء الأفراد، بمعنى أن جودة الحياة ترتبط بالبيئة المادية والنفسية والاجتماعية المحيطة بالفرد والمؤثرة عليه.

وترى الباحثة من خلال التعريفات السابقة أنه يوجد إجماع عام بين الباحثين على الاهتمام بمفهوم جودة الحياة، ويدل ذلك على مدى وعيهم بمدى أهمية تأثير هذا المفهوم على مختلف جوانب حياة الفرد، ومدى الرضا والسعادة التي يتسبب بها جراء قدرته على إشباع احتياجاته المختلفة ضمن الإمكانيات المتاحة له في وسطه الاجتماعي.

وتعرف الباحثة مصطلح جودة الحياة إجرائياً بأنه "رضا الفرد عن حياته التي يعيشها وفقاً لمنظوره الخاص، واحتياجاته الخاصة التي يقيم من خلالها حياته، والتي تشعره بتلبيتها بالسعادة والطمأنينة والرضا عن الحياة بشكل عام".

### 3.2.2. مبادئ جودة الحياة:

يعتبر مفهوم جودة الحياة مفهوماً ذا تعريفات ومحددات ووجهات نظر مختلفة، اختلف بشأنها الباحثون وعلماء النفس والاجتماع والمهتمين إلا أنهم اتفقوا في جوهرها، فهي ذات مبادئ مشتركة إلى حد ما، ونذكر من مبادئ جودة الحياة التالي:

- 1- ترتبط جودة الحياة بمجموعة من الاحتياجات الرئيسة للإنسان، وبمدى قدرة الإنسان على تحقيق أهدافه المرجوة في الحياة.
- 2- تختلف معاني جودة الحياة باختلاف وجهات النظر الإنسانية، أي أنها تختلف من شخص لآخر ومن مجتمع لآخر.
- 3- يعتبر مفهوم جودة الحياة ذا علاقة وطيدة ومباشرة في البيئة التي يعيش فيها الإنسان ويتفاعل معها.
- 4- مفهوم جودة الحياة يعكس التراث الثقافي للإنسان وللمجتمع الذي يعيش فيه (السويركي، 2013، ص64).
- 5- ترتبط جودة حياة الإنسان بجودة حياة الأفراد المحيطين به (Goode, 1994).

### 4.2.2. أبعاد جودة الحياة:

تعتبر جودة الحياة مفهوماً ذا أبعاد مختلفة ومتغيرة، وذلك بسبب حدائته، بالإضافة إلى تعدد المجالات المستخدمة فيه، حيث أن أبعاد جودة الحياة تختلف في الطب عنها في الاقتصاد، أو علم الاجتماع، أو إعادة التأهيل، كما أن العديد من الباحثين قد أكدوا أن اختلاف أبعاد جودة الحياة يعود إلى أن كل شخص ينظر إلى جودة الحياة بالنسبة له من زاوية مختلفة عن غيره، كما أن مفهوم جودة الحياة أيضاً يختلف لدى الشخص نفسه وفقاً للمراحل العمرية التي يمر بها، ووفقاً للمتغيرات البيئية المحيطة به، ووفقاً لحاجات الفرد النفسية والاجتماعية والبدنية والروحية (الهنداوي، 2011، ص37).

وتشير منظمة الصحة العالمية (WHO) إلى أن مفهوم جودة الحياة يتكون من عدة أبعاد تتمثل في الإدراك الذاتي للفرد عن نفسه، وصحته النفسية، والحالة الانفعالية، والمعتقدات والرضا عن العمل، والرضا عن الحياة، والتفاعل الأسري، والتعليم، والدخل المادي، وقدرته الوظيفية، ومدى فهمه للبيئة، والأعراض التي تعتريه (عبد الله، 2007).

وتوجد أربعة أبعاد رئيسة لجودة الحياة بشكل عام تتمثل في الآتي:

- 1- **البعد الجسمي:** وهو البعد الذي يختص بالأمراض والصحة الجسمية للإنسان.
- 2- **البعد النفسي:** وهو البعد الذي يختص بالحالة النفسية والانفعالية للإنسان، والرضا عن الحياة، والشعور بالسعادة.
- 3- **البعد الوظيفي:** وهو البعد الذي يختص بمستوى النشاط الجسمي للإنسان.
- 4- **البعد الاجتماعي:** وهو البعد الذي يختص بتفاعل الإنسان مع أفراد المجتمع المحيطين به (Widar, 2003, p.497).

وبحسب (مجدي، 2009)، فإنه يفترض وجود ثلاثة أبعاد أساسية لجودة الحياة وهي كالتالي:

- 1- **جودة الحياة الموضوعية:** وهي عبارة عن ما يوفره المجتمع من إمكانيات مادية إلى جانب ما يمتلكه الشخص في حياته الاجتماعية الشخصية
- 2- **جودة الحياة الذاتية:** وهي عبارة عن مدى شعور الفرد بالرضا والقناعة عن حياته والسعادة
- 3- **جودة الحياة الوجودية:** وتعني مستوى جودة الحياة داخل الفرد، وإمكانية حصوله على حياة متناغمة من خلال إشباع حاجاته البيولوجية والنفسية، وتوافق أفكاره مع القيم الروحية والدينية في المجتمع الذي يعيش فيه (مجدي، 2009، ص 63).

ويختلف تصنيف أبعاد جودة الحياة من باحث لآخر وفقاً لاهتمامات الباحثين، ولاختلاف مجالات البحث حيث يفترض شالوك (Schalock, 1996) ثمانية أبعاد لجودة الحياة وهي كالتالي:

- 1- **الارتقاء الشخصي:** ويشمل مستوى التعليم والمهارات والخبرات التي يتمتع بها الشخص.
- 2- **جودة المعيشة المادية:** وتشمل الوضع المادي، ومستوى الأمان الاجتماعي، وظروف العمل والوضع الاقتصادي
- 3- **جودة المعيشة الجسمية:** وتشمل الحالة الصحية، ومستوى الرعاية الصحية وجودة التغذية والتأمين الصحي.
- 4- **جودة المعيشة الانفعالية:** وتشمل الرضا والقناعة، ومفهوم الشخص عن ذاته، وشعوره بالأمان والاطمئنان والسعادة.
- 5- **العلاقات بين الأفراد:** وتشمل الصداقات والعلاقات الاجتماعية، والعلاقات الأسرية، والمشاعر الوجدانية.

- 6- **محددات الذات:** وتشمل الاستقلالية، والأهداف الشخصية، والقيم والقدرة على توجيه الذات.
- 7- **الحقوق:** وتشمل الحق في الملكية، والحق في الانتخاب والتصويت وحرية الرأي، واحترام الخصوصية.
- 8- **التضمين الاجتماعي:** ويشمل الدور الاجتماعي، والمشاركة الاجتماعية، والقبول الاجتماعي والمكانة الاجتماعية، والنشاط التطوعي (سلامة، 2005، ص70).

ومما سبق ترى الباحثة أن مبادئ جودة الحياة تتقاطع وتتشابك بين الأفراد سواء كانوا أصحاب أو معاقين؛ نظراً لأن مبادئ جودة الحياة عامة لجميع الأفراد، ولا تشمل تصنيف معين، حيث أن جودة الحياة تعد إحدى مظاهر تحسين حياة الأفراد في المجتمع وتطويرهم وتنميتهم وحفظ حقوقهم المشروعة، وحياتهم في ظل ما يسمح به القانون، مما يساهم في دعم عملية التنمية المستدامة في الدولة.

وبحسب دراسة الباحثة فقد تم تصميم أبعاد جودة الحياة من خلال الزيارة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة لوزارة التنمية الاجتماعية، حيث تمت مناقشة هذه الأبعاد مع الإدارة العليا لمعرفة مدى توافقها مع واقع جودة حياة الفئات المهمشة في قطاع غزة، ومن خلال الرجوع إلى أبعاد ومتغيرات الدراسات السابقة، حيث تم الاستفادة من دراسة (العضايلة، 2018)، ودراسة (مقداد وآخرون، 2015)، ودراسة (هاشم وراضي، 2012) في تصميم بعد الفقر.

وتم الاستناد إلى دراسة (كابور، 2018) في تصميم بعد التعليم، وتم الاستناد إلى دراسة (الواوي، 2012) ودراسة (القاضي، 2012) لتصميم بعدي الصحة والسكن، وفيما يلي تم توصيف أبعاد جودة الحياة للدراسة الحالية كالتالي:

#### 1.4.2.2. الفقر:

يعتبر الفقر هو أخطر تهديد يواجه المواطنين في أي دولة، فمشكلة الفقر لها آثارٌ سيئةٌ تلقي بظلالها على العديد من القطاعات المختلفة، فهي سبباً للنزاعات داخل المجتمعات، بالإضافة إلى أن الفقر مشكلة اقتصادية ذات أبعاد اجتماعية خطيرة على المجتمع ككل، فقد عانى الإنسان كثيراً على مر الزمن؛ بسبب عدم قدرته على تحمل تكاليف ونفقات وأعباء الحياة، مما يعيق إمكانية حصوله على حياة مستقرة ضمن مستويات معيشة آمنة (أبو حسن، 2016، ص1).

## 1- مفهوم الفقر:

برغم اختلاف مفاهيم وأسباب الفقر من بيئة لأخرى إلا أن مظاهر الفقر تظهر بشكل واضح في حالة الحرمان الشديد التي تنتج عن الكوارث والحروب التي تسبب بالمجاعات، مما يؤدي إلى انتشار البطالة ومظاهر العنف والجريمة والتسول، ووقف عملية التنمية في الدولة والمجتمع، وبشكل خاص ينتشر الفقر في حالة المجتمعات التي تعاني شرائحها من عدم القدرة على توفير احتياجاتها الأساسية بسبب عدم التوزيع العادل في الثروات على أفراد المجتمع، واستفادة فئة على حساب الفئة الأخرى، مما يؤدي إلى حرمان الفئات المهمشة في المجتمع (القزاز وسعيد، 1998).

وتعرّف المنظمات الدولية الفقر على "أنه الحالة الاقتصادية التي يفتقد فيها الفرد الدخل الكافي للحصول على المستويات الدنيا من الرعاية الصحية والغذاء والملبس والتعليم، وكل ما يعدّ من الاحتياجات الضرورية لتأمين مستوى لائق للحياة"، وبذلك فإن الإنسان يصنف فقيراً إذا كان لا يستطيع تأمين احتياجاته الأساسية من غذاء ودواء وملبس ومسكن، حيث يرتبط الفقر ارتباطاً أساسياً بتوفر المال الكافي لتأمين الاحتياجات الأساسية للإنسان؛ من أجل الوفاء بمستلزمات الحياة، والتحرر من ضغوطها (يموت، 2008).

## 2- واقع الفقر في قطاع غزة:

مع ازدياد معدلات البطالة في المجتمع الفلسطيني دخل المواطنون الفلسطينيون في منزلق خطير جداً، حيث أنتشرت ظاهرة الفقر، وطالت جميع مناحي الحياة من تعليم واقتصاد، وصحة نفسية وبدنية، وبيئة اجتماعية، فتأثيراته لا تطال بيئة أو اتجاه واحد، وإنما تمتد لتكون عبارة عن مجموعة تأثيرات متشابكة ومتعددة تلقي بظلالها السوداء على استقرار المجتمع الفلسطيني وتميمته، مما يمهد لمرحلة اجتماعية صعبة لها تبعات خطيرة على المواطنين الفلسطينيين بشكل خاص، وعلى النسيج الاجتماعي الفلسطيني بشكل عام بسبب ما يحدثه من فروقات اجتماعية (عفانة، 2018، ص2).

وفي قطاع غزة بالتحديد الذي يعاني من ويلات الحصار الإسرائيلي، والانقسام عن السلطة الوطنية الفلسطينية لمدة ثلاثة عشر عاماً متتالية، مما يعيق عمل المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، ازدادت معدلات الفقر بشكل كبير، حيث أظهرت بيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ارتفاع معدلات البطالة في قطاع غزة، حيث بلغت خلال العام الماضي (52%)، بينما بلغت في الضفة الغربية (18%)، كما أن معدل الدخل الشهري في قطاع غزة بلغ (671) شيكلاً، مما أدى إلى زيادة نسبة الفقر في قطاع غزة، وإلى انعدام الأمن الغذائي للكثير من الأسر الغزية (فلسطين اليوم، 2019، ص1).

وترى الباحثة أن استمرار الحصار الإسرائيلي على قطاع غزة، والانقسام الفلسطيني بين شطري الوطن أدى إلى انعدام الأمن الغذائي في القطاع، وانتشار ظاهرة الفقر والبطالة، مما أضعف عملية التنمية الاجتماعية، وأدى إلى ظهور الكثير من المشكلات الاجتماعية؛ وذلك نتيجة لحالة التهميش التي تسبب بها العوز والضييق، مما يؤثر سلباً على الفئات المهمشة ويدخلها في حالة من الغضب والقهر والشعور بالظلم، فينعكس ذلك على سلوكياتهم الشخصية والاجتماعية.

#### 2.4.2.2. التعليم:

يعتبر التعليم من أهم أولويات بناء قوة الأمم وتطورها، لذلك تسعى الدول إلى توفير المحفزات؛ لتشجيع الطلبة وترغيبهم في الإقبال على التعليم من خلال توفير البيئة المدرسية الصحية المناسبة، ووضع الخطط الداعمة نحو النمو المستمر، أما بالنسبة لفلسطين فإن نمو التعليم يسير ببطء، وأحياناً بشكل مترجع إلى الوراء، ولا يعتبر التعليم مؤثراً بالشكل السليم في نمو المجتمع الفلسطيني (أبو خديجة، 2011، ص4)، حيث أن هناك علاقة تبادلية بين جودة حياة الفئات المهمشة والتعليم؛ لأن الحاجة والفقر يؤثران بشكل مباشر على أوضاع التعليم في المجتمع من ناحية، مما يتسبب بصعوبات كثيرة يواجهها الطلبة في التركيز في دروسهم بسبب الظروف المعيشية الصعبة والحرمان الاقتصادي الذي تعيشه الأسرة (إسماعيل، 2014).

#### 1- أهمية التعليم:

التعليم هو بمثابة السلاح الذي يحارب البطالة والفقر والتهميش حيث يقول نيلسون مانديلا: "أن التعليم هو السلاح الأقوى الذي يمكنك استخدامه لتغيير العالم، وأن التعليم هو المحرك الأعظم في التنمية"، ومما لا شك فيه أن الحكومات تلعب دوراً مهماً باعتبارها المسؤول الرئيس عن العملية التعليمية من خلال توفير بيئة تعليمية سليمة في المدارس والجامعات، وتوفير فرص عادلة لجميع الأطفال للالتحاق بالمدارس (الفاعوري، 2016، ص1).

فالتعليم يساهم في التوعية وتوفير فرص العمل، وبالتالي تحقيق الأمن الغذائي، وتحسين التغذية، مما يجعل أفراد المجتمع أكثر قدرة على تحقيق نمو اقتصادي مستدام، وقابل للاستمرار في الحاضر والمستقبل، وبذلك فإن التعليم هو أحد أهم الركائز التي تحقق التنمية الاقتصادية والازدهار في الدولة من خلال مساهمته في مكافحة الفقر والتهميش في المجتمعات (إسماعيل، 2018، ص1).

### 3- واقع التعليم في قطاع غزة:

تعرض التعليم في قطاع غزة لانتكاسات كبرى بعد عام 2007م. بسبب الحصار الإسرائيلي والانقسام الفلسطيني، فقد واجه قطاع التعليم في غزة أزمة حقيقية بعد الانقسام المؤسساتي الذي تسبب بتغيرات هيكلية عكست آثارها على وحدة العملية التربوية في مناطق السلطة الفلسطينية، وعلى إمكانية تطوير تعليم فلسطيني متماسك قادر على تنمية الحياة في المجتمع الفلسطيني في قطاع غزة بالتحديد (أبوسيف، 2013، ص122).

وبذلك فقد حالت الأوضاع الاقتصادية الصعبة المتمثلة في انتشار الفقر والبطالة بين الفئات المهمشة في قطاع غزة دون قدرة الطلبة على الالتحاق في مؤسسات التعليم العالي، وعدم قدرتهم على مواصلة تعليمهم الجامعي، مما نتج عنه آثار كارثية على المجتمع الغزي بأكمله، حيث أدى ذلك إلى تراجع المجتمع عن سبل الحضارة والتقدم، كما جعله غير قادرٍ على مواكبة التنمية والتطور؛ بسبب الحرمان الذي يعيشه المواطنون (مركز الميزان لحقوق الإنسان، 2010، ص15).

وترى الباحثة أن عدم استفادة قطاع غزة من البرامج والخطط التي تضعها وزارة التربية والتعليم في الضفة الغربية يضع الكثير من العقبات أمام النهوض بالمسيرة التعليمية، ويؤدي إلى اتساع مساحة التهميش والفقر بين شرائح المجتمع في قطاع غزة، لذلك فإن قطاع غزة بحاجة لتقديم المنح والمساعدات لتمويل المشاريع التعليمية التي من شأنها أن تساهم في تقليص الفجوة بين شرائح المجتمع، وفي تنمية قدرات الفئات المهمشة وإدماجها في عملية التنمية الاقتصادية في قطاع غزة، مما يساهم في مكافحة ظاهرة الفقر ومشكلة انعدام الأمن الغذائي، ويخلق فرص جيدة في إمكانية تحقيق مستوى أفضل من جودة الحياة للفئات المهمشة.

#### 3.4.2.2. السكن:

يعتبر توفر السكن الملائم للإنسان من أهم العناصر اللازمة للحفاظ على كرامته وإنسانيته، فمفهوم جودة المسكن يتجاوز فكرة الجدران الأربعة والسقف ليصل إلى مفهوم المكان والملاذ الذي يتمتع فيه الإنسان الآمن، بالإضافة إلى الاحتماء من عوادي الطقس، وتوفير الحاجات واللوازم المادية التي تعتبر بمثابة التجمع الأساسي اللازم لنشأة العلاقات الاجتماعية السليمة (دائرة الحقوق).

وبحسب الإعلان العالمي لحقوق الإنسان في عام 1948م. فقد تم الإعلان عن حق الإنسان في السكن في سياق الحق في مستوى معيشة لائق، وبذلك فإن الحق في السكن يأتي بمثابة اعتراف

صريح في مجموعة كبيرة من الصكوك الدولية أبرزها العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، واتفاقيات حقوق الإنسان الصادرة عن الأمم المتحدة التي تعزز حقوق الفئات المهمشة، حيث ينبغي أن يتاح السكن للجميع وخصوصاً للجماعات المحرومة مثل: النساء وكبار السن والأطفال وذوي الحاجة وغيرهم من محدودي الدخل والطبقات الفقيرة بشكل عام (عوض، 2012، ص96).

كما أن جودة المسكن تعتبر من أهم العناصر التي تساهم في الحفاظ على صحة الإنسان، فعدم توفر مسكن صحي أو ملائم لا يُلبّي احتياجات الأسرة يؤدي إلى انتشار الأمراض الموسمية بين أفراد الأسرة (الطفافة، 2014، ص3).

وتتعدى جودة المسكن فكرة الحماية من أحوال الطقس إلى توفر المواد والخدمات والهيكل الملائمة للحياة إلى قدرة الإنسان على توفير التكاليف الشخصية، أو الأسرية اللازمة لتلبية احتياجاته الأساسية خاصة في حالة الاحتياجات الأساسية للفئات المهمشة والمحرومة (OHCHR, 2019).

#### 4.4.2.2. الصحة:

تتمثل أهمية جودة الصحة للإنسان في مساهمتها على قدرته على خدمة نفسه وأمته ومجتمعه، فتمتع الإنسان بقدراته وحواسه على أكمل وجه هي نعمة من أهم النعم، وبالإضافة إلى الصحة البدنية فإن الصحة النفسية تمنح الإنسان الرضا والسعادة في الحياة، وتزيد من مقدار جودة الحياة للإنسان، بالإضافة إلى تعزيز ثقته بنفسه وقدرته على الاتصال والتواصل والتفاعل مع المجتمع المحيط به (مشعل، 2019، ص1).

ويعتبر توفير جودة الرعاية الصحية للمواطنين من أهم أولويات الحكومات التي يجب أن تتوفر في الوقت المناسب بهدف الوصول إلى أفضل النتائج للمجتمع بأكمله، ويكون ذلك من خلال تقديم الخدمة في الوقت المحدد، وتفاذي الخدمات غير المجدية من أجل تعزيز الفاعلية، وتجنب الهدر بالإضافة إلى مسؤولية الحكومة في تحقيق العدالة في الرعاية الصحية من خلال تقديم الخدمات الصحية لجميع المواطنين بغض النظر عن صفات المواطن ومكانته الشخصية، بالإضافة إلى مسؤولية الحكومة الرقابية على الهيئات والمراكز الصحية من حيث مراقبة وتقييم مدى اتباعها لمجموعة من المعايير المصممة لتعزيز ثقافة السلامة، بالإضافة إلى إدخال التحسينات بشكل مستمر على آليات عمل وممارسات ومخرجات نظام الرعاية الصحية في الدولة (الجزيرة، 2019، ص2).

## 5.2.2. مقومات جودة الحياة:

تقوم جودة الحياة على توفر عدة عوامل من أهمها:

- 1- قدرة الفرد على التفكير وأخذ القرارات.
- 2- قدرة الفرد على التحكم بانفعالاته.
- 3- مستوى رقي وجودة شبكة العلاقات الاجتماعية.
- 4- مستوى الأحوال المعيشية.
- 5- منظومة القيم والعادات والتقاليد الاجتماعية.
- 6- المعتقدات الدينية (السويركي، 2013، ص 65).

## 6.2.2. مظاهر جودة الحياة:

تتعدد مظاهر جودة الحياة لتشمل رضا الفرد عن حياته، وإشباع حاجاته والعوامل المادية المؤثرة، ومدى شعور الفرد بالصحة النفسية والجسدية والسعادة، فضلاً عن جودة الحياة الوجودية التي تضمن الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية، وإدراك الفرد لذاته وإمكانياته (عبد المعطي، 2005).

وتوجد خمسة مظاهر رئيسة لجودة الحياة وهي كالتالي:

### 1- العوامل المادية الموضوعية، والتعبير عن حسن الحال:

وتشمل الخدمات المادية التي يوفرها المجتمع لأفراده، إلى جانب الجودة الاجتماعية والأسرية والتعليمية والصحية، ومدى قدرة الأفراد على التوافق مع ثقافة مجتمعاتهم، مما ينعكس بالتالي على حسن الحال التي تعتبر مقياساً عاماً لتعبير الأفراد عن جودة حياتهم.

### 2- إشباع الحاجات والرضا عن الحياة:

يعتبر إشباع الحاجات هو أحد المؤشرات الموضوعية لجودة الحياة، فالإنسان بحاجة إلى توفر الطعام والصحة والسكن الجيد، بالإضافة إلى الحاجة للأمن والحب والانتماء والحرية والعلاقات الاجتماعية، مما يشعره بالرضا عن حياته من خلال إشباع توقعاته واحتياجاته ورغباته.

### 3- إدراك الفرد القوى والمتضمنات الحياتية وإحساسه بمعنى الحياة:

بمعنى أن الفرد كي يحصل على جودة الحياة لابد له من استخدام قدراته وطاقاته والأنشطة الابتكارية الموجودة داخله من أجل تنمية العلاقات الاجتماعية والمساهمة في تنمية المجتمع، مما يشعره بأهميته وقيمه لدى الآخرين، وبأهمية مواهبه وقدراته وإنجازاته، وينعكس بشكل إيجابي على شعوره بمعنى الحياة وجودتها.

### 4- الصحة والبناء البيولوجي وشعور الفرد بالسعادة:

تعتبر الصحة والبناء البيولوجي إحدى حاجات جودة الحياة التي تهتم بالنظام البيولوجي للبشر، والصحة الجسمية، حيث أن جودة أداء خلايا الجسم ووظائفها تعكس بشكل صحيح الحالة الصحية السليمة للفرد، كما ان إدراك الفرد لقيمه ومتضمنات حياته مع شعوره بصحة جسمية جيدة يشعره بالبهجة والاستمتاع وطمأنينة النفس والسعادة.

### 5- جودة الحياة الوجودية:

وتتمثل جودة الحياة الوجودية في إحساس الفرد بوجوده، حيث يشعر من خلالها بقيمته من خلال ما يؤمن به الفرد من معايير وقيم، وجوانب روحية ودينية (السويركي، 2013، ص70-71).

### 7.2.2. مجالات جودة الحياة:

يسعى كل فرد في الحياة إلي الوصول إلي حياة كريمة من خلال الإيفاء باحتياجاته الأساسية، ولكن تختلف احتياجات الأفراد عن بعضهم البعض بحسب اختلاف نظرتهم للحياة، واختلاف المتغيرات البيئية والأسرية المحيطة بهم، وإمكانياتهم المادية والمعنوية.

وتتمثل مجالات جودة الحياة في الآتي:

- 1- المجال الجسمي: ويشمل (الألم، النشاط، التعب، النوم، الراحة).
- 2- المجال النفسي: (المشاعر الوجدانية، التفكير، التعلم، التذكر، الرضا عن الشكل الخارجي، تقدير الذات).
- 3- مستوي الاستقلالية: (الحركة، التنقل، النشاطات اليومية، القدرة علي الاتصال والتواصل، القدرة علي العمل).

- 4- العلاقات الاجتماعية: (العلاقات الشخصية، المساعدة الاجتماعية، تقديم الدعم).
- 5- البيئة: (الحرية، السلامة البدنية، النشاطات الترويحية).
- 6- التدين: (المعتقدات الدينية لدى كل فرد).
- 7- السعادة: وتشمل شعوره بالبهجة واللذة والرضا (العزازي، 2018، ص1).

وترى الباحثة أن استقرار وتطور المجتمع الفلسطيني يبدأ بتوفير كافة الاحتياجات الأساسية لكافة الفئات في المجتمع، وتوزيع كافة الخدمات بصورة عادلة على كل فئات المجتمع دون محاباة أو تمييز لأي لون، أو جنس، أو انتماء، أو حالة، وذلك من أجل تحسين جودة الحياة لأفراد الشعب الفلسطيني من خلال تحسين التعليم وخدمات الرعاية الصحية، ومكافحة الفقر والبطالة، وتأهيل المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة؛ لتمكينهم من المشاركة التنموية الفعالة في المجتمع، مما سينعكس على كافة القطاعات المجتمعية بصورة إيجابية يقودها نحو التحضر، ومواكبة عمليات التنمية في البلدان الأخرى.

إن تحسين جودة الحياة في الجانب الاقتصادي، والتعليمي، والبيئي، والصحي، والمرأة والطفل، والمهمشين والحفاظ على حقوق جميع الفئات في المجتمع يحقق العدالة الاجتماعية، والتي تعتبر حقاً من حقوق الإنسان وفقاً للشرائع والمواثيق الدولية.

إن تحسين جودة الحياة يؤدي أيضاً إلى سيادة القانون والقضاء على الجريمة والعنف من خلال إزالة الفوارق الاقتصادية الكبيرة بين طبقات المجتمع، وحصول كافة فئات المجتمع على حصة تشاركية من خيارات وموارد الوطن، وتوفيره بشكل متساوٍ للاحتياجات الأساسية، والمساواة في الفرص، مما يساهم في تنمية رأس المال البشري، ودعم عجلة التنمية الاجتماعية في فلسطين.

### 3.2 الفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني

#### المقدمة:

تعتبر مشكلة الفئات المهمشة مشكلة عالمية تطورت إلى ظاهرة تنتشر في جميع دول العالم، وتستقطب الباحثين والمهتمين في مجال التنمية البشرية وحقوق الإنسان؛ لأنها من أهم المشكلات التي تواجه المجتمعات في العالم، ومن أخطر القضايا المعاصرة؛ بسبب تداخل أبعادها الإنسانية

والاجتماعية والاقتصادية والأمنية، ويُعدُّ التهميش هو الوجه الآخر للفقر والحرمان وانعدام العدالة الاجتماعية، وانخفاض مستويات التعليم، بالإضافة إلى تدني مستويات الأفراد، وعدم قدرتهم على الوفاء باحتياجاتهم الأساسية، بالإضافة إلى تردي أوضاعهم الصحية نتيجة التهميش، ويحدث ذلك عادة في المجتمعات بسبب الحروب الداخلية والخارجية والتهجير، بالإضافة إلى تدني المستوى الاقتصادي في الدولة (طه، 2018، ص1).

وقد ازدادت مشكلة الفئات المهمشة في الدول العربية في السنوات الأخيرة، حيث تميز وضع الشباب العربي بأعلى مستويات البطالة والعمالة الناقصة في العالم، وانخفاض مستويات العودة إلى التعليم والتهميش في المجال الاجتماعي، مما أدى إلى ضعف مستويات التطوع والمشاركة في المجتمع، وأيضاً تميز الدول العربية بأن لديها إطاراً زمنياً أصغر، وموارد أقل من باقي دول العالم للتكيف مع عواقب شيخوخة السكان، مما يزيد من التحديات الاجتماعية والاقتصادية والصحية التي تواجهها بعض الدول العربية، ويتطلب آليات عمل حديثة من أجل تحسين الدعم الاجتماعي والرعاية الاجتماعية (ESCWA, 2014)، وتعرض النساء أيضاً في الدول العربية إلى التهميش بسبب العادات والتقاليد المتوارثة، وضعف التشريعات التي تكفل حمايتهن، مما يؤثر سلباً على تمتعهن بحقوقهن الأساسية وممارستها، فتهميش النساء هو واقع حال في المجتمعات العربية بأكملها، مما يؤدي إلى تراجع مستويات التنمية في الدول العربية، حيث تمتلك النساء طاقات هائلة مكبوتة يحرم من ممارستها (الحريري، 2010).

وبالنسبة للحالة الفلسطينية الخاصة الخاضعة تحت الاحتلال الإسرائيلي، حيث يعاني الشعب الفلسطيني ويلات التشريد والسيطرة على موارده وثرواته الطبيعية التي يتحكم بها المحتل، مما يضعف معدلات الفقر والبؤس والتهميش للعديد من فئات المجتمع الفلسطيني، كما أن ممارسات الاحتلال الإسرائيلي المتكررة ضد السلطة الفلسطينية أضعفت كفاءة عمل المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية، وأثرت بشكل سلبي على جودة الخدمات المقدمة للفئات المهمشة، كما أحدث أيضاً عدم الاستقرار السياسي، والتفاوت الكبير في توزيع الدخل أدى إلى حدوث فجوة اقتصادية كبيرة بين مختلف الفئات المجتمعية في المجتمع الفلسطيني (القطاطة، 2014، ص2).

وترى الباحثة أن خارطة التهميش لبعض فئات المجتمع نفشت في مناطق البؤس التي أرهقها ظلم المحتل الإسرائيلي، وممارساته المستمرة، بداية من التهجير ومصادرة الأراضي إلى السيطرة على الموارد والثروات الفلسطينية، وصولاً إلى سياسات الحصار المتكررة التي أدت إلى انتشار رقعة الفقر في المجتمعات الفلسطينية المهمشة، وبالتالي أدى ذلك إلى إضعاف عجلة التنمية والتطوير

الفلسطينية، وإضعاف القوى الإنتاجية، فبرغم التزام الحكومة الفلسطينية بالأهداف الإنمائية الألفية الثانية، وبرغم سعيها المتكرر للتخفيف من حدة الفقر المتفشية في المجتمع الفلسطيني، والعمل على تطوير وتأهيل الموارد البشرية الفلسطينية واستغلالها بالشكل الأمثل إلا أن العجز في الميزانيات الحكومية، وازدياد المديونية على كاهل السلطة الفلسطينية جعل من عملية التنمية الاجتماعية في فلسطين عملية صعبة ومعقدة وبطيئة.

وبرغم كل هذه التحديات التي تواجه الشعب الفلسطيني والحكومة الفلسطينية إلا أن السلطة الفلسطينية لم تدخر جهداً لمواصلة عملها الدؤوب من أجل مكافحة الفساد، وتحقيق العدالة الاجتماعية، والحماية والرعاية الصحية للفئات المهمشة.

### 1.3.2. أنواع الفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني:

وفقاً للحالة الفلسطينية الخاصة حيث فلسطين تقع تحت الاحتلال الإسرائيلي لسنوات طويلة، بالإضافة إلى حرمان الشعب الفلسطيني من استغلال موارده وثرواته، وممارسة حقوقه الإنسانية المشروعة تنتوع الفئات المهمشة في الشعب الفلسطيني، وتزداد رقعة خارتها، ومن أهم هذه الفئات:

#### 1.1.3.2. الأطفال:

لقد أقرت المادة الأولى من اتفاقية حقوق الطفل بأنه كل إنسان لم يتجاوز سن الثامنة عشرة يعتبر طفلاً ما لم يبلغ سن الرشد، وبذلك يمتاز المجتمع الفلسطيني عن غيره من المجتمعات الأخرى في كونه مجتمعاً شاباً، حيث يمثل الأطفال فيه حوالي نصف المجتمع، وهذا ما أظهرته بيانات المسح الديموغرافي الذي أجرته دائرة الإحصاء المركزية الفلسطينية في الأراضي الفلسطينية عام 1995، حيث بينت النتائج أن نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة بلغت 46.5%، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى ارتفاع معدلات المواليد (نيسا، 2014، ص2).

ويعاني أطفال فلسطين بشكل كبير من سياسة التهميش التي يفرضها جيش الاحتلال الإسرائيلي، والتي تتمثل في حرمانهم من اللعب واللهو، ومن متعة الحياة، إذ يعاني الأطفال من مشاكل صحية واجتماعية واقتصادية، ويعتبر تفشي ظاهرة الفقر في المجتمع الفلسطيني من أكثر المؤثرات السلبية على الأطفال، إذ يذهب العديد من الأطفال إلى العمالة من أجل مساعدة أسرهم في التغلب على متطلبات الحياة، فهم يعملون بسبب الحاجة الاقتصادية لأسرهم؛ مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة تسربهم من مدارسهم (أبو هولي، 2012، ص1).

وقد انعكست الأوضاع الاقتصادية السيئة في فلسطين على مختلف المجالات الاجتماعية والتعليمية والصحية في حياة الأطفال، كما ساهم الحصار الاقتصادي لقطاع غزة في زيادة معدلات الفقر والبطالة، والتي أثرت بدورها بشكل سلبي على مقدرة الأهالي على توفير متطلبات الحياة لأطفالهم، حيث أن الأوضاع الاقتصادية والمعيشية للأسرة تلعب دوراً مهماً ومؤثراً في كيفية النمو المتكامل للطفل، فبقدر ما يتوفر للطفل من ظروف سكن وكساء وتغذية توفر له الجو الاجتماعي والبيئة الأسرية الملائمة، مما يساهم في تكوينه الجسماني والعقلي والنفسي بشكل سليم، ويضمن له إمكانية تنمية مواهبه وقدراته الفنية والإبداعية، وعلى النقيض في حالة عدم توفير مستوى معيشي ملائم للأسرة بشكل عام وللطفل بشكل خاص، فإن ذلك يحرم الأسرة من قدرتها على توفير الكثير من الحاجات الأساسية لأبنائها، مما ينعكس بشكل سلبي على نمو الطفل النفسي والجسدي، وعلى حصوله على الغذاء والكساء الملائمين، بالإضافة إلى انخفاض مصروف الطفل اليومي، مما يعزز شعوره بالحرمان، فضلاً عن ضيق المسكن وعدم وجود مساحات للأطفال؛ للتعبير عن مشاعرهم ومشكلاتهم في البيت والمدرسة والشارع، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات سوء المعاملة واستخدام العنف معهم والتتمر واتجاه الأطفال إلى العمالة، ويتضح مما سبق أن الحياة الكريمة والملائمة غير متوفرة لأطفال فلسطين في ظل الظروف المعيشية الصعبة الحالية (وكالة وفا، 2019، ص3).

وترى الباحثة أن الحكومة الفلسطينية بحاجة لتطوير استراتيجية خاصة بنوعية التعليم، تتمكن من خلالها من الوصول بالطفل إلى أقصى إمكانياته وطاقاته، وتزويده بالمهارات اللازمة؛ للتفاعل بشكل جيد مع المجتمع، كما أن وضع آلية لتحسين التعليم بشكل دوري في المناطق المهمشة من شأنه أن يساهم في دعم الأطفال المهمشين، ومساعدتهم على تأمين حقوقهم في الحرية والحياة والتعليم ليكونوا جيل المستقبل الذي يصنع الغد.

بالإضافة إلى ضرورة اتباع المعايير الدولية الخاصة بحماية الأطفال وحفظ حقوقهم، وفقاً لما جاء في اليونيسف والتي نصت على أخذ كل التدابير التشريعية والتنفيذية التي تكفل للطفل الحماية من كافة أشكال التمييز والعقاب، وضمان الحماية والرعاية اللازمين لرفاهيته (وكالة وفا، 2019).

### 2.1.3.2. النساء:

تعاني المرأة في المجتمعات العربية من التمييز والتهميش تبعاً للنوع برغم كونها عضواً فعالاً ومؤثراً في المجتمع، فالمرأة هي التي تتجرب وتربي الأجيال، كما أنها تمتلك العديد من الطاقات والإمكانيات، إذ بإمكانها أن تعمل داخل المنزل وخارجه، لذلك فإن الدول ذات القيادات الحكيمة التي ترغب في اللحاق بركب التنمية المستدامة تدرج جيداً طاقات المرأة ودورها في تعزيز تنمية

المجتمع من خلال فتح مجالات التعليم أمامها، ومن ثم فتح مجالات العمل للمساهمة في العملية الإنتاجية (كامل، 2018، ص2).

والمجتمع الفلسطيني لا يختلف كثيراً عن المجتمعات العربية الأخرى من حيث الموروث الثقافي والبيئة الاجتماعية إلا أن الأمر لا يخلو من بعض الخصوصية؛ إذ لا يمكن مقارنة وضع مجتمع يعيش حالة من الاستقرار بمجتمع مناضل يسعى بكل أفرادهِ للخلاص من الاحتلال ونيل الحرية؛ لذلك فقد عانت المرأة الفلسطينية التي تشكل نصف المجتمع الفلسطيني - (49.5%) - من اضطهاد مزدوج: قومي بسبب الاحتلال الإسرائيلي، وجنسي موروث من التقاليد العربية يقوم على التمييز بين الجنسين (عودة، 2015).

وترى الباحثة أن حالة المرأة الفلسطينية المتدنية في نسبة المشاركة في قطاعات العمل الإنتاجية الهامة تحتاج إلى مبادرات فعالة ورسمية من الحكومة الفلسطينية تساهم في تمكين المرأة، وتفعيل دورها في المجتمع؛ من أجل تحقيق التنمية الاجتماعية المتكاملة والمستدامة، والتأكيد على دورها البناء في المجتمع وليس كملحقة تدور في فلك التهميش والتبعية من جهة أخرى.

كما أن توقيع رئيس دولة فلسطين محمود عباس في الثامن من آذار عام 2009م على اتفاقية (سيداو الدولية) التي تنص على القضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة يحتم على الحكومة الفلسطينية الالتزام بمراجعة التشريعات الشاملة المعمول بها في فلسطين، وتعديل القوانين السارية خصوصاً في قانون الأحوال الشخصية بما يتلاءم مع بنود اتفاقية سيداو، وضرورة العمل على مواجهة كافة التحديات التي تواجه تطبيق بنود هذه الاتفاقية، وحماية النساء من العنف، ومنحها حقاً في المساواة في التعليم وفرص العمل والتصويت في الانتخابات والحصول على الرعاية الصحية والمعاملات المالية وحقوق الملكية.

### 3.1.3.2. ذوو الاحتياجات الخاصة:

تعتبر فلسطين من أكثر دول العالم التي تحتوى على عدد كبير من المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة مقارنة بعدد سكانها، ويعود ذلك إلى الاعتداءات التعسفية التي يمارسها الاحتلال الإسرائيلي ضد الفلسطينيين، فمنذ بداية انتفاضة الشعب الفلسطيني عام 1987، ارتفعت أعداد المعاقين بشكل كبير؛ نتيجة إفراط الاحتلال الإسرائيلي في استخدام القوة بكل أشكالها، فضلاً عن النتائج التي أسفرت عنها "انتفاضة الأقصى" والحروب الثلاثة السابقة التي تعرض لها قطاع غزة، والقمع

المواصل الذي يمارسه جنود الاحتلال لقمع المسيرات السلمية الفلسطينية في الضفة الغربية ضد الجدار والاستيطان، ومسيرات العودة على الحدود الشرقية في قطاع غزة، وذو الاحتياجات الخاصة: هم الأشخاص الذي يعانون من صعوبات بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية طويلة الأجل، تعيق من مشاركتهم في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين (وكالة وفا، 2019، ص1).

وعادة يعاني ذوو الاحتياجات الخاصة الكثير من المشكلات الاجتماعية والنفسية الناجمة عن تهميش المجتمع لهم أكثر من المشكلات المترتبة على الإعاقة نفسها، لذلك فهم بحاجة لتمكينهم وتفعيل دورهم في المجتمع من خلال عملية الدمج المجتمعي التي تهدف للتعرف على طاقاتهم، وإمكانياتهم لتطويرها واستغلالها بالشكل الأمثل، والذي يعود بالفائدة عليهم، وعلى المجتمع ككل، حيث أن إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المجتمع، وتغيير الثقافة السائدة عن الإعاقة من خلال تحديد الأدوار التي يمكن للمعاق أن يساهم بها مع أفراد المجتمع ومؤسساته؛ لتحقيق الإدماج الاجتماعي لهذه الفئة بهدف الوصول إلى وضع سياسات وآليات تعمل على إدماجهم في كافة قضايا التنمية البشرية من خلال إكسابه المعارف والاتجاهات والقيم والمهارات التي تمكنه من المشاركة في المجتمع، وتساهم في تقبل المجتمع له (حسن، 2010، ص2).

وترى الباحثة أن الحكومة الفلسطينية ومنذ نشأتها التزمت بتوسيع قاعدة الحماية لذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع الفلسطيني، حيث قامت بشن التشريعات والأنظمة اللازمة لحمايتهم وحفظ حقوقهم، وقامت بإنشاء مراكز الدعم والتأهيل المتخصصة لمساعدة المعاقين في نيل احتياجاتهم الإنسانية والصحية والاجتماعية والأسرية، كما وفرت الحكومة الفلسطينية العديد من فرص التعليم والعمل لهم، ولكن مع زيادة رقعة المعاقين خصوصاً في قطاع غزة بعد تعرضه لثلاثة حروب مدمرة ما زالت وزارة التنمية الاجتماعية بحاجة لبذل المزيد من الجهود؛ من أجل حماية هؤلاء المعاقين وتأهيلهم ودمجهم في المجتمع، وتحقيق العدالة الاجتماعية لهم.

#### 4.1.3.2. كبار السن:

لقد ازداد الاهتمام بقضايا كبار السن في السنوات الأخيرة، حيث أصبحت قضية كبار السن من أهم القضايا الاجتماعية والإنسانية، وأصبحت هي القضية التي تحدد درجة تقدم الدولة العلمي والثقافي والاقتصادي، حيث أن الاهتمام بمعالجة قضايا المسنين يعتبر جزءاً من السياسة العامة للرعاية الاجتماعية للدولة.

وبالنسبة للمجتمع الفلسطيني فالعائلة الفلسطينية لا تزال تحافظ على ترابطها الأسري، وعلى احترام ورعاية المسن بالرغم من التحولات الكبيرة التي طرأت على حياة العائلة في فلسطين خلال السنوات الماضية، والتحول التدريجي من نمط الأسرة الممتدة إلى الأسرة النووية، وتزايد هجرة الشباب الداخلية والخارجية؛ للهروب من الظروف الاقتصادية القاهرة (وزارة الشؤون الاجتماعية).

ويعتبر المجتمع الفلسطيني مجتمعاً فتيماً، إذ تشكل فئة الشباب نسبة مرتفعة من المجتمع، في حين تشكل فئة كبار السن نسبة قليلة من حجم السكان، إذ تبلغ نسبة كبار السن في فلسطين حوالي (5%) من إجمالي السكان في منتصف العام 2019، بواقع 169,503 مسناً، أي حوالي (6%) من المسنين في الضفة الغربية و87,648 فرداً، أي حوالي نسبة (4%) في قطاع غزة (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019).

وتهتم الحكومة الفلسطينية بالمسنين ممثلة بوزارة الشؤون الاجتماعية منذ بداية تشكيل مؤسسات السلطة الحكومية في 1994م، وقد ازداد اهتمام الحكومة الفلسطينية بكبار السن في عام 1999م.

عندما قامت وزارة الشؤون الاجتماعية بإنشاء دائرة متخصصة لرعاية المسنين، وبإعداد مشاريع خاصة برعايتهم في فلسطين؛ من أجل دعم وتعزيز دور الأسرة وتشجيعها على احتضان المسنين وتوفير الظروف المناسبة لترسيخ الوعي الوطني بتعزيز مكانتهم ودورهم في الأسرة والمجتمع، والعمل على تشجيع استمرار المسنين في عطائهم لوطنهم، واستثمار طاقاتهم في خدمته وتمميته (وزارة الشؤون الاجتماعية).

وترى الباحثة أن السلطة الفلسطينية تسعى جاهدة عاماً بعد عام لتحسين جودة الخدمات المقدمة لرعاية المسنين، وتحسين جودة الحياة لهم، حيث أن مؤسسات الحكومة الفلسطينية اقتصر عملها في بداية نشأتها عام 1994م على تقديم المساعدات النقدية والعينية للمسنين، ومع ترسيخ وجود الحكومة الفلسطينية بعد عدة سنوات طورت وزارة التنمية الاجتماعية سياستها تجاه المسنين، وذلك بوضع خطة إستراتيجية وطنية لرعاية المسنين في فلسطين بالاستناد إلى مبادئ الأمم المتحدة المتعلقة بالشيخوخة والى خطة العمل العربية، مما يدل على تصميم وإرادة الحكومة الوطنية الفلسطينية على الالتزام بالمواثيق الدولية التي تكفل حماية حقوق الإنسان وتطبيق العدالة الاجتماعية.

### 2.3.2. تداعيات الفقر على الفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني:

- 1- الفقر يؤثر بشكل سلبي على المستوى العلمي والتحصيل الدراسي للأفراد في الأسر المهمشة، حيث أن هناك علاقة كبيرة بين مستوى دخل الفرد ومستوى التحصيل العلمي.
- 2- يؤدي الفقر إلى زيادة عمالة الأطفال بين الفئات المهمشة بسبب الحاجة الاقتصادية الصعبة التي تعانيها تلك الأسر، حيث بلغت نسبة مشاركة الأطفال (12-16) سنة في القوى العاملة 6.6%.
- 3- يؤثر الفقر على العلاقات الاجتماعية، حيث يؤدي إلى نوع من العزلة الاجتماعية، وقد سمي ذلك "بالتفوق الاجتماعي" بسبب نقص دخل الفرد والأسرة.
- 4- يساهم الفقر في خلق مشاكل نفسية لدى الفئات المهمشة، وازدياد رغبة الشباب في الهجرة وترك الوطن أملاً في تحسين أوضاعهم.
- 5- خلق نوع من الإحباط والركود لدى الفئات المهمشة؛ لاعتقادهم بأن هذا الأمر لا يمكن تغييره (الطفافة، 2014، ص3).

وترى الباحثة أن الفقر هو من أخطر التهديدات الاجتماعية التي تواجه الشعب الفلسطيني، وتهدد نسيجه الاجتماعي، فتأثيراته لا تمتد فقط لتطال الفئات المهمشة، بل تمتد إلى كل ما يمكن أن يحقق حياة كريمة، وعدالة اجتماعية للفلسطينيين، فهو آفة تخلق مرحلة لها تبعات مجتمعية خطيرة.

حيث أن ما تعرض له الشعب الفلسطيني من احتلال وتهجير وتشريد، ومصادرة الأراضي والتحكم في الموارد والثروات من قبل الاحتلال الإسرائيلي أدى إلى ازدياد معدلات الفقر في المجتمع الفلسطيني وبشكل خاص في قطاع غزة، الذي يعاني من ويلات الخلافات السياسية والانقسام الفلسطيني والحصار الإسرائيلي المستمر، مما أدى إلى تهميش الكثير من فئات المجتمع الشباب، وساهم في انتشار ظاهرة الفقر في المجتمع الغزي، مما أدى إلى تدمير القاعدة الإنتاجية الفلسطينية، وأثر على مجمل النواحي المعيشية للسكان في قطاع غزة، وخلق العديد من المشاكل الاجتماعية، وتسبب بنشر البطالة التي نتج عنها التفكك الأسري والفساد والجريمة.

### 3.3.2. دور الحكومة الفلسطينية تجاه الفئات المهمشة:

تسعى الحكومة الفلسطينية إلى تحقيق المساواة، وتطبيق العدالة الاجتماعية من أجل ضمان مستقبل جيد للمواطنين، وبناء الدولة الفلسطينية، فبرغم سياسات الاحتلال الإسرائيلي، والقيود والعراقيل التي يضعها في مواجهة عمل المؤسسات الحكومية الفلسطينية، إلا أن الحكومة الفلسطينية تكافح بشكل مستمر من أجل توفير الدعم للفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني؛ لتوفير الحماية والتنمية

الاجتماعية والأمان لهم وذلك من خلال تطوير سياساتها وبرامج التمكين لتوفير المستوى اللائق من معايير جودة الحياة للمواطنين (السلطة الوطنية الفلسطينية، 2009، ص14).

ويحتل تحقيق العدالة الاجتماعية والقضاء على الفقر سلم أولويات عمل الحكومة الفلسطينية من خلال العمل على تطوير نظم حماية اجتماعية مناسبة وشاملة للفئات المهمشة، وتوفير فرص العمل لهم من أجل الحصول على حياة كريمة وفقاً لخطة عمل التنمية المستدامة الوطنية الفلسطينية 2030 (أهداف التنمية المستدامة، 2018، ص20).

وفي ظل إستراتيجية الحكومة الفلسطينية لتطبيق العدالة الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني وضعت وزارة التخطيط والتعاون الدولي إستراتيجية وطنية لخلق فرص عمل للحد من معدلات البطالة العالية، وللمساعدة من تفشي ظاهرة الفقر في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث ركزت هذه الإستراتيجية بشكل كبير على استهداف الفئات الفقيرة المهمشة من أجل خلق فرص عمل، وتوفير حياة كريمة تساعدهم في الوفاء باحتياجاتهم الضرورية، حيث اعتبرت السلطة الفلسطينية أن خلق مشاريع تطويرية دائمة أفضل من المساعدات الغذائية والإنسانية (الإستراتيجية الوطنية لبرامج خلق فرص عمل، 2003).

وترى الباحثة أن الاحتلال الإسرائيلي يفرض قيوداً كبيرة على عمل الحكومة الفلسطينية، ويعيق من إمكانياتها في تقديم الخدمات للفئات المهمشة، حيث أن نظام الدولة منقوصة السيادة والسيطرة على مواردها الطبيعية وثرواتها تعيق تطبيق العدالة الاجتماعية، وتعيق إمكانية الوصول إلى جميع الفئات المهمشة، وإيصال المساعدات اللازمة لهم سواء كانت إنسانية أو تنموية مما يؤثر سلباً على عملية التنمية المستدامة في الدولة الفلسطينية ككل، بالإضافة إلى الحالة الخاصة التي يعانيها قطاع غزة إذ يعاني الأمرين: الحصار الإسرائيلي، والانقسام الفلسطيني الذي يحد من جودة أداء الوزارات الفلسطينية فيه في ظل أزمة إنسانية خانقة إذ يعيش في قطاع غزة أكثر من 2 مليون نسمة على حافة الانهيار في ظل ضعف أداء الحكومة الفلسطينية وغياب استثماراتها في قطاع غزة.

إلا أن الحكومة الفلسطينية وبرغم كل التحديات والمعوقات التي تواجهها تسعى جاهدة إلى تقديم المساعدة للفئات المهمشة، وتطبيق العدالة الاجتماعية من خلال وزارة التنمية الاجتماعية، وبالشراكة مع مؤسسات المجتمع المدني بهدف التخفيف من الأعباء الاقتصادية على سكان قطاع غزة.

## 4.2 الدراسات السابقة

تستعرض الباحثة في هذا المبحث عدد من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة والمتغيرات المستقلة والتابعة، وبعد اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية، بالإضافة الي زيارة المكتبات والبحث بالمواقع الالكترونية، وقواعد البيانات البحثية فقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من الدراسات (16) دراسة مقسمة إلى دراسات محلية وعربية وأجنبية مع الأخذ بعين الاعتبار محاور الدراسة، بالإضافة إلى التعقيب على الدراسات السابقة، وإظهار الفجوة البحثية، وأيضاً ما يميز هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

وقد قسمت الدراسات السابقة إلى محورين:

دراسات تتعلق بالدور الحكومي، ودراسات تتعلق بجودة الحياة، وقد تم تقسيمها إلى ثلاثة أقسام: (الدراسات المحلية، الدراسات العربية، والدراسات الأجنبية) وتم ترتيبها تنازلياً بحسب تاريخ النشر الخاص بها.

### المحور الأول: دراسات تتعلق بالدور الحكومي

#### أولاً: الدراسات المحلية

1- دراسة (الغزالي، 2017) بعنوان: **العلاقة بين التخطيط الإستراتيجي وتحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على جودة خدمة المياه - مصلحة مياه بلديات الساحل - محافظات غزة.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التخطيط الإستراتيجي من خلال أبعاده الثلاثة (تطوير الرؤية والرسالة والأهداف، تحليل البيئة الداخلية والخارجية، تطوير الإستراتيجيات، تنفيذ الإستراتيجيات، المتابعة والتقييم)، وتحسين جودة الخدمة في مصلحة مياه بلديات الساحل في محافظات غزة وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مصلحة مياه بلديات الساحل ضمن المسميات الوظيفية (رئيس قسم، مدير دائرة والمهندسين)، وتم استخدام أسلوب العينة، العنقودية وبلغت عينة الدراسة (130) مفرداً.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

وجود علاقة ارتباطية بين التخطيط الإستراتيجي وتحسين جودة الخدمة المقدمة في مصلحة مياه بلديات الساحل، ووجود علاقة بين جميع أبعاد التخطيط الإستراتيجي (تطوير الرؤية والرسالة والأهداف، تحليل البيئة الداخلية والخارجية، تطوير الإستراتيجيات، تنفيذ الإستراتيجيات، المتابعة والتقييم) وتحسين جودة الخدمة في مصلحة مياه بلديات الساحل، بالإضافة إلى عدم وجود فروقات في استجابات المبحوثين حول التخطيط الإستراتيجي وجودة الخدمة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، بينما وجدت فروقات بين استجابات المبحوثين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وخلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة تعزيز دور الرسالة في عملية التخطيط الإستراتيجي وذلك من خلال إدراك العاملين في المؤسسة لمتضمنات هذه الرسالة مع ضرورة منح الفرصة للعاملين للمشاركة في عملية التخطيط الإستراتيجي، وتزويدهم بالتدريب اللازم، وتطوير مهاراتهم بما يخدم عملية التخطيط الإستراتيجي وجودة مخرجاتها.

## 2-دراسة (الأخرس، 2016) بعنوان: الإدارة الإستراتيجية وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM وأثرها على الإبداع الإداري في القطاع الحكومي الفلسطيني.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإستراتيجية لدى الفئة الإشرافية، وأثرها في الإبداع الإداري من وجهة نظر المدراء، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتكوّن مجتمع الدراسة من الفئة الإشرافية الأولى في وزارتي التربية والتعليم والصحة من الذين يحملون مسمى وظيفي (مدير دائرة) وعددهم (299) موظفاً، وتم اختيار عينة قصدية مكونة من (144) موظفاً، وتم توزيع (160) استبانة استرد منها (143) بنسبة استرداد (89.3%).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

واقع الإدارة الإستراتيجية وفق النموذج الأوروبي للتميز في القطاع الحكومي الفلسطيني جاء بنسبة (67.6%)، ومستوى الإبداع الإداري في القطاع الحكومي جاء بنسبة (71.1%)، كما أنه توجد علاقة طردية بين ممارسة الإدارة الإستراتيجية وفق النموذج الأوروبي للتميز ومستوى الإبداع الإداري في القطاع الحكومي الفلسطيني.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

ضرورة أن يتم تبني الإدارة الإستراتيجية وفق النموذج الأوروبي للتميز في القطاع الحكومي الفلسطيني، وتوفير كافة الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية اللازمة لتطبيقه، بالإضافة إلى ضرورة تشكيل مجلس استشاري إستراتيجي دائم؛ لتقديم الحلول والاستشارات للحكومة الفلسطينية، مع تعزيز القيادة الديمقراطية الشورية.

### 3- دراسة (قويدر، 2016) بعنوان: دور ديوان الرقابة المالية والإدارية في تحقيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور ديوان الرقابة المالية والإدارية في تحقيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الفئة العليا في الحكومة الفلسطينية والمتمثلة في (الوكلاء، الوكلاء المساعدون، المدراء العامون)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، كما تم تصميم الاستبانة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من كبار الموظفين في الدولة (وكيل وزارة، وكيل مساعد، مدير عام) والبالغ عددهم 155 موظفا وتم استرداد (117) استبانة بنسبة استرداد (75.54%) من مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

أن مستوى أداء ديوان الرقابة المالية والإدارية في قطاع غزة جاء بوزن نسبي (71.7%) وهي درجة كبيرة، بالإضافة إلى أن مستوى تحقيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية جاء بوزن نسبي (66.1%)، وهي درجة متوسطة، كما أنه توجد علاقة طردية موجبة بين مستوى أداء ديوان الرقابة المالية والإدارية ودرجة استقلاليته من ناحية، وبين تحقيق معايير الحوكمة في الوزارات الفلسطينية من ناحية أخرى.

وخلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة العمل على تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية في الوزارات الفلسطينية بما يحقق النزاهة والشفافية، ودعم استقلالية ديوان الرقابة المالية والإدارية بما يحقق أهدافه، بالإضافة إلى تطوير وتحسين الإجراءات التي يتبعها الديوان، وتساهم في تطبيق معايير الحوكمة بفاعلية.

## ثانياً: الدراسات العربية

1- دراسة (وشاح، 2017) بعنوان: تقييم دور المنح والمساعدات في تحقيق النمو الاقتصادي الفلسطيني خلال الفترة (1994-2013) - دراسة قياسية - .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية زيادة حجم وتوجيه المنح والمساعدات المقدمة للسلطة الوطنية الفلسطينية إلى مشاريع إنتاجية تساهم في النمو الاقتصادي، بالإضافة إلى معرفة وتقييم أثر هذه المنح في دعم النمو الاقتصادي الفلسطيني، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج القياسي وذلك لملائمة هذه المناهج لطبيعة الدراسة

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

هناك أثر للمنح والمساعدات على الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني بلغت قيمته 15.55%.

كما أن هناك أثر للمنح والمساعدات على الموازنة العامة بلغت قيمتها 14.70%، بالإضافة إلى أثر للمنح والمساعدات على ميزان المدفوعات الفلسطيني بلغت نسبته حوالي 8.10%، وبذلك فإن المنح والمساعدات ساهمت في دعم الموازنة العامة والمشاريع التطويرية للسلطة الوطنية الفلسطينية.

وخلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة وضع خطة إستراتيجية متوسطة الأجل، وطويلة الأجل في كيفية استغلال المنح والمساعدات في مشاريع إنتاجية لها قيمة مضافة في الاقتصاد الفلسطيني، بالإضافة إلى ضرورة زيادة نسبة مساهمة المنح والمساعدات في المشاريع التطويرية الإنتاجية، وذلك من أجل تحسين الناتج القومي الفلسطيني، ورفع معدلات النمو الاقتصادي الفلسطيني.

## ثالثاً: الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Radhika Kapoor, 2018). بعنوان: تمكين المجتمعات المهمشة.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الفئات المهمشة في الهند، ودور التعليم في تحسين أوضاعهم وتمكينهم، حيث يوجد في الهند مجموعة كبيرة من الفئات المهمشة والأشخاص المحرومين في المناطق الريفية، وكذلك في المناطق الحضرية لمعرفة جدوى الحصول على المؤهلات التعليمية ومهارات القراءة والكتابة، من أجل تحسين ظروفهم المعيشية من خلال الحصول على فرصة عمل جيدة.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

أن الموارد المالية والنقدية تعتبر من أهم جوانب تمكين المجتمعات المهمشة، كما أن الأشخاص المهمشين لديهم رغبة في تعزيز مهاراتهم في القراءة والكتابة وحل المشكلات العديدة؛ حتى يتمكنوا من فهم الشؤون العالمية برغم وجود الكثير من الحواجز والمعوقات أثناء تمكين الفئات المهمشة.

بالإضافة إلى أن هناك مجموعة من التباينات بين المجتمعات والمناطق المهمشة على أساس بعض العوامل مثل: دخل الفرد، والفقر، والنمو الصناعي، والنمو الزراعي، ومحو الأمية، والنقل والاتصالات.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

أن العوامل الرئيسية التي يجب التأكيد عليها لتحقيق تمكين المجتمعات المهمشة هي التعليم، ومحو الأمية والصحة، والرعاية الأسرية، والعمالة، وتنمية المرأة، والطفل، والتنمية الريفية، والتنمية الحضرية، حيث أن التقدم في هذه المجالات سيؤدي بالتأكيد إلى تمكين المجتمعات المهمشة.

كما يجب تنظيم وتطبيق برامج تنظيم الأسرة والرفاهية حتى يتم تلبية متطلبات المستهلكين بشكل كاف، بالإضافة إلى العمل على ضرورة توفير مشاريع التمويل الصغيرة التي تلبي المتطلبات المالية لفئات المهمشة والمتخلفة اقتصادياً في المجتمع مثل: القروض والمنح، ومشاريع توليد الدخل، واستحقاقات العجز، والمساعدة، وأسعار الفائدة، والمعاشات التقاعدية، وتوفير القروض للنساء اللواتي ينتمين إلى الطبقات المتخلفة الأخرى والقروض لبرامج التعليم والتدريب، وتنمية المهارات، وذلك من أجل تنمية الدولة والنهوض بها.

2- دراسة (Mohammad, 2011) بعنوان: الحكم المحلي وتمكين الفئات المهمشة، دراسة حالة: باكستان، للباحث: أياز محمد، رئيس قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بهاء الدين زكريا، باكستان.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في دور الحكومة في تمكين الفئات المهمشة في باكستان على اعتبار أن إدراج وتمكين المهمشين في المجتمع هو أحد شروط الحكم الرشيد والديمقراطية.

وللوصول إلى النتائج اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي وذلك من خلال تحليل البيانات الأولية التي تم جمعها والمقابلات والملاحظة المباشرة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

أن الحكومة المحلية في باكستان توفر آلية؛ لتمكين المهتمين من خلال مؤسسات الدولة التي تعمل كوكيل للتنمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية على المستوى الشعبي في العصر الحالي.

أن الحكومة ساهمت في تمكين وتأهيل ورفع مستوى الفئات المهمشة في باكستان.

كما توصلت الدراسة التحليلية إلى أن الحكومة المحلية واجهت أزمات مفاهيمية وهيكلية وتشغيلية خطيرة أعاقت عملية التمكين مراراً وتكراراً في السابق والتي تسببت العيوب الهيكلية للديمقراطية الأساسية والحكم الذاتي المحلي في تباطؤ عملية التمكين.

أن ضعف نظام الاتصالات المادية والباهظة الثمن، وندرة الصحف، وارتفاع مستوى الأمية وغياب التنظيم السياسي في القرى قد أعاق الكثير من عمليات التمكين، مما أدى إلى بطء عمليات التمكين في القرى.

وقد خلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة تطوير "آلية إجماع" بين مجموعات المصالح المتنوعة، وأساليب الحكم الفعالة، والضمانات الدستورية، والإصلاحات المستدامة للحكومة المحلية من أجل إنجاح عمليات هذه المؤسسة.

وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الديمقراطية الموحدة من خلال تطوير النظم الحزبية كأساس لحل النزاعات المرتبطة بالتمكين والإصلاحات العامة في الدولة.

**المحور الثاني: دراسات تتعلق جودة الحياة ومتغيراتها**

**أولاً: الدراسات المحلية**

1- دراسة (النجار والطلاع، 2015) بعنوان: التفكير الإيجابي وعلاقته بجودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظة غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات التفكير الإيجابي وعلاقته بجودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظة غزة.

وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق أداتي الدراسة وهما: مقياس التفكير الإيجابي من إعداد: عبدالستار إبراهيم (2008)، ومقياس جودة الحياة من إعداد الباحثين، وتكونت عينة الدراسة من (100) فرد من العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظة غزة (64) منهم من الذكور، و(36) من الإناث.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

أن التفكير الإيجابي حصل على درجة 73%، وقد حظي مجال الشعور بالرضا على المرتبة الأولى بدرجة 1.84%، بينما حظي مجال المجازفة الإيجابية على المرتبة التاسعة والأخيرة بدرجة 5.58%، وأن الشعور بجودة الحياة حصل على 6.73%، وقد حظي المجال الاجتماعي بالمرتبة الأولى بدرجة 1.85%، بينما حظي المجال الوظيفي على المرتبة الرابعة والأخيرة بدرجة 8.64%، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين التفكير الإيجابي والشعور بجودة الحياة بالإضافة إلى وجود فروق دالة إحصائية في مجالات مقياس التفكير الإيجابي تعود لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الذكور، ولمتغير الدخل لصالح أصحاب الدخل أكثر من (1500 شيكل)، ولمتغير الخبرة لصالح أصحاب الخبرة أكثر من خمس سنوات مقارنة بأصحاب الخبرة أقل من خمس سنوات.

## 2- دراسة (مقداد وآخرون، 2015) بعنوان: سمات وخصائص الأسر الفقيرة في قطاع غزة 2012: مؤشرات القياس ونموذج العلاج.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على خصائص الأسر الفقيرة التي تعيش في قطاع غزة، وذلك من أجل الوصول إلى مؤشرات قياسية محددة للفقراء بهدف التوصل إلى نموذج مقترح للتخفيف من حدة الفقر في قطاع غزة، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على البيانات الميدانية التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، وقد تكونت عينة الدراسة من 647 أسرة منتفعة من برنامج التحويلات النقدية الذي تقدمه وزارة الشؤون الاجتماعية حسب بيانات شهر يونيو 2012م، وقد شكلت العينة 13.6% من مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

وجود علاقة طردية بين المستوى التعليمي وحالة العمل، وكان متوسط دخل الأسرة الفقيرة من مختلف المصادر 757 شيكلاً، في حين أن الذين يعملون في القطاع غير المنظم من العينة بلغ متوسط

دخلهم 800.6 شيكلاً، كما بلغ متوسط دخل الأسرة 1.176 شيكلاً لأولئك الذين يعملون في القطاع الخاص. كما توصلت الدراسة إلى أن دخل الأسر التي تعتمد على المساعدات الطارئة يزيد بصورة جوهرية عن أولئك الذين لا يحصلون على تلك المساعدات، وأظهرت الدراسة أيضاً رغبة المستفيدين في استمرار المنح والمساعدات أكثر من رغبتهم في التحول إلى برامج تمويل مشاريع صغيرة.

وخلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة إنشاء هيئة وطنية مختصة لمكافحة الفقر وعلاج مشكلة البطالة، ومنحها كافة الصلاحيات التي تمكنها من تحمل مسؤولياتها من خلال الاستغلال الأمثل للموارد، والتنسيق المتكامل بين القطاع الحكومي والخاص، والأهلي والمنظمات غير الحكومية بما يضمن توظيف التمويل الدولي بالطرق المثلى التي تعالج المشكلة.

### 3- دراسة (الواوي، 2012) بعنوان: مستوى القلق وعلاقته بجودة الحياة لدى البالغين الذين خضعوا لعملية القلب المفتوح في فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة القلق وعلاقتها بجودة الحياة لدى الذين خضعوا لعملية القلب المفتوح في فلسطين، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تصميم الاستبيان واستخدامه كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من 239 مريضاً خضعوا لعمليات قلب في 6 مستشفيات مختلفة في الضفة والقدس، وتم اختيار العينة باستخدام العينة العشوائية الطبقية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير درجة القلق تعزى لمتغير الجنس (لصالح الإناث).

ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة القلق تعزى لمتغيرات: (العمر، الحالة الاجتماعية، المستشفى ومكان السكن)، وأن درجة جودة الحياة كانت متوسطة على الدرجة الكلية، كما أن أهم أبعاد جودة الحياة تمثلت في بعد العلاقات الاجتماعية بدرجة كبيرة، في حين جاء بعد الصحة النفسية وبعد الصحة البيئية والصحة الجسمية بدرجة متوسطة.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

ضرورة وضع برامج إرشادية من قبل صناع القرار والأطباء والمرضى تختص بتحسين الوضع النفسي وخفض القلق، وتحسين جودة الحياة بجميع أبعادها للمرضى وخاصة الإناث، مما ينعكس إيجابياً على الوضع الصحي العام وعلى نتائج العملية.

#### 4- دراسة (القاضي، 2012) بعنوان: الصحة النفسية وعلاقتها بنوعية الحياة لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الصحة النفسية وعلاقته بنوعية الحياة لدى عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في المجتمع الفلسطيني، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (213) مدرسا ومدرسة تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية بنسبة (11.4%) من مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمستوى الصحة النفسية ونوعية الحياة وأبعادهما، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الصحة النفسية تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، منطقة السكن، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة العلمية، التخصص).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية (45-54)، ولمتغير سنوات الخبرة لصالح الخبرة بين (11-15) سنة، كما أظهرت النتائج فروق في الأبعاد لكل من المتغيرات التالية لصالح الصحة النفسية، فمناطق السكن: يوجد فروق في الأمن النفسي لصالح سكان المدينة، والرتبة العلمية لصالح المحاضر، ويوجد فروق لصالح بعد الرضا عن الذات لذوي الخبرة الواقعة بين (11-15) سنة، وبعد الامن الاقتصادي لصالح المحاضر مع الأستاذ المشارك، ولصالح الأستاذ المشارك مع الاستاذ المساعد.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

ضرورة رفع مستوى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية العلمي والاقتصادي والترفيهي، ومحاولة حل أية صعوبة أو مشكلة تواجههم بهدف إعطائهم الفرصة الأكبر لتحقيق العملية التعليمية وفق نظام النوعية والجودة، والقيام بالعديد من الدراسات التي تبحث في نوعية الحياة سواء لأعضاء الهيئة التدريسية، أو الطلبة، أو كافة شرائح المجتمع.

## 5- دراسة (محمد الهنداوي، 2011) بعنوان: الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً بمحافظة غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الدعم الاجتماعي بمصادره المختلفة المتمثلة في الأسرة والأقارب، والأصدقاء، ومؤسسات المجتمع المدني، بمستوى الرضا عن جودة الحياة بأبعادها المتمثلة في جودة الحياة الأسرية، وجودة الصحة العامة، والجودة النفسية، وجودة العلاقات، وجودة شغل الوقت.

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من (201) فرداً من المعاقين حركياً بإعاقات متعددة من كلا الجنسين، حيث بلغ عدد الذكور (119) بنسبة (59.2%)، وبلغ عدد الإناث (82) أي بنسبة (40.8%) من عينة الدراسة، وتم تصميم الاستبانة واستخدامها كأداة لجمع البيانات، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتعددة وهي: معامل ارتباط بيرسون، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، واختبار (T)، وتحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

أنه توجد علاقة كبيرة بين أبعاد الدعم الاجتماعي والرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيرات الدعم الاجتماعي والمتغيرات الديمغرافية للمبحوثين بالرغم من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن جودة الحياة تبعا لمستوى الدعم الاجتماعي المقدم لذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

ضرورة زيادة مستوى الدعم المقدم من قبل الأسرة والأقارب والأصدقاء من أجل الحفاظ على مستوى جودة الحياة، وتقديم خدمات أفضل لذوي الحاجة، مع ضرورة اهتمام مؤسسات المجتمع المدني بهم من أجل بناء الثقة بالنفس، وتحقيق جودة حياة أفضل لهم، بالإضافة إلى ضرورة تفعيل دور الوزارات والمؤسسات الاجتماعية نحو تأمين فرص عمل للمعاقين؛ من أجل تأمين حياة أفضل لهم، كما يجب على المسؤولين وصناع القرار العمل على تسخير كل الإمكانيات المتاحة للمعاقين؛ لمساعدتهم في تخطي المشكلات والعقبات التي تواجههم في حياتهم.

## ثانياً: الدراسات العربية

1- دراسة (الحمداني والخولاني، 2018) بعنوان: تأثير التفكير الإستراتيجي على تحسين جودة الحياة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التفكير الإستراتيجي على جودة الحياة الوظيفية، وتكون مجتمع الدراسة من (329) موظفاً من موظفي الإدارة العليا في شركة الاتصالات الأردنية، حيث طبقت دراسة الحالة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

أن التفكير الإستراتيجي له أثر إيجابي على جودة الحياة الوظيفية، كما أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لعناصر التفكير الإستراتيجي: (النوايا الإستراتيجية، وقيادة الافتراضات، والفكر الشمولي) في تحسين جودة الحياة الوظيفية، إضافة لذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات من شملتهم الدراسة باستثناء النوع الاجتماعي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها: ضرورة تطوير الوعي لدى المدراء ليكونوا أكثر استعداداً لمواجهة السيناريوهات غير المتوقعة، ولتكون لديهم القدرة على التصور النظمي والتكيف بسرعة مع التغيرات المفاجئة من أجل تنمية الموارد الداخلية التي تمكنهم من معالجة المشكلات في المستقبل.

2- دراسة (العضايلة، 2018) بعنوان: دور مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال مواجهة الفقر في مدينة عمان.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الآليات والإستراتيجيات التي تتبعها مؤسسات المجتمع المدني، والبرامج التي تقدمها، والمعوقات التي تحد من عملها في مجال مواجهة الفقر ومكافحته.

وقد تم إجراء دراسة الحالة على (64) موظفاً من العاملين في برنامج تمكين جيوب الفقر في المؤسسات الأربعة في مدينة عمان المعتمدة من قبل وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) لبيان الفروق والدلالات الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

أن أهم الإستراتيجيات المستخدمة من قبل مؤسسات المجتمع المدني للحد من الفقر هي إستراتيجية التمكين، يليها المشاركة والتضامن والإقناع والضغط على التوالي.

وأن آليات عمل مؤسسات المجتمع المدني تتلخص في المطالبة بتعديل بعض التشريعات، والكشف عن الثغرات فيها، بالإضافة إلى أن أهم البرامج التي تقدمها مؤسسات المجتمع المدني هي برامج التأهيل والتمكين للمجتمع المحلي بالرغم من أن مؤسسات المجتمع المدني تواجه بعض المعوقات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية خلال تقديمها لعمليها.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

ضرورة العمل على تبني إستراتيجيات تنموية تساهم في التنمية الاقتصادية، وتحقيق الاكتفاء الذاتي، والحد من الفقر مع ضرورة التشبيك بين مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية، بالإضافة إلى ضرورة ربط مؤسسات المجتمع المدني بقاعدة بيانات إلكترونية مركزية توثق بيانات الفئات المهمشة والفقيرة، وترصد أهم احتياجاتها.

3- دراسة (مريم، 2014) بعنوان: **طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات.**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة، وطبيعة العمل عند الأساتذة الجامعي، وذلك للتعرف على مستويات جودة الحياة المدركة، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى الكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة بين أفراد العينة والتي تعزى لمتغيرات، الجنس، الحالة الاجتماعية، الكلية، وسنوات الخبرة) وذلك بحسب مستويات جودة الحياة التابعة لمقاييس منظمة الصحة العالمية، وقد طبقت دراسة الحالة على الأساتذة العاملين في تلمسان في الجزائر.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتم تصميم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من 100 أستاذ جامعي من 4 كليات مختلفة في جامعة تلمسان، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر طبيعة العمل الجنس، الخبرة، الكلية، الفئة، بينما وجدت فروق لصالح الذكور بعد الحوافز والترقية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

ضرورة تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للعمال، ووضع برامج خاصة بجودة الحياة في ميادين العمل بما يضمن تحقيق الصحة النفسية والرضا للعاملين، مع ضرورة العمل على إشباع رغبات العمال وحاجاتهم النفسية، وذلك من أجل تقليص المشاكل الاجتماعية، وبالتالي زيادة الإنتاجية وضرورة الاستفادة من البرامج الإرشادية القائمة على تحسين جودة الحياة، بالإضافة إلى التوصية بإجراء المزيد من البحوث التي تتناول جودة الحياة وفقاً للمتغيرات المختلفة وذلك استكمالاً للبحث الحالي.

4- دراسة (أبو الرب والأحمد، 2013) بعنوان: **جودة الحياة لدى المعاقين سمعياً مقارنة بغير المعاقين في المملكة العربية السعودية.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة عند الأشخاص المعاقين سمعياً وغير المعاقين في المملكة العربية السعودية في المجالات (جودة الصحة العامة، جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، الحياة الوظيفية، جودة العواطف، جودة الصحة النفسية، جودة شغل الوقت وإدارته)، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتم جمع البيانات من خلال الاعتماد على الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من (90) شخصاً معاقاً سمعياً، و(90) شخصاً غير معاق وفقاً للمتغيرات (شدة الإعاقة، المستوى التعليمي، الجنس، الحالة الاجتماعية).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعاقين وغير المعاقين في جميع أبعاد جودة الحياة.

وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بحسب المستوى التعليمي لصالح الجامعيين.

وقد خلصت الدراسة إلى توصية الجهات المعنية بضرورة رفع مستوى جودة الحياة لدى المعاقين في شتى المجالات الاجتماعية والصحية والنفسية، مع ضرورة الاهتمام بتقديم البرامج والخدمات المناسبة للحد من الفجوة في جودة الحياة بين المعاقين وغير المعاقين.

## 5-دراسة (هاشم وراضي، 2012) بعنوان: سبل مواجهة الفقر وأثرها في تعزيز التنمية المستدامة في العراق.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة إجراءات مكافحة الفقر في رفع مستوى مؤشرات التنمية المستدامة بشكل فاعل في العراق، وذلك من خلال البحث في الدور الذي تقوم به الحكومة من أجل القضاء على الفقر وحماية الفقراء المهمشين، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن الفقر هو ظاهرة اجتماعية واقتصادية لا يمكن مكافحته الا من خلال تدابير حكومية ملائمة تكون عبارة عن حزمة متكاملة من السياسات الاقتصادية العامة التي تعتنى بتنمية المجتمع، وتحسين ظروف المعيشة من خلال الاهتمام بالصحة والتعليم وتحسين ظروف العمل.

وخلصت الدراسة إلى توصية الحكومة العراقية بضرورة وضع برامج تشمل عملية التغيير الاجتماعي والاقتصادي والبيئي من أجل تحسين جودة حياة الإنسان والأجيال القادمة ضمن عملية التنمية المستدامة التي تراعي الحاجات الأساسية للأجيال الحاضرة والمستقبلية.

### 1.4.2. التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية التي تناولت دور المؤسسات الحكومية بأبعادها الإستراتيجية والحوكمة، والتمويل، وجودة الحياة بأبعادها، فقد ظهرت مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- ساعدت الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة، والتعمق في أبعاد مشكلة الدراسة وتأثيراتها، مما ساهم في تطوير الدراسة وبنائها على أساس علمي صحيح.
- 2- ساهمت الدراسات السابقة في تحديد المنهجية الملائمة لطبيعة الدراسة الحالية.
- 3- ساعدت الدراسات السابقة في تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة وأبعادها، وكيفية الربط بينهما.
- 4- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد الإطار العام للدراسة الحالية، وتصميم هيكليتها.
- 5- ساعدت الدراسات السابقة في تحديد الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، وإعداد الاستبانة وكيفية تحليلها.

6- ساعدت الدراسات السابقة في توقع النتائج، وفهم الأبعاد النهائية، والخروج بتوصيات علمية وعملية للدراسة الحالية.

#### 2.4.2. مدى الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

يتضح من الدراسات السابقة المحلية والعربية أنها ركزت على البحث في متغير جودة الحياة وربطه بفئات محددة مثل العاملين أو المعاقين والمرضى، باستثناء دراسة (مقداد وآخرون، 2015) الفلسطينية، ودراسة (هاشم وراضي، 2012) العربية اللتين بحثتا في خصائص الفقر، وسبل مواجهته.

كما اتضح من الدراسات الأجنبية تشابهها مع الدراسة الحالية في بحثها في متغير الفئات المهمشة، وقد تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي للقياس والوصول إلى النتائج باستثناء دراسة (الهنداوي، 2011) التي اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي، ودراسة (محمد وياسين، 2011) التي اعتمدت على المنهج التحليلي.

#### 3.4.2. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تبحث في موضوع المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وربط دورها في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة، والذي يعتبر من المواضيع التي لم يتم دراستها على المستوى الفلسطيني على حد علم الباحث، حيث ركزت معظم الدراسات الفلسطينية المحلية على البحث في جودة الحياة وربطها بفئة العاملين والمرضى والمعاقين، ولم تتطرق الدراسات المحلية إلى البحث في دور المؤسسات الحكومية وربطه بجودة حياة الفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني.

أما بالنسبة للدراسات العربية فقد ركزت على الربط بين متغير جودة الحياة والعمل، أو متغير جودة الحياة والمعاقين، بالإضافة إلى البحث في سبل مواجهة الفقر وهو ما تشابه مع أحد متغيرات الدراسة الحالية.

وبالنسبة للدراسات الأجنبية فقد تشابهت مع الدراسة الحالية في الربط بين دور الحكومة وتمكين الفئات المهمشة، ولكن الدراسة الحالية تميزت عنها في ربط دور الحكومة بجودة الحياة للفئات المهمشة.

كما تميزت الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة في أنها تبحث في دور المؤسسات الحكومية الفلسطينية في جودة حياة الفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني، أي أنها تسلط الضوء على الحالة الفلسطينية الخاصة، وذلك لحث الباحثين الفلسطينيين على بذل المزيد من الجهد إلى الاهتمام بدراسة حالة المجتمع الفلسطيني من جوانب أخرى.

جدول (2.2): الفجوة البحثية.

نوع الفجوة البحثية	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الفجوة المكانية	من حيث المنطقة الجغرافية، استهدفت الدراسات السابقة الدول الأجنبية والعربية	استهدفت الدراسة الحالية منطقة قطاع غزة في فلسطين، والتي تعد من أوائل الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة.
الفجوة النظرية	سردت الدراسات السابقة علاقة جودة الحياة بطبيعة العمل، المعاقين والمرضى، بينما تناول البعض فيها مكافحة الفقر وتمكين الفئات المهمشة.	اعتمد الجانب النظري في الدراسة الحالية على سرد مفاهيم وخصائص وآلية كل من متغيرات الدراسة وهي: الإستراتيجية، الحوكمة، التمويل، الفقر، التعليم، الصحة والسكن. كما تناولت الدراسة الحالية عدة نماذج وتطبيقات عملية عن متغيرات الدراسة لتوضيح الجانب النظري.
الفجوة المنهجية	اعتمدت الدراسات السابقة على دراسة الحالة، واستخدمت أداة الاستبيان في جمع البيانات. كما ركزت الدراسات السابقة على المعلومات النوعية خلال دراسة الحالة وجمع بيانات الاستبيان.	اعتمدت الدراسة الحالية على الأسلوب الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة دراسة، بالإضافة إلى المجموعات البؤرية. وركزت الدراسة على جمع المعلومات المختلطة (النوعية والكمية).
الفجوة المعرفية	لم تتناول الدراسات السابقة التي اتبعت منهجية الدراسة البحث في إستراتيجيات وآليات عمل المؤسسات الحكومية.	تناولت الدراسة الحالية تطبيقات إستراتيجيات المؤسسات الحكومية، ووضحت آلية تنفيذها وعوامل نجاحها؛ من أجل الوصول إلى التنمية الاجتماعية.
الفجوة التطبيقية	طبقت الدراسات المحلية والعربية السابقة في المنظمات الأهلية والحكومية.	طبقت الدراسة الحالية في مجال المؤسسات الحكومية الفلسطينية بالتحديد
الفجوة المفاهيمية	تناولت الدراسات السابقة التأصيل العلمي للمفاهيم من المراجع العلمية والقواميس.	أضافت الدراسة الحالية بعض المفاهيم الإجرائية في الإطار النظري، بعد استقراء المفاهيم المتصلة بالمفاهيم.

المصدر: من إعداد الباحثة.

## الخاتمة:

تحرص المؤسسات الحكومية في الدولة من خلال تضافر وتكامل مهامها وجهودها على الاستثمار في الإنسان باعتباره مورد بشري مهم من خلال رعايته وتطويره وتميمته وفق اعتماد السياسات الاجتماعية المختلفة والتي تعتبر بمثابة إستراتيجية حكومية ذات نهج متكامل تهدف لتمكين الإنسان في المجتمع ولدمج الفئات، المهمشة وتلبية احتياجاتها، وبناء قدراتها وتميمتها وتطويرها؛ لتحقيق الحماية والعدالة الاجتماعية التي تنعكس بدورها على التنمية الاقتصادية والرفاه الاجتماعي.

ويعد تحقيق العدالة الاجتماعية بالنسبة للدولة الفلسطينية مطلباً شعبياً ودولياً في آن واحد، وذلك من خلال حث الحكومة الفلسطينية بكافة مؤسساتها بشكل عام، ومؤسسة وزارة التنمية الاجتماعية بشكل خاص على بذل المزيد من الجهد للقضاء على الفقر والبطالة، وتوفير فرص العمل للفئات المهمشة، مما يساهم في تحسين جودة الحياة لهذه الفئات، وتحقيق الرفاه الاجتماعي والتنمية المستدامة، ويكون ذلك بإدراج عنصر الإدماج الاجتماعي في سياسات الحكومة الفلسطينية لهذه الفئات، وتعزيز تفاعلها في المجتمع، وإعادة النظر في إستراتيجيات المؤسسات الحكومية الإنمائية؛ من أجل مستقبل أكثر عدلاً واستدامة للفلسطينيين، مع العمل على إرساء مبادئ العدالة الاجتماعية، والنهوض بها وتحقيق المساواة بين الجنسين، وإزالة الحواجز التي تواجهها هذه الفئات المهمشة بسبب نوع الجنس أو السن أو الدين، أو الثقافة أو العجز الجسدي من خلال تطبيق معايير الحوكمة التي تتمثل في: (الشفافية، الرقابة، المساءلة، النزاهة والامتثال للقانون) والتي من شأنها أن تساهم في ضبط عمل المؤسسات الحكومية في ظل التحديات الصعبة التي تواجهها السلطة الفلسطينية، كما أنها تحسن أيضاً جودة خدماتها المقدمة في الجانب الاقتصادي، التعليمي، البيئي، الصحي، والمرأة والطفل للفئات المهمشة والذي من شأنه أن يحقق العدالة الاجتماعية للجميع في المجتمع الفلسطيني.

كما أن تحسين جودة الحياة أيضاً يؤدي إلى سيادة القانون، والقضاء على الجريمة والعنف من خلال إزالة الفوارق الاقتصادية الكبيرة بين طبقات المجتمع، وحصول كافة فئات المجتمع على حصة تشاركية من خيرات وموارد الوطن، مما يساهم في دعم عجلة التنمية الاجتماعية في فلسطين.

## الفصل الثالث

### الإجراءات المنهجية للدراسة

#### المقدمة

يتوجب على الباحثة في محاولتها لدراسة دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة، أن يقوم بعرض وتوضيح الإجراءات المنهجية المتبعة في القسم التطبيقي للدراسة، والضوابط والخطوات العلمية والعملية.

حيث أن البحث العلمي المتين يقوم على أساس تحديد طبيعة الظاهرة وتفحصها والتعمق في جوانبها وابعادها، وكذلك التعرف على علاقاتها بالظواهر الأخرى، والتي تعتبر من جنس الظاهرة المدروسة، ولهذا يتوجب على الباحثة التطرق لما هو أكثر من الافتراضات النظرية حول الظاهرة المدروسة، بل عليها تدعيم تلك الافتراضات النظرية بدراسة ميدانية للظاهرة قيد الدراسة، وذلك من خلال استخدام الأدوات البحثية المختلفة، وبناءً على ذلك يأتي هذا الفصل من الدراسة والفصل الذي يليه بكافة الإجراءات الميدانية والمنهجية الإحصائية الوصفية والتحليلية لنموذج الدراسة، وما يترتب عليها من مؤشرات وأرقام إحصائية لها دلالتها العلمية.

حيث تعرض الباحثة في هذا الفصل والفصل الذي يليه، الخطوات التي اتبعتها، والتي تتمثل في تحديد ووصف المنهج البحثي الملائم لدراسة الظاهرة، كذلك تحديد مجتمع الدراسة، ووصف أدوات الدراسة وتحديد محتواها، وآلية جمع وتنظيم بيانات الدراسة، صدق وثبات أداة الدراسة، وأساليب

التحليل الإحصائي التي تم الاعتماد عليها في تحليل بيانات الدراسة، ووصف البيانات الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة الذين تم استهدافهم في الدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لأبعاد الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة.

### 1.3 منهج الدراسة

لقد لجأت الباحثة إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها، حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه "المنهج الذي يعني بالدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص وتصنيف المعلومات والحقائق المدروسة المرتبطة بسلوك عينة من الناس أو وضعيتهم، أو عدد من الأشياء، أو سلسلة من الأحداث، أو منظومة فكرية، أو أي نوع آخر من الظواهر أو القضايا، أو المشاكل التي يرغب الباحث في دراستها، لغرض تحليلها وتفسيرها وتقييم طبيعتها للتنبؤ بها وضبطها أو التحكم فيها، ويعد هذا المنهج هو الأكثر شيوعاً وانتشاراً في عالم البحوث الإنسانية، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، إذ إن الدارس لأية ظاهرة ضرورية يجب أن تتوفر لديه أوصاف دقيقة للظاهرة التي يدرسها بالوسائل المعينة والمناهج المحددة لها، والبحث وفق منهج البحث الوصفي يعد استقصاءً أو استقراءً ينصب على الظاهرة المدروسة، كما هي قائمة بقصد وصفها وتشخيصها، وكشف علاقاتها بين العناصر والجوانب الرابطة بينها" (حريزي وغربي، 2013، ص26)، وارتباط بالأهداف المرتبطة بهذا المنهج والذي يعتمد على دراسة الظواهر البحثية كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها والتعبير عنها كميّاً أو بكليهما معاً (عودة، 2018)، فقد توافقت طبيعة الإجراءات والأدوات التي يوفرها مع غايات الدراسة الحالية التي تركز على بيان دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة، لذا فقد تم الاعتماد على هذا المنهج الذي يناسب دراسة هذه الظاهرة، وتم الاعتماد على الأساليب المتنوعة التي يوفرها هذا المنهج لدراسة الظواهر المتنوعة، حيث تم الاعتماد على أسلوب الوصف لطبيعة المفاهيم المتنوعة المتعلقة بدور المؤسسات الحكومية وإسقاطها على وزارة التنمية الاجتماعية بصفتها الحالة المبحوثة. كما تم الاعتماد على الإحصاءات الوصفية المتنوعة لاستنباط الوقائع المتعلقة بدور المؤسسات الحكومية، هذا بالإضافة إلى استخدام أساليب التحليل الإحصائي المتنوعة الأخرى للوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة المخططة بالاعتماد على مجموعة من البرامج الإحصائية المتخصصة، وأهمها المجموعة الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS, SmartPLS) لحساب المؤشرات اللازمة لأغراض التحليل.

### 2.3 مصادر بيانات الدراسة

تم استخدام مصدرين أساسيين في الدراسة:

#### 1- مصادر ثانوية:

لمعالجة الإطار النظري للدراسة قامت الباحثة بالرجوع إلى المصادر الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة، والأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات والمقالات والتقارير والتي تناولت موضوع الدراسة، والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

#### 2- مصادر أولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة والمجموعات البؤرية (المركزة) كأدوات رئيسة للدراسة، حيث تم اعتماد على الدراسات السابقة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برامج الحزم الإحصائية واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

### 3.3 مجتمع الدراسة

تهدف الدراسة بشكل عام لتسليط الضوء على دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة، حيث يتمثل مجتمع الدراسة بفئتين وتتمثل الفئة الأولى العاملين بالإدارة العليا والوسطى المتمثلة بـ (وكيل وزارة، مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم) في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، حيث بلغ عدد العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية (60) عاملاً حسب أرقام صادرة عن دائرة شؤون الموظفين بالوزارة لعام 2019، وقامت الباحثة باستخدام أسلوب الحصر الشامل، وتم توزيع (60) استبانة على العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية، وتم استرداد (55) استبانة بنسبة استرداد (91.7%)، ويرى البعض أن نسبة الاسترداد التي تزيد عن 40% أو 50% تعتبر نسبة مقبولة ويمكن الاعتماد عليها، كما أنه وفقاً لما توصل له (Sekaran, 2000) فإنه يعتبر نسبة استرداد 30% كحد أدنى مناسبة لأغراض البحث، بينما تتمثل الفئة الثانية المستفيدين من وزارة التنمية الاجتماعية حيث قامت الباحثة بعمل (5) مجموعات بؤرية لكل محافظة من محافظات قطاع غزة لمناقشة موضوع الدراسة من وجهة نظرهم، وبلغ عدد المستفيدين (60) مستفيداً موزعة بالتساوي (12) مستفيد المتمثلة "بالفئات المهمشة" لكل مجموعة من مستفيدي وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

## 1- مبررات اختيار مجتمع الدراسة:

أ- لقد تم اختيار وزارة التنمية الاجتماعية كمجتمع للدراسة الحالية كونها تعتبر المظلة الرئيسية المعنية برعاية وتطوير جودة حياة الفئات المهمشة في قطاع غزة.

ب- ان العمل على تطوير أداء وزارة التنمية الاجتماعية كجهة رسمية ممثلة للقطاع العام من خلال التوصيات التي يمكن أن تقدمها الدراسة الحالية سيسهم في تطوير الدور الحكومي المأمول في تحسين جودة حياة الفئات المهمشة.

ج- إن إجراء الدراسة البحثية على وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة يعتبر من التوجهات الصائبة التي يمكن ان تسهم في لفت أنظار متخذي القرار برام الله إلى طبيعة نقاط الضعف التي تعاني منها الوزارة بقطاع غزة وانعكاس ذلك على جودة حياة الفئات المهمشة مما قد يسهم في فتح آفاق جديدة من التوجهات الحكومية نحو تأطير العمل الاجتماعي، بما يحقق مصالح هذه الفئات الهشة ويعزز العمل التكاملي المشترك بين الضفة الغربية وقطاع غزة.

## 2- أسلوب توزيع مجتمع الدراسة:

تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة المستهدف والمتمثلة بالعاملين في الإدارة العليا والوسطى المتمثلة بـ (وكيل وزارة، مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم)، حيث قامت الباحث باستخدام أسلوب الحصر الشامل الذي يتناسب مع موضوع الدراسة وخصائصه، ويعرف هذا الأسلوب بأنه أسلوب جمع بيانات من جميع وحدات المجتمع المراد دراسته دون استثناء، ويهدف هذا الأسلوب إلى الحصول على بيانات ومعلومات شاملة عن كل وحدات المجتمع المراد دراسته، ومن مزايا هذا الأسلوب في الحصول على جميع بيانات الدراسة من المجتمع المستهدف يساعد على دراسة الظاهرة بشكل شامل.

## 4.3 جمع وتنظيم بيانات أدوات الدراسة

قامت الباحثة بجمع بيانات الدراسة من خلال توزيع الاستبانة المعدة خصيصاً لهذا الغرض، حيث تم توزيع الاستبانة على العاملين بالإدارة العليا والوسطى المتمثلة بـ (وكيل وزارة، مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم) في وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، وقام المستجيبون في الدراسة بالإجابة على فقرات الاستبانة بمتابعة وإشراف من الباحثة، من خلال التواصل مع الجهات المعنية عبر وسائل الاتصال المختلفة مثل الزيارة الميدانية، والاتصال الهاتفي، والمراسلة الالكترونية، حيث كانت عملية جمع بيانات أداة الدراسة (الاستبانة) من الميدان في الفترة الواقعة ما بين 1 ديسمبر حتى 9 ديسمبر 2019، وتم توزيع (60) استبانة واسترداد (55) استبانة، ومن ثم قامت

الباحثة بعد ذلك بتفحص البيانات وتنظيمها للتأكد من خلوها من أي أخطاء محتملة، وتم استخدام الجداول التكرارية والمقاييس الوصفية لجميع محاور وأبعاد الدراسة، وكانت البيانات سليمة وجاهزة لإجراء التحليل الإحصائي، وكذلك قامت الباحثة بعقد المجموعات البؤرية في تاريخ 15 ديسمبر حتى 16 ديسمبر 2019.

### 5.3 أدوات الدراسة

قامت الباحثة باستخدام أداتين أساسيتين للدراسة، مما يعطى الدراسة مصداقية أكثر في مراحل جمع البيانات وتحليلها، وتقديم النتائج النهائية، والخروج بالتوصيات المقترحة، حيث تتناسب كل أداة مع طبيعة ونوعية البيانات المراد جمعها في الدراسة، كما أن الأدوات المستخدمة هي من ضمن الأدوات البحثية المعتمدة والتي تتناسب مع طبيعة المجال المبحوث والعينات المستهدفة خلال مراحل الدراسة.

#### 1.5.3.1. الأداة الأولى (الاستبانة):

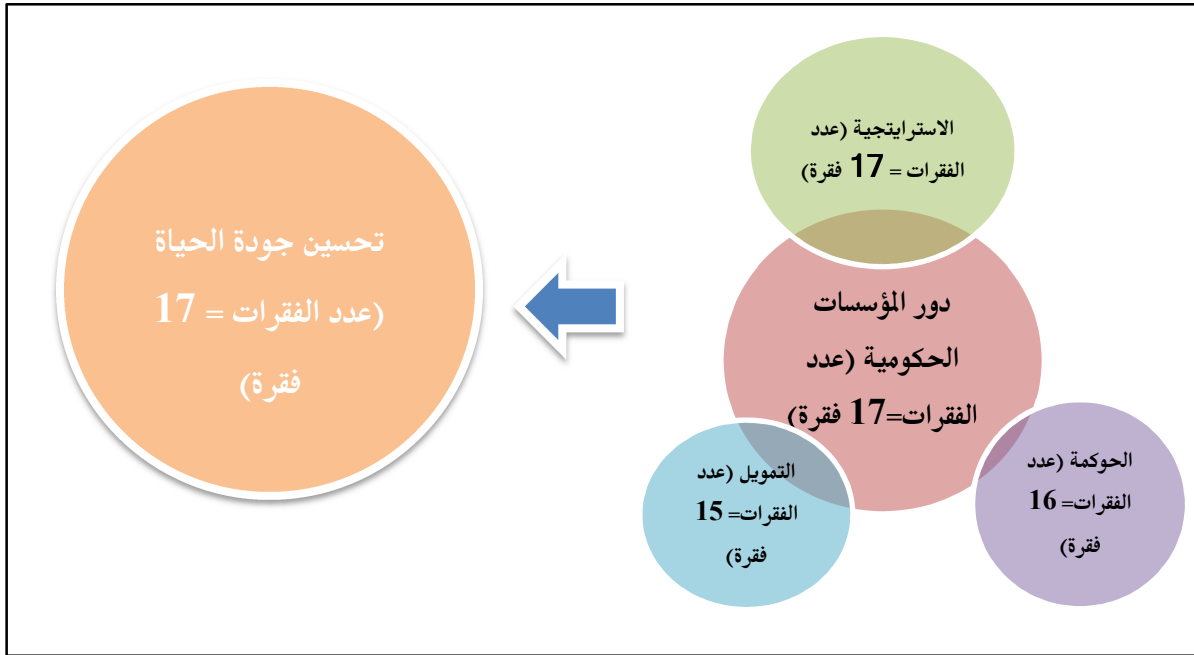
اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة بشكل أساسي على الاستبانة كأداة بحثية لجمع بيانات الدراسة من الميدان، حيث أن الاستبانة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية المتعلقة بموضوع الدراسة والتي يطلب من المشاركين الإجابة عليها بغرض قياس محاور الدراسة وفقاً للإجابات، وتكون الإجابة على الأسئلة وفق طريقة علمية تحددها الباحثة بما يتناسب مع أغراض البحث.

#### 1.1.5.3. خطوات إعداد أداة الدراسة (الاستبانة):

قامت الباحثة بمراجعة المنظومة الفكرية المتعلقة بموضوع الدراسة "دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة"، وتم مراجعة الدراسات السابقة واستناداً إلى ذلك قامت الباحثة بتصميم أداة الدراسة بما يتوافق مع متغيرات ومعطيات الدراسة، ومن ثم قامت الباحثة بإعداد مسودة أولية للاستبانة بغرض عرضها على المشرف من أجل تقييمها، حيث تم النقاش حول ملائمة فقرات الاستبانة ومتغيراتها وقدرتها على التعبير عن مضمون الدراسة، بعد مراجعة المشرف للاستبانة تم إعادة ترتيب محاور وأبعاد الاستبانة وإعادة صياغة بعض الفقرات وفق التعديلات التي أبداه المشرف.

### 2.1.5.3. محتوى أداة الدراسة (الاستبانة):

تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من قسمين رئيسين، حيث يتكون القسم الأول البيانات الديموغرافية لمجتمع الدراسة المتمثلة بـ (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن، المسمى الوظيفي)، بينما يتمثل القسم الثاني بمحاور الدراسة الرئيسية بأبعادها، التي تستخدم لدراسة دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة الفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، وتتكون الدراسة من نوعين من المتغيرات، النوع الأول يتمثل في المتغير المستقل "أبعاد دور المؤسسات الحكومية" والذي تم قياسه من خلال (48) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد (الإستراتيجية، الحوكمة، التمويل)، والنوع الثاني ويمثل المتغير التابع "تحسين جودة الحياة" والذي تم قياسه من خلال (17) فقرة وبذلك تصبح الاستبانة مكونة من (66) فقرة، والشكل (1.3) يوضح محتويات متغيرات ومحاور الدراسة.



شكل (1.3): توزيع فقرات أداة الدراسة على محاور وأبعاد الدراسة.

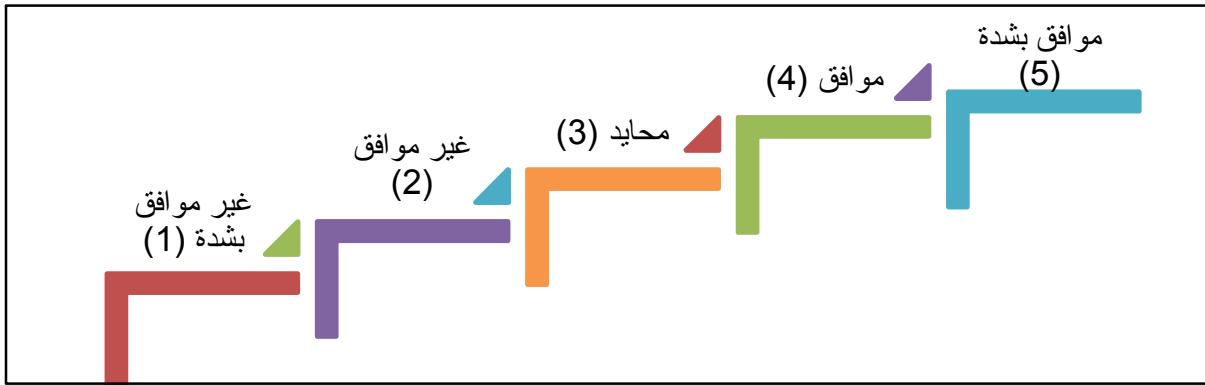
المصدر: من إعداد الباحثة استناداً في تصميم الأداة إلى الدراسات السابقة.

### 3.1.5.3. مقياس ليكرت (Likert Scale):

حيث تم تصميم هذا المقياس من قبل رنسيس ليكرت (Rensis Likert) ويعتبر هذا المقياس من مقاييس التقييم الشائعة جداً لقياس البيانات في أبحاث العلوم الاجتماعية، ويتضمن هذا المقياس عناصر ليكرت التي هي عبارة عن جمل يمكن من خلالها أن يتمكن المشاركون من التعبير عن موافقتهم أو رفضهم على القياس ذات النقاط الخمس، والتي تتراوح الإجابات بين "الموافقة بشدة، عدم الموافقة بشدة" (باتشيرجي، 2015).

### 5.1.5 تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة)

استخدمت الباحثة تدرج خماسي وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) لتصحيح أداة الدراسة، بحيث تعرض فقرات الاستبانة على مجتمع الدراسة، ومقابل كل فقرة خمس إجابات تحدد مستوى موافقتهم عليها، وتُعطى الإجابات أوزان رقمية تمثل درجة الإجابة على الفقرة يستفاد منها في التعبير عن مستوى انخفاض أو ارتفاع الموافقة على فقرات وبنود الاستبانة، والشكل (2.3) يوضح ذلك.



شكل (2.3): تصحيح أداة الدراسة بخمس درجات وفق مقياس ليكرت.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمقياس الإجابة "ليكرت الخماسي".

يتضح من الشكل أعلاه أنه كلما انخفضت الدرجة الممنوحة للإجابة كلما زادت درجة الرفض أو عدم الموافقة عليها، حيث نجد أن الفقرة التي يتم الموافقة عليها موافقة بشدة تأخذ الدرجة (5)، والفقرة التي يتم الموافقة عليها بدرجة موافق الدرجة (4)، أما الفقرة التي تكون نتيجة الإجابة عليها بدرجة محايد تأخذ الدرجة (3)، في حين أن الفقرة التي تكون الإجابة عليها

بدرجة غير موافق تأخذ الدرجة (2)، وأخيراً الفقرة التي تتم الإجابة عليها بدرجة غير موافق بشدة تأخذ الدرجة (1)، ولتحديد مستوى الموافقة على كل فقرة من الفقرات وكل محور وكل بعد ضمن أداة الدراسة (الاستبانة)، تم الاعتماد على قيمة الوسط الحسابي وقيمة الوزن النسبي والجدول (1.3) أدناه يوضح مستويات الموافقة استناداً لخمس مستويات (منخفض جداً، منخفض، متوسط، مرتفع، مرتفع جداً).

جدول (1.3): مستويات الموافقة على فقرات وأبعاد ومحاور الدراسة.

مستوى الموافقة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الوسط الحسابي	أقل من 1.80	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	أكبر من 4.20
الوزن النسبي	أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	أكبر من 84%
الوسط الحسابي: (مجموع الإجابات ÷ عدد المستجيبين)، الوزن النسبي: (الوسط الحسابي ÷ 5) * 100					

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمقياس الإجابة "ليكرت الخماسي".

وهذا يعطي دلالة واضحة على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على وجود درجة منخفضة جداً من الموافقة على الفقرة أو البعد أو المحور، بمعنى وجود درجة مرتفعة جداً من الرفض، أما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80-2.59) فهي تدل على وجود درجة منخفضة من الموافقة، بمعنى درجة مرتفعة من الرفض على الفقرات أو الأبعاد أو المحاور، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (2.60-3.39) فهي تدل على وجود درجة متوسطة من الموافقة تجاه الفقرة أو البعد أو المحور، كما أن المتوسطات التي تتراوح بين (3.40-4.19) وتدل على وجود درجة مرتفعة من الموافقة، في حين أن المتوسطات التي تساوي أو تزيد عن (4.20) تدل على وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا التقسيم تم تحديده وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي تم اعتماده في تصحيح أداة الدراسة.

### 2.5.3. الأداة الثانية (المجموعات البؤرية "المركزة"):

هي أداة لجمع المعلومات تعتمد نوعاً خاصاً من المقابلات من حيث الغاية والتصميم والإجراءات، وهي عبارة عن مناقشة مخططة بين 7-12 شخصاً ذوي اهتمامات مشتركة، وهي تهدف إلى الحصول على معلومات متعلقة بموضوع محدد في جو مريح وآمن (Krueger, 1994, p.6)،

واستخدام المجموعات البؤرية كأداة لجمع البيانات تساعد الباحثين للوصول إلى بيانات نوعية معمقة من عينة كبيرة بطريقة فعالة وبوقت قصير، وبناء على ذلك قامت الباحثة بعمل (5) مجموعات بؤرية لكل محافظة من محافظات قطاع غزة لمناقشة موضوع الدراسة من وجهة نظرهم، وبلغ عدد المستفيدين (60) مستفيداً موزعة بالتساوي (12) مستفيد الممثلة "بالفئات المهمشة" لكل مجموعة من مستفيدي وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

### 1.2.5.3. محتوى أداة (المجموعة البؤرية "المركزية"):

تكونت الأداة الثانية المتمثلة (المجموعات البؤرية) من قسمين رئيسين، حيث يتكون القسم الأول: البيانات الديموغرافية للفئات المهمشة المتمثلة بـ (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، طبيعة الاستفادة من خدمات)، بينما يمثل القسم الثاني: محاور الدراسة الرئيسية بأبعادها، التي تستخدم لدراسة دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر المستفيدين المتمثلة بالفئات المهمشة. (مرفق أسئلة المجموعات البؤرية في الملحق رقم (2)).

### 6.3 صدق وثبات أداة الدراسة

يعد الصدق والثبات الخطوة الأولى قبل تحليل نتائج الدراسة، وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة، ويعدان أسلوبين لقياس جودة أداة الدراسة، وقياس مدى صحة أداة الدراسة (الاستبانة)، ويمكن تعريف الصدق على أنه مدى قدرة المقياس على وصف أو تقدير ما صمم لقياسه، ووجود درجة عالية من الصدق يدل على غياب الأخطاء المنهجية في أداة الدراسة، ويعكس المفهوم المفترض والحقيقي للمقياس. في حين أن الثبات يعني إلى أي درجة يمكن الاعتماد على أداة الدراسة لضمان نفس النتائج عند التطبيق المتكرر لأداة الدراسة، أي أنه في حال استخدام باحث آخر لنفس أداة الدراسة تحت نفس الظروف سيتوصل لنفس النتائج تقريباً، وهذا يعني أن الدراسة التي تتمتع بدرجة عالية من الثبات. (Jonathan Weiner, 2007).

### 1.6.3. صدق أداة الدراسة (الاستبانة):

قام كامبل وستانلي بتعريف الصدق في العام 1963 بأنه مجموعة من الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي، والتي تمتلك القدرة الكافية على قياس المقصود من البحث العلمي.

### 1.1.6.3. الصدق المحتوي (Content validity):

يعتبر الصدق المحتوى الخطوة الأولى لقياس صدق أداة الدراسة، وهي تقييم كيفية توافق مجموعة من عناصر المقياس مع مجال المحتوى ذي الصلة بالتركيب الذي نحاول قياسه (باتشيرجي، 2015). بينما يشير صدق المحتوى إلى محتوى الأداة وشكلها ومدى ملائمة المحتوى وشموله للموضوع قيد الدراسة، ولتحقيق هذا النوع من الصدق فلا بد من تحديد مجال المحتوى الذي نريد قياسه، وبناء أسئلة أو فقرات تمثل الموضوع قيد الدراسة، ومن ثم تقديم المحتوى والأسئلة للخبراء والمختصين ليقوموا بفحص الفقرات منطقياً وتقدير مدى تمثيلها للمحتوى المراد قياسه (البطش وآخرون، 2006).

وبناءً على ذلك قامت الباحثة بعرض الاستبانة بشكلها الأولي على عدد من المحكمين من مختلف الجامعات المحلية (جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى) والمتخصصين بالعلوم الإدارية والإحصائية، حيث بلغ عدد المحكمين (8)، وقدم المحكمون مجموعة من الملاحظات على أداة الدراسة، ومن ثم قامت الباحثة بالأخذ بهذه الملاحظات وإعادة صياغة الاستبانة استناداً إلى آرائهم؛ للوصول إلى تمثيل علمي حقيقي للمحتوى المراد قياسه، وإقرار الشكل النهائي لأداة الدراسة والملحق رقم (1) يوضح الاستبانة النهائية لأداة الدراسة.

### 2.1.6.3. صدق الاتساق الداخلي:

يعتبر صدق الاتساق الداخلي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، ويقصد به مدى ارتباط متوسط الفقرات المحور مع المتوسط العام للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة من خلال حساب معاملات الارتباط بينهما، بهدف التحقق من مدى صدق مقياس الاستبانة.

ويتم التحقق من توافر معايير صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال توافر معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل (0.05).

#### 1- صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول المتمثل بأبعاد دور المؤسسات الحكومية:

##### أ- صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول "الإستراتيجية":

استناداً إلى نتائج معامل الارتباط بين الفقرات البعد الذي ينتمي إليه، فقد كانت جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، بين متوسط فقرات البعد والمتوسط العام للبعد

نفسه، حيث بلغ أدنى قيمة لمعامل الارتباط بين الفقرة السادسة عشر التي تنص على "تقوم الوزارة بتعزيز مبدأ الشراكة مع أطراف العلاقة أثناء تنفيذ خطتها الإستراتيجية المقررة" (0.599)، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، بينما بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط للفقرة السابعة عشر التي تنص على "تقوم الوزارة بإجراء تقييم دوري لمدى الالتزام بترجمة الأهداف الإستراتيجية أثناء التنفيذ" (0.845) وقد كان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، وقد كانت جميع الفقرات الخاصة بهذا البعد ذا دلالة إحصائية، وتشير هذه النتائج إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد بشكل عام، والجدول (2.3) يوضح النتائج.

جدول (2.3): معاملات صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول "الإستراتيجية".

الرقم	الفقرة	نتائج إختبار بيرسون		
		عدد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	يتوفر لدى الوزارة رؤية إستراتيجية واضحة للطموح المستقبلي الذي ترغب في الوصول إليه.	55	**0.678	0.000
2	تعتمد الوزارة في وضع رؤيتها على الموارد والإمكانات المتاحة والمقدرة مستقبلاً.	55	**0.754	0.000
3	يتم ربط الأعمال التنفيذية للوزارة برؤيتها الإستراتيجية أثناء عملية التنفيذ.	55	**0.697	0.000
4	تراعي رسالة الوزارة جميع الأطراف ذوي العلاقة بالعمل الاجتماعي.	55	**0.743	0.000
5	تركز رسالة الوزارة على جوانب تنمية جودة الحياة للمستفيدين وتعتبرها أساس العمل التنفيذي لها.	55	**0.674	0.000
6	تعتبر رسالة الوزارة المرتكز الرئيس لإعداد برامج العمل الاجتماعي في فلسطين.	55	**0.618	0.000
7	يتم صياغة الأهداف الإستراتيجية للوزارة بعد دراسة حقيقية للاحتياجات التنموية لجميع أطراف العلاقة.	55	**0.781	0.000
8	تقوم الوزارة بعرض ومناقشة الأهداف الإستراتيجية مع أطراف العلاقة قبل إقرارها بشكل نهائي.	55	**0.760	0.000
9	يعتبر تطوير جودة الحياة لمستفيدي الوزارة إحدى أهم الأهداف الإستراتيجية التي تتبناها.	55	**0.756	0.000
10	تعتمد الوزارة في أسلوب عملها على تحليل الفرص المتوقعة التي يمكن البناء عليها في تنمية جودة حياة المستفيدين.	55	**0.833	0.000
11	تعتمد الوزارة على إجراء تحليل داخلي لتحديد نقاط القوة والضعف داخل بيئة عمل الوزارة.	55	**0.638	0.000
12	تقوم الوزارة بالاعتماد على إجراء تحليل توقعي للسيناريوهات المحتملة المؤثرة على جودة حياة المستفيدين وإدراجها ضمن الخطة الإستراتيجية.	55	**0.700	0.000
13	تقوم الوزارة بالأخذ بعين الاعتبار الافتراضات الإستراتيجية المحتملة في بيئة عملها الخارجية التي قد تؤثر سلباً على جودة حياة المستفيدين عند وضع خطتها الإستراتيجية.	55	**0.805	0.000

الرقم	الفقرة	نتائج إختبار بيرسون		
		عدد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
14	تعتمد الوزارة في طريقة عملها على وضع مجموعة من البدائل الإستراتيجية اعتماداً على أسلوب السيناريوهات.	55	**0.795	0.000
15	تضع الوزارة خيارات إستراتيجية بديلة في حال انحراف الواقع عن السيناريو المعتمد.	55	**0.714	0.000
16	تقوم الوزارة بتعزيز مبدأ الشراكة مع أطراف العلاقة أثناء تنفيذ خطتها الإستراتيجية المقررة.	55	**0.599	0.000
17	تقوم الوزارة بإجراء تقييم دوري لمدى الالتزام بترجمة الأهداف الإستراتيجية أثناء التنفيذ.	55	**0.845	0.000
البعد الأول "الإستراتيجية"				

\*\* ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

### ب- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني "الحوكمة":

استناداً إلى نتائج معامل الارتباط بين الفقرات البعد الذي ينتمي إليه، فقد كانت جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، باستثناء الفقرة الثالث عند مستوى 0.05 بين متوسط فقرات البعد والمتوسط العام للبعد نفسه، حيث بلغ أدنى قيمة لمعامل الارتباط بين الفقرة الثالثة التي تنص على "تقوم الوزارة بنشر تقاريرها المالية والإدارية على صفحتها الإلكترونية" (0.306)، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، بينما بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط بين الفقرة الثالثة عشر التي تنص على "يتم مراعاة احتياجات الفئات المهمشة عند تخطيط أنشطة الوزارة" (0.832) وقد كان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، وقد كانت جميع الفقرات الخاصة بهذا البعد ذات دلالة إحصائية، وتشير هذه النتائج إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد بشكل عام، والجدول (3.3) يوضح النتائج.

جدول (3.3): معاملات صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني "الحوكمة".

الرقم	الفقرة	نتائج إختبار بيرسون		
		عدد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	تولي الوزارة اهتماماً باتتباع قواعد الشفافية والإفصاح في معاملاتها المتنوعة.	55	**0.759	0.000
2	تعتمد الوزارة عند تخطيط أنشطتها على إشراك الأطراف ذوي العلاقة.	55	**0.651	0.000
3	تقوم الوزارة بنشر تقاريرها المالية والإدارية على صفحتها الإلكترونية.	55	*0.306	0.023
4	تسمح الوزارة بدخول المواطنين ووسائل الإعلام ومؤسسات المجتمع المدني لمواقعها من أجل متابعة أداؤها.	55	**0.621	0.000
5	يتم اختيار الفئات المستفيدة من أنشطة المؤسسة استناداً إلى الاحتياج الفعلي لها دون أية اعتبارات أخرى.	55	**0.659	0.000
6	تخضع عملية تخطيط وتنفيذ الأنشطة في المناطق الجغرافية المتنوعة لمعايير مقرة استناداً إلى عملية تقييم دورية للاحتياجات وبشكل موضوعي.	55	**0.732	0.000
7	تخضع الوزارة للرقابة التشريعية والإدارية عند إعداد وتنفيذ أنشطتها المتنوعة.	55	**0.552	0.000
8	يقوم جهاز الرقابة الإدارية والمالية بإجراء متابعات دورية لأداء المؤسسة.	55	**0.450	0.001
9	تحرص إدارة المؤسسة على عقد لقاءات دورية مع أطراف المجتمع المتنوعة.	55	**0.685	0.000
10	تعتمد الوزارة صناديق خاصة لاستقبال شكاوى أطراف العلاقة بأنشطتها.	55	**0.596	0.000
11	الأجهزة الرقابية تمتلك قنوات اتصال (خطوط الهاتف الساخنة، صناديق الشكاوى، مواقع الويب) تقبل أية بلاغات أو شكاوى فيما يتعلق بأداء المؤسسة.	55	**0.424	0.001
12	تراعي الوزارة عند تنفيذ أنشطتها أولويات واحتياجات الفئات المتنوعة.	55	**0.722	0.000
13	يتم مراعاة احتياجات الفئات المهمشة عند تخطيط أنشطة الوزارة.	55	**0.832	0.000
14	تقوم الوزارة بإعداد دراسة احتياج للفئات المجتمعية المتنوعة عند تخطيط أنشطتها.	55	**0.700	0.000
15	تخصص الوزارة قناة اتصال خاصة للاستماع لآراء المستفيدين فيما يتعلق بأعمالها المنفذة وبشكل دوري.	55	**0.695	0.000
16	يتم إشراك أصحاب المصالح عند وضع الخطط الخاصة بالوزارة.	55	**0.759	0.000

البعد الثاني "الحوكمة"

\*\* ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

### ج- صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث "التمويل":

استناداً إلى نتائج معامل الارتباط بين الفقرات البعد الذي ينتمي إليه، فقد كانت جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، باستثناء الفقرة الثالثة والثالثة عشر عند مستوى 0.05 بين متوسط فقرات البعد والمتوسط العام للبعد نفسه، حيث بلغ أدنى قيمة لمعامل الارتباط بين الفقرة الثالثة التي تنص على "تتسم برامج التمويل المعتمدة من قبل الوزارة بتركيزها على النساء والأطفال باعتبارهما من أهم الفئات الضعيفة" (0.317)، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، بينما بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط بين الفقرة العاشرة التي تنص على "تسهم برامج التمويل التي تنفذها الوزارة في تمكين الأسر من توفير دخل كافٍ يمكنها من الاعتماد على الذات" (0.783) وقد كان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، وقد كانت جميع الفقرات الخاصة بهذا البعد ذات دلالة إحصائية، وتشير هذه النتائج إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لهذا البعد بشكل عام، والجدول (4.3) يوضح النتائج.

جدول (4.3): يوضح معاملات صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث "التمويل".

الرقم	الفقرة	نتائج إختبار بيرسون		
		عدد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	تقوم الوزارة بتوفير التمويل لكافة الأسر التي تقع تحت خط الفقر في قطاع غزة.	55	**0.621	0.000
2	تخصص الوزارة برامج تمويلية لحماية النساء المعنفات في قطاع غزة.	55	**0.565	0.000
3	تتسم برامج التمويل المعتمدة من قبل الوزارة بتركيزها على النساء والأطفال باعتبارهما من أهم الفئات الضعيفة.	55	*0.317	0.018
4	يتم اعتماد برامج تمويل تنموية بغرض التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة والفقيرة في قطاع غزة.	55	**0.708	0.000
5	تتسم برامج التمويل المقررة من قبل الوزارة بتركيزها على البعد التنموي أكثر من بعدها الإغاثي.	55	**0.701	0.000
6	تتسم إجراءات منح التمويل بالشفافية والوضوح التام لكافة أطراف العلاقة.	55	**0.732	0.000
7	تعتبر معايير الاستفادة الأساس الناظم لمنح التمويل دون أية اعتبارات أخرى.	55	**0.745	0.000
8	تتضمن إستراتيجية الوزارة رؤية واضحة لكيفية نقل الفئات المهمشة من حالة العوز إلى حالة الاعتماد على الذات.	55	**0.650	0.000
9	تعتبر محدودية المخصصات المالية الممنوحة للوزارة أحد أهم العوائق التي تسهم في حرمان فئات واسعة من الاستفادة بالرغم من وقوعها تحت طائلة الفقر.	55	**0.535	0.000

الرقم	الفقرة	نتائج إختبار بيرسون		
		عدد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
10	تسهم برامج التمويل التي تنفذها الوزارة في تمكين الأسر من توفير دخل كافٍ يمكنها من الاعتماد على الذات.	55	**0.783	0.000
11	تلعب برامج التمويل المنفذة من قبل الوزارة في تمكين الفئات المهمشة من الوصول إلى الخدمات الصحية	55	**0.418	0.001
12	تسهم برامج التمويل المقدمة من قبل الوزارة للفئات المهمشة في تعزيز الدور الاقتصادي للمرأة في قطاع غزة	55	**0.628	0.000
13	تلعب برامج التمويل المقدمة للفئات المهمشة من تمكين الأسر من الوصول إلى الخدمات التعليمية المناسبة في قطاع غزة	55	*0.341	0.011
14	تقوم الوزارة بالتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني لضمان فاعلية برامج التمويل الممنوحة للفئات المهمشة في قطاع غزة.	55	**0.450	0.001
15	تتسم برامج التمويل الخاصة بالوزارة بالمرونة الكافية لتلبية الاحتياجات الطارئة للفئات المهمشة في ظل بيئة قطاع غزة شديدة التغير.	55	**0.659	0.000
البعد الثالث "التمويل"				

\*\* ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

## 2- صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني "تحسين جودة الحياة":

استناداً إلى نتائج معامل الارتباط بين الفقرات المحور الذي ينتمي إليه، فقد كانت جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، بين متوسط فقرات المحور والمتوسط العام للمحور نفسه، حيث بلغ أدنى قيمة لمعامل الارتباط بين الفقرة الثانية عشر التي تنص على "توفر الوزارة برامج خاصة لدعم التعليم الجامعي الخاص بمستفيديها" (0.474)، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، بينما بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط بين الفقرة الثانية التي تنص على "تتسم الخدمات الصحية المقدمة للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بالفاعلية" (0.732) وقد كان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، وقد كانت جميع الفقرات الخاصة بهذا المحور ذا دلالة إحصائية باستثناء الفقرة الرابعة التي تنص على "توفر الوزارة برامج خاصة لمكافحة سوء التغذية لدى مستفيديها" غير دالة إحصائياً، وسيتم حذفها من المحور، وتشير هذه النتائج إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور بشكل عام، والجدول (5.3) يوضح النتائج.

جدول (5.3): معاملات صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني "تحسين جودة الحياة".

الرقم	الفقرة	نتائج إختبار بيرسون		
		عدد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	تتوفر لمستفيدي الوزارة القدرة على الوصول إلى الخدمات الصحية بسهولة.	55	**0.661	0.000
2	تتسم الخدمات الصحية المقدمة للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بالفاعلية.	55	**0.732	0.000
3	توفر الوزارة خدمات التأمين الصحي لجميع الأفراد من الفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة.	55	**0.671	0.000
4	توفر الوزارة برامج خاصة لمكافحة سوء التغذية لدى مستفيديها.	55	0.256	0.062
5	تقوم الوزارة بتوفير خدمات الإرشاد والدعم النفسي للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة.	55	**0.672	0.001
6	توفر الوزارة حماية طبيعية خاصة للحالات المعنفة من الفئات المستفيدة من خدماتها.	55	**0.665	0.000
7	توفر الوزارة خطوطاً ساخنة لاستقبال شكاوى الفئات فيما يتعلق بالصحة العامة الخاصة بهم.	55	**0.599	0.000
8	تتسم طبيعة السكن للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بالملائمة للحياة المعيشية الطبيعية.	55	**0.690	0.000
9	تتوفر في مساكن الفئات المهمشة المواصفات الصحية الآمنة لتلبية الحد الأدنى من متطلبات المعيشة.	55	**0.679	0.000
10	تتسم طبيعة السكن للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بقدرتها على حمايتهم من الأضرار في المواسم المختلفة.	55	**0.714	0.000
11	تمكن برامج الوزارة المنفذة للفئات المستفيدة من الوصول إلى الخدمات التعليمية بسهولة.	55	**0.509	0.000
12	توفر الوزارة برامج خاصة لدعم التعليم الجامعي الخاص بمستفيديها.	55	**0.474	0.000
13	تخصص الوزارة برامج لمكافحة التسرب المدرسي للفئات المستفيدة من خدماتها.	55	**0.528	0.000
14	تقوم الوزارة بتوفير برامج لدعم مستلزمات التعليم الأساسية الخاصة بمستفيديها.	55	**0.647	0.003
15	تتسم دخول مستفيدي الوزارة مستوى يمكنهم من توفير متطلبات الحياة الأساسية.	55	**0.539	0.000
16	يمكن تصنيف مستفيدي الوزارة بأن معظمهم يقع في إطار الأسر المحرومة.	55	**0.640	0.000
17	يمكن تصنيف مستفيدي الوزارة بأن معظمهم يقع في إطار الأسر الفقيرة فقط.	55	**0.695	0.000

المحور الثاني "تحسين جودة الحياة"

\*\* ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

### 3.1.6.3. الصدق البنائي والتمييزي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، وذلك من خلال قياس مدى ارتباط كل محور من متغيرات الدراسة بالدرجة الكلية للمتغير المنتمي إليه، حيث يتم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمتغير مع المحاور المكونة له، وذلك من خلال معامل ارتباط بيرسون، فيما يتعلق بالصدق التمييزي: ويقصد به هي قدرة الاختبار على تمييز الفقرات التابعة لكل محور وعدم وجود تداخل بين المحاور، ويتم حساب قيمه من خلال نتائج التحليل العاملي، حيث تحسب من خلال حساب الجذر التربيعي لنسبة التباين التي يشتملها العامل الكامن (Latent Factor).

ويتم التحقق من توافر معايير الصدق البنائي لأداة الدراسة من خلال توافر معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05، وفيما يتعلق بالصدق التمييزي تعتبر القيم التي تفوق (0.650) يدل على وجود درجة عالية من الصدق التمييزي، والجدول التالي يوضح معايير الصدق التمييزي والصدق البنائي.

جدول (6.3): الصدق البنائي والتمييزي لأبعاد ومحاور الدراسة.

الصدق التمييزي	الصدق البنائي	عدد الفقرات	المتغير	البعد	متغيرات الدراسة
0.742	**0.920	17	المستقل	الأول	الإستراتيجية
0.650	**0.916	16		الثاني	الحوكمة
0.650	**0.901	15		الثالث	التمويل
0.666	-----	48		الأول	المحور ككل "دور المؤسسات الحكومية"
0.650	-----	16	التابع <sup>1</sup>	الثاني	المحور ككل "تحسين جودة الحياة"

\*\* ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SmartPLS،<sup>1</sup> عدد الفقرات (16) بعد حذف الفقرة الرابعة غير الدالة إحصائياً من المحور.

يتضح من خلال الجدول (6.3) يوضح الصدق البنائي والتمييزي لأبعاد ومحاور الدراسة، واستناداً إلى نتائج معامل الارتباط بين أبعاد المحور الأول (دور المؤسسات الحكومية) والأبعاد المنتمي إليه، حيث بلغت معاملات الصدق البنائي لأبعاد الأول (الإستراتيجية= 0.920 الحوكمة= 0.916،

التمويل = 0.901)، وتشير هذه القيم إلى وجود صدق بنائي وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، وفيما يتعلق بالصدق التمييزي لمحاور الدراسة حيث تراوحت القيم لأبعاد المحور الأول ما بين (0.650) للبعد الثاني "التمويل" والبعد السادس (0.742) "الإستراتيجية"، بينما بلغ المحور الأول ككل (0.666) وللمحور الثاني (0.650).

وتشير هذه القيم التي تزيد عن الحد الأدنى لقبول توفر الصدق التمييزي (0.650) إلى وجود صدق تمييزي مقبول.

### 2.6.3. ثبات أداة الدراسة:

#### 1.2.6.3. مؤشر ألفا كرونباخ والثبات المركب:

يوضح مفهوم الثبات إلى مقدرة الأداة التي تستخدمها الباحثة على إعطاء نتائج مطابقة للنتائج التي تعطيها في المرة الأولى في حال تم إعادة تطبيق هذه الأداة عدة مرات، على نفس الأشخاص وفي ظروف متشابهة، وهو ما يترتب عليه انخفاض تأثير عوامل الصدفة أو العشوائية، فهذا المؤشر يحدد الدقة التي تقيس بها أداء أي شيء تخضعه للقياس (حسن، 2006).

ويتم قياس الثبات باستخدام مجموعة من المقاييس والتي من أشهرها مؤشر الفاكرونباخ وهو مؤشر تم تطويره عام 1951 من قبل العالم (lee Cronbach) لقياس ثبات مقياس ما، حيث يتراوح هذا المؤشر قيمة تتراوح بين (0-1)، وكلما اقتربت القيمة من الواحد الصحيح فإن ذلك يشير إلى ارتفاع مستوى ثبات المقياس (عودة، 2018).

واستناداً إلى العديد من الدراسات العلمية التي استخدمت هذا المؤشر لقياس الثبات، فإن أدنى حد للقيمة المقبولة لمعامل الفاكرونباخ تبلغ 0.7، وعليه فإن القيمة التي تساوي أو تزيد عن الحد الأدنى للقبول تشير إلى تحقيق المقياس المستخدم لدرجة الثبات المقبولة في نطاق البحث العلمي، وفي هذه الدراسة استخدمت الباحثة كل من طريقة ألفا كرونباخ، وطريقة الثبات المركب لكل بعد ومحور من محاور الدراسة بغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة المستخدمة، وبالنسبة لمؤشر الثبات المركب (Composite reliability) التي يحسب استناداً إلى نتائج التحليل العاملي، فإن أدنى حد للقيمة المقبولة لمؤشر الثبات المركب (0.7) (Namdeo & Rout, 2016, p.1374).

وقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول ككل الذي يمثل (دور المؤسسات الحكومية) (0.965)، بينما المحور الثاني (تحسين جودة الحياة) (0.895)، فيما يتعلق بقيمة اختبار الثبات المركب لأبعاد المحور الأول (0.969) وللمحور الثاني (0.911)، وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة مرتفعة من الثبات في أداة الدراسة التي تم جمعها من أفراد مجتمع الدراسة، وعليه فإنه يمكننا الاعتماد على أداة الدراسة المستخدمة وتحليلها وتفسير نتائجها وتعميمها، والجدول (7.3) يوضح نتائج اختبارات الثبات لمتغيرات وأبعاد ومحاور الدراسة.

جدول (7.3): نتائج اختبارات ثبات لأبعاد ومحاور الدراسة.

الثبات المركب	الفاكرونباخ	عدد الفقرات	المتغير	البعد	متغيرات الدراسة
0.953	0.946	17	المستقل	الأول	الإستراتيجية
0.914	0.889	16		الثاني	الحوكمة
0.899	0.875	15		الثالث	التمويل
0.969	0.965	48		الأول	المحور ككل "دور المؤسسات الحكومية"
0.911	0.895	16	التابع <sup>1</sup>	الثاني	المحور ككل "تحسين جودة الحياة"

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج spss، وبرنامج SmartPLS، عدد الفقرات (16) بعد حذف الفقرة الرابعة غير الدالة إحصائياً من المحور.

### 7.3 التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة

يستخدم الإحصائيون نوعين من الاختبارات الإحصائية لاختبار الفرضيات، النوع الأول: الاختبارات المعلمية (Parametric Tests) والنوع الثاني: الاختبارات اللامعلمية (Non-Parametric Tests)، ويشترط لاستخدام الاختبارات المعلمية شرط التوزيع الطبيعي للبيانات، المراد إجراء الاختبارات الإحصائية عليها، بينما تستخدم الاختبارات اللامعلمية كبديل للاختبارات المعلمية في حال عدم تحقق شرط التوزيع الطبيعي للبيانات ولكن ذلك يكون فقط في حال العينات الصغيرة التي يقل حجمها عن (30) مفردة، بينما العينات التي يزيد حجمها عن (30) مفردة يمكن التخلي عن شرط التوزيع الطبيعي وذلك وفقاً لما تقره نظرية النهاية المركزية (ربيع، 2007، ص111)، كما توصل (Geoff Norman, 2010) إلى أنه يمكن استخدام الاختبارات المعلمية مع بيانات مقياس ليكرت الخماسي بغض النظر عن حجم المجتمع

كبيراً أو صغيراً، وبغض النظر عن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وفي هذه الدراسة سيتم استخدام الاختبارات المعلمية وفقاً للسببين السابق ذكرهم دون اللجوء للتحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات.

### 8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت الباحثة في الدراسة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.25) وبرنامج SmartPLS في معالجة وتحليل بيانات الدراسة، من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والتي تمثلت فيما يلي:

1. اختبارات لقياس صدق متغيرات الدراسة والتي تمثلت في:
  - أ- صدق الاتساق الداخلي من خلال (اختبار معامل ارتباط بيرسون).
  - ب-الصدق البنائي من خلال (اختبار معامل ارتباط بيرسون).
  - ج-الصدق التمييزي (DV: Discriminant Validity).
2. اختبارات لقياس ثبات متغيرات الدراسة والتي تمثلت في:
  - أ- طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
  - ب-الثبات المركب (Composite reliability).
3. اختبارات لقياس التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:
  - أ- الجداول التكرارية والنسب المئوية.
  - ب-الوسط الحسابي (Mean).
  - ج-الوزن النسبي (Relative Important Index).
  - د- الانحراف المعياري (Standard Deviation).
  - هـ- اختبارات لعينة واحدة (One Sample T-test) لاختبار متوسطات الإجابات لأبعاد ومحاور الاستبانة حول القيمة (3) التي تعبر عن الدرجة المتوسطة.
4. اختبارات فرضيات الدراسة من خلال:
  - أ- واختبارات لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-test).
  - ب-اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).
  - ج-طريقة المربعات الصغرى العادية (Ordinary Least Square - OLS) للانحدار المتعدد وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

## الفصل الرابع

### تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج

#### 1.4 الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية

بلغ عدد المستجيبين في تعبئة استبانة الدراسة (55) مستجيباً من العاملين بالإدارة العليا والوسطى المتمثلة بـ (وكيل وزارة، مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم) في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

والجدول (1.4) يوضح الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية للمستجيبين في الدراسة، فيما يتعلق بمتغير النوع بلغت نسبة العاملين من (الذكور = 72.7%، الإناث = 27.3%).

وحسب متغير العمر بلغت نسبة أعمار العاملين (27-34 عام = 16.4%، 35-42 عام = 47.3%، 43-50 عام = 27.3%، 50 عام فأكثر = 9.1%).

أما متغير سنوات الخبرة تراوحت سنوات الخبرة كما يلي (1 إلى أقل من 5 سنوات = 1.6%، 5 إلى أقل من 10 سنوات = 14.5%، 10 إلى أقل من 15 سنة = 38.2%، 15 سنة فأكثر = 40.0%).

فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي بلغت نسبة الحاصلين على الدرجة العلمية (دبلوم = 7.3%، بكالوريوس = 67.3%، دراسات عليا "ماجستير، دكتوراه" = 25.5%).

أما متغير السكن بلغت نسبة المقيمين في محافظة (شمال غزة = 14.5%، محافظة غزة = 45.5%، محافظة الوسطى = 10.9%، محافظة الجنوب = 29.1%).

جدول (1.4): الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية.

البيانات الديموغرافية			
%	العدد	المقياس	
72.7	40	ذكر	
27.3	15	أنثى	
16.4	9	27-34 عام	
47.3	26	35-42 عام	
27.3	15	43-50 عام	
9.1	5	50 عام فأكثر	
7.3	4	1 إلى أقل من 5 سنوات	
14.5	8	5 إلى أقل من 10 سنوات	
38.2	21	10 إلى أقل من 15 سنة	
40.0	22	15 سنة فأكثر	
7.3	4	دبلوم	
67.3	37	بكالوريوس	
25.5	14	دراسا عليا (ماجستير، دكتوراه)	
14.5	8	محافظة الشمال	
45.5	25	محافظة غزة	
10.9	6	محافظة الوسطى	
29.1	16	محافظة الجنوب	

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

#### 2.4 نتائج تحليل أبعاد ومحاور الدراسة بشكل عام

يوضح الجدول (2.4) المقاييس الوصفية لأبعاد ومحاور الدراسة لدى العاملين بالإدارة العليا والوسطى المتمثلة بـ (وكيل وزارة، مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم) في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، حيث يتكون المتغير الأول المتمثلة بالمتغير المستقل (أبعاد دور المؤسسات الحكومية) من (48) فقرة، بينما يتكون المتغير الثاني المتمثل بالمتغير التابع (تحسين جودة الحياة) من (16) فقرة.

حيث بلغ متوسط الموافقة للدرجة الكلية لأبعاد دور المؤسسات الحكومية (2.19 من 5) بوزن نسبي (43.8%) وتعتبر عن مستوى موافقة منخفضة، بينما بلغ الوسط الحسابي لتحسين جودة الحياة (2.34 من 5) بوزن نسبي (46.80%) وتعتبر عن مستوى موافقة منخفضة.

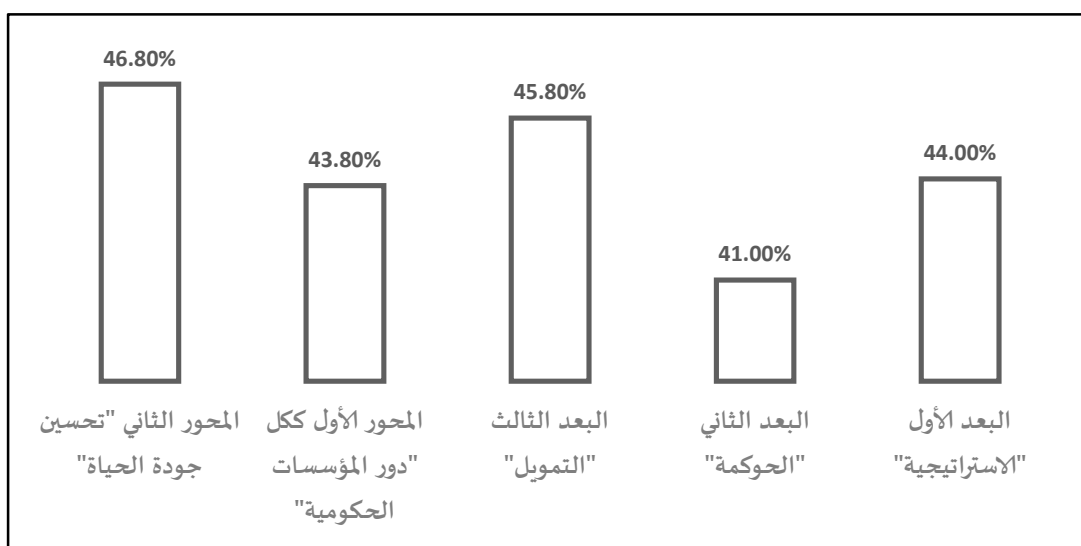
فيما يتعلق بأبعاد دور المؤسسات الحكومية، احتل البعد الثالث "التمويل" بالمرتبة الأولى بوسط حسابي (2.29 من 5) بوزن نسبي (45.8%) وتعتبر عن مستوى موافقة منخفضة، بينما احتل البعد الأول بالمرتبة الثانية "الإستراتيجية" بوسط حسابي (2.20 من 5) بوزن نسبي (44%) وتعتبر عن مستوى موافقة منخفضة، أما البعد الثاني احتل بالمرتبة الأخير "الحكومة" بوسط حسابي (2.05 من 5) بوزن نسبي (41%) وكذلك تعتبر عن مستوى موافقة منخفضة، والشكل البياني (1.4) يوضح ذلك.

جدول (2.4): نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد ومحاور الدراسة.

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	ابعاد ومحاور الدراسة
منخفضة	2	0.70	%44.0	2.20	البعد الأول "الإستراتيجية"
منخفضة	3	0.58	%41.0	2.05	البعد الثاني "الحكومة"
منخفضة	1	0.62	%45.8	2.29	البعد الثالث "التمويل"
منخفضة	---	0.58	%43.8	2.19	المحور ككل "دور المؤسسات الحكومية"
منخفضة	---	0.68	%46.8	2.34	المحور "تحسين جودة الحياة"

ملاحظة: (الوسط الحسابي = مجموع الإجابات ÷ عددهم، % الوزن النسبي = (الوسط الحسابي ÷ 5) \* 100.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.



شكل (1.4): الأوزان النسبية لأبعاد ومحاور الدراسة.

### 3.4 نتائج التحليل الوصفي لأبعاد ومحاور أداة الدراسة

#### 1.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالمحور الأول "دور المؤسسات الحكومية":

##### 1.1.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الأول "الإستراتيجية":

يوضح الجدول (3.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الأول "الإستراتيجية" التي تندرج تحت المحور الأول (دور المؤسسات الحكومية) لإجابات العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، ويتكون البعد من (17) فقرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول البعد الأول (2.20 من 5 بانحراف معياري 0.70) وبوزن نسبي (44%) ويشير هذا المؤشر إلى وجود مستوى موافقة منخفضة.

وكما تشير نتيجة قيمة اختبار (One sample t- test) للتحقق من أن متوسط الإجابات للدرجة الكلية للبعد "الإستراتيجية" حول القيمة (3) التي تعبر عن الموقف المتوسط "الرأي الحيادي" من قبل أفراد مجتمع الدراسة على البعد أم لا، حيث تبين بأن قيمة الوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد أقل من القيمة (3) وذات دلالة إحصائية، وهو ما يشير إلى أن متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة في تعبئة هذا البعد "الإستراتيجية" يميل نحو الموقف السلبي، وهذه النتيجة تعزز من الموافقة المنخفضة للبعد الأول.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة الخامسة عشر التي تنص على "تضع الوزارة خيارات إستراتيجية بديلة في حال انحراف الواقع عن السيناريو المعتمد" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.51 من 5)، وبوزن نسبي (50.2%)، وتعتبر عن مستوى موافقة منخفضة، بينما احتلت الفقرة الخامسة التي تنص على "تركز رسالة الوزارة على جوانب تنمية جودة الحياة للمستفيدين وتعتبرها أساس العمل التنفيذي لها" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (1.95 من 5) وبوزن نسبي (39%) وتعتبر عن مستوى موافقة منخفضة.

جدول (3.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الأول "الإستراتيجية".

الترتيب	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الفقرة
	0.70	%44.0	2.20	الدرجة الكلية للبعد الأول "الإستراتيجية"
4	1.33	%48.0	2.4	1- يتوفر لدى الوزارة رؤية إستراتيجية واضحة للطموح المستقبلي الذي ترغب في الوصول إليه.
9	0.99	%44.4	2.22	2- تعتمد الوزارة في وضع رؤيتها على الموارد والإمكانات المتاحة والمقدرة مستقبلاً.
6	1.00	%45.0	2.25	3- يتم ربط الأعمال التنفيذية للوزارة برؤيتها الإستراتيجية أثناء عملية التنفيذ.
16	0.82	%39.6	1.98	4- تراعي رسالة الوزارة جميع الأطراف ذوي العلاقة بالعمل الاجتماعي.
17	0.89	%39.0	1.95	5- تركز رسالة الوزارة على جوانب تنمية جودة الحياة للمستفيدين وتعتبرها أساس العمل التنفيذي لها.
13	0.87	%41.0	2.05	6- تعتبر رسالة الوزارة المرتكز الرئيس لإعداد برامج العمل الاجتماعي في فلسطين.
12	0.86	%42.2	2.11	7- يتم صياغة الأهداف الإستراتيجية للوزارة بعد دراسة حقيقية للاحتياجات التنموية لجميع أطراف العلاقة.
11	0.95	%43.0	2.15	8- تقوم الوزارة بعرض ومناقشة الأهداف الإستراتيجية مع أطراف العلاقة قبل إقرارها بشكل نهائي.
15	0.90	%39.2	1.96	9- يعتبر تطوير جودة الحياة لمستفيدي الوزارة إحدى أهم الأهداف الإستراتيجية التي تتبناها.
8	0.98	%44.4	2.22	10- تعتمد الوزارة في أسلوب عملها على تحليل للفرص المتوقعة التي يمكن البناء عليها في تنمية جودة حياة المستفيدين.
7	0.94	%44.8	2.24	11- تعتمد الوزارة على إجراء تحليل داخلي لتحديد نقاط القوة والضعف داخل بيئة عمل الوزارة.
2	0.88	%48.6	2.43	12- تقوم الوزارة بالاعتماد على إجراء تحليل توقعي للسيناريوهات المحتملة المؤثرة على جودة حياة المستفيدين وإدراجها ضمن الخطة الإستراتيجية.
5	0.99	%45.0	2.25	13- تقوم الوزارة بالأخذ بعين الاعتبار الافتراضات الإستراتيجية المحتملة في بيئة عملها الخارجية التي قد تؤثر سلباً على جودة حياة المستفيدين عند وضع خطتها الإستراتيجية.

الترتيب	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الفقرة
3	0.96	%48.4	2.42	14- تعتمد الوزارة في طريقة عملها على وضع مجموعة من البدائل الإستراتيجية اعتماداً على أسلوب السيناريوهات.
1	1.18	%50.2	2.51	15- تضع الوزارة خيارات إستراتيجية بديلة في حال انحراف الواقع عن السيناريو المعتمد.
14	0.95	%41.0	2.05	16- تقوم الوزارة بتعزيز مبدأ الشراكة مع أطراف العلاقة أثناء تنفيذ خطتها الإستراتيجية المقررة.
10	0.97	%44.0	2.20	17- تقوم الوزارة بإجراء تقييم دوري لمدى الالتزام بترجمة الأهداف الإستراتيجية أثناء التنفيذ.
الوسط الحسابي: مجموع الإجابات ÷ عدد المستجيبين، الوزن النسبي = (الوسط الحسابي ÷ 5) * 100%، الانحراف المعياري: انحراف القيم عن وسطها الحسابي ويعتبر أحد معايير التشتت				
نتيجة اختبار "ت" حول متوسط الإجابات على الدرجة الكلية للبعد الأول (t = -8.412, Sig=0.000 < 0.05).				

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج التحليل الخاصة ببعد الإستراتيجية إلى وجود حالة من الضعف في توفر هذا البعد ضمن إطار عمل وزارة التنمية الاجتماعية، حيث يشير متوسط اتجاهات المستجيبين إلى وجود حالة من الضعف في بعد الإستراتيجية في إطار الدور الذي تقوم به وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة وبوزن نسبي 44.0%، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الأخرس، 2016) التي تناولت واقع الإدارة الإستراتيجية وفق النموذج الأوروبي للتميز في القطاع الحكومي الفلسطيني، حيث أظهرت وجود مستوى متوسط لمستوى تطبيق بعد الإستراتيجية في هذه المؤسسات وبنسبة (67.6%).

وترى الباحثة أن وجود حالة من الضعف في إطار الأخذ ببعد الإستراتيجية في إطار العمل الحكومي بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة يرتبط بمجموعة من الجوانب، أهمها وجود حالة من الانفصام بين أركان وحلقات العمل الخاصة بالوزارة لا تمكنها من العمل الحقيقي في إطار البعد الإستراتيجي، وتجعل من أعمالها مجرد أعمال روتينية تنفيذية، ولعل السبب الأهم في حالة الانفصام يرتبط بحالة الانفصام الفلسطيني التي افرزت أجساماً رئيسة تمتلك بعد العمل الإستراتيجي، وأجساماً تنفيذية تفتقد إلى القدرة الحقيقية على العمل في إطار الإستراتيجية، إذ إن وزارة التنمية الاجتماعية برام الله تعتبر الجسم الأهم في منظومة العمل المؤسسي المؤثرة في العمل الاجتماعي بقطاع غزة كونها الجهة الرسمية التي تقوم باعتماد الخطوات الإستراتيجية في إطار تقديراتها وموازنات عملها، في حين أن الوزارة بقطاع غزة تعتبر أحد المكاتب التابعة التي تفتقد القدرة على

العمل الإستراتيجي كونها لا تستطيع حسم أياً من الخيارات الإستراتيجية حتى لو تم نقاشها أو إقرارها، هذه الحالة انعكست على طبيعة فهم الكادر العامل بوزارة التنمية الاجتماعية لطبيعة بعد الإستراتيجية، إذ إن النسبة الأكبر منهم والبالغة 52% يعتقدون بعدم توفر رؤية إستراتيجية واضحة للطموح المستقبلي الذي ترغب الوزارة في الوصول إليه، كما أن حالة غياب العمل الإستراتيجي داخل أركان الوزارة بقطاع غزة أدت إلى قناعة المستجيبين بوجود حالة من الضعف لبعدها الإستراتيجية داخل الأركان المختلفة بالوزارة سواء فيما يتعلق بتوفر الرؤية والرسالة ووضوحها للعاملين أو فيما يتعلق بطبيعة الأهداف الإستراتيجية المقررة، ومدى القدرة على متابعة تنفيذها، بالإضافة إلى قناعتها بضعف التوجه الإستراتيجي المرتبط بتحليل البيئة الداخلية والخارجية المرتبطة باقتناص الفرص وتلافي التهديدات، أو العمل بمبدأ الخيارات الإستراتيجية المرتبطة بالسيناريوهات المتوقعة، أو التنفيذ الإستراتيجي والمتابعة، وقد توافقت اتجاهات المستجيبين من العاملين بالإدارة العليا والوسطى بوزارة التنمية الاجتماعية مع اتجاهات الفئات المهمشة فيما يتعلق بضعف تطبيق بعد الإستراتيجية، إذ أشار ما نسبته 90% من المستطلعة آرائهم في إطار المجموعات البؤرية التي نظمت لهذه الفئات بأن الوزارة لا تتبنى قضاياهم في إطار إستراتيجيتها وأهدافها، وهو أمر نابع من ضعف التوجه الإستراتيجي في إطار عمل الوزارة كراعية لهذه الفئات، والنظر إلى الفئات المهمشة باعتبارهم جزءاً من عمل روتيني يمكن تنفيذه حال توفر الإمكانيات.

كما وترى الباحثة أيضاً أن ضعف بعد الإستراتيجية في إطار عمل وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة يرتبط بضعف إمكانيات الوزارة المادية، وعدم قدرتها على السيطرة على الموارد المخصصة لدعم الحالات التي تقع في إطارها، إذ إن معظم المشاريع المتعلقة بتمكين الفئات الهشة أو المهمشة والتي يتم تمويلها من قبل المانحين تصب في إطار خزينة السلطة الفلسطينية بمرام الله، أو من خلال مؤسسات المجتمع المدني العاملة دون أن يكون للوزارة دوراً حقيقي في إطار تنفيذها، إذ إن دورها يقتصر فقط على التنسيق مع هذه الجهات في إطار إقرار الحالات المستفيدة ومعايير الاستفادة، كما أن ضعف حلقات الاتصال المباشر بين الوزارة بقطاع غزة والمانحين، وحالة عدم الاستقرار السياسي في بيئة قطاع غزة قد أفقدها القدرة على تخطيط مواردها وهو الجانب الأهم الذي يمكن الاعتماد عليه في بناء الخطط الإستراتيجية، ووضع الخيارات الإستراتيجية التي يمكن انتهازها مستقبلاً، إضافة لما لذلك من دور في فعالية الدور الذي تمارسه الوزارة على أرض الواقع.

#### 2.1.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الثاني "الحوكمة":

يوضح الجدول (4.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الثاني "الحوكمة" التي تدرج تحت المحور الأول (دور المؤسسات الحكومية) لإجابات العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، ويتكون البعد من (16) فقرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول البعد الثاني (2.05 من 5 بانحراف معياري 0.58) وبوزن نسبي (41%) ويشير هذا المؤشر إلى وجود مستوى موافقة منخفضة.

وكما تشير نتيجة قيمة اختبار (One sample t- test) للتحقق من أن متوسط الإجابات للدرجة الكلية للبعد "الحوكمة" حول القيمة (3) التي تعبر عن الموقف المتوسط "الرأي الحيادي" من قبل أفراد مجتمع الدراسة على البعد أم لا، حيث تبين بأن قيمة الوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد أقل من القيمة (3) وذات دلالة إحصائية، وهو ما يشير إلى أن متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة في تعبئة هذا البعد "الحوكمة" يميل نحو الموقف السلبي، وهذه النتيجة تعزز من الموافقة المنخفضة للبعد الثاني.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة الثالثة التي تنص على " تقوم الوزارة بنشر تقاريرها المالية والإدارية على صفحتها الإلكترونية" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.87 من 5) وبوزن نسبي (57.4%) وتعبر عن مستوى موافقة متوسطة، بينما احتلت الفقرة العاشرة التي تنص على "تعتمد الوزارة صناديق خاصة لاستقبال شكاوى أطراف العلاقة بأنشطتها" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (1.67 من 5) وبوزن نسبي (33.4%) وتعبر عن مستوى موافقة منخفضة جداً.

جدول (4.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثاني "الحوكمة".

الترتيب	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الفقرة
	0.58	%41.0	2.05	الدرجة الكلية للبعد الثاني "الحوكمة"
4	1.02	%42.6	2.13	1- تولي الوزارة اهتماماً باتباع قواعد الشفافية والإفصاح في معاملاتها المتنوعة.
13	0.71	%38.2	1.91	2- تعتمد الوزارة عند تخطيط أنشطتها على إشراك الأطراف ذوي العلاقة.
1	1.33	%57.4	2.87	3- تقوم الوزارة بنشر تقاريرها المالية والإدارية على صفحتها الإلكترونية.
10	0.95	%39.2	1.96	4- تسمح الوزارة بدخول المواطنين ووسائل الإعلام ومؤسسات المجتمع المدني لمواقعها من أجل متابعة أداؤها.
14	0.88	%36.4	1.82	5- يتم اختيار الفئات المستفيدة من أنشطة المؤسسة استناداً إلى الاحتياج الفعلي لها دون أية اعتبارات أخرى.
6	0.99	%41.8	2.09	6- تخضع عملية تخطيط وتنفيذ الأنشطة في المناطق الجغرافية المتنوعة لمعايير مقرر استناداً إلى عملية تقييم دورية للاحتياجات وبشكل موضوعي.
15	0.72	%35.6	1.78	7- تخضع الوزارة للرقابة التشريعية والإدارية عند إعداد وتنفيذ أنشطتها المتنوعة.
11	0.80	%39.0	1.95	8- يقوم جهاز الرقابة الإدارية والمالية بإجراء متابعات دورية لأداء المؤسسة.
5	0.96	%42.2	2.11	9- تحرص إدارة المؤسسة على عقد لقاءات دورية مع أطراف المجتمع المتنوعة.
16	0.70	%33.4	1.67	10- تعتمد الوزارة صناديق خاصة لاستقبال شكاوى أطراف العلاقة بأنشطتها.
12	0.89	%38.6	1.93	11- الأجهزة الرقابية تمتلك قنوات اتصال (خطوط الهاتف الساخنة، صناديق الشكاوى، مواقع الويب) تقبل أية بلاغات أو شكاوى فيما يتعلق بأداء المؤسسة.
8	0.85	%39.6	1.98	12- تراعي الوزارة عند تنفيذ أنشطتها أولويات واحتياجات الفئات المتنوعة.
7	1.00	%41.2	2.06	13- يتم مراعاة احتياجات الفئات المهمشة عند تخطيط أنشطة الوزارة.
9	0.83	%39.6	1.98	14- تقوم الوزارة بإعداد دراسة احتياج للفئات المجتمعية المتنوعة عند تخطيط أنشطتها.
2	1.03	%45.4	2.27	15- تخصص الوزارة قناة اتصال خاصة للاستماع لآراء المستفيدين فيما يتعلق بأعمالها المنفذة وبشكل دوري.
3	1.14	%45.0	2.25	16- يتم إشراك أصحاب المصالح عند وضع الخطط الخاصة بالوزارة.
الوسط الحسابي: مجموع الإجابات ÷ عدد المستجيبين، الوزن النسبي = (الوسط الحسابي ÷ 5) * 100%، الانحراف المعياري: انحراف القيم عن وسطها الحسابي ويعتبر أحد معايير التشتت				
نتيجة اختبار "ت" حول متوسط الإجابات على الدرجة الكلية للبعد الثاني (t = -11.986, Sig=0.000 < 0.05).				

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج التحليل الخاصة ببعد الحوكمة إلى وجود حالة من الضعف في توفر هذا البعد ضمن إطار عمل وزارة التنمية الاجتماعية، حيث يشير متوسط اتجاهات المستجيبين إلى وجود حالة من الضعف في البعد في إطار الدور الذي تقوم به وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة وبوزن نسبي لهذا البعد 41.0%، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (قويدر، 2016) التي أظهرت أن مستوى تحقيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية جاء بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (66.1%).

وترى الباحثة أن وجود حالة من الضعف في تطبيق بعد الحوكمة في إطار العمل الحكومي بوزارة التنمية الاجتماعية يرتبط بمجموعة من القضايا الهامة أهمها ضعف التبني الرسمي لقضايا الحوكمة داخل أركان الوزارة وخصوصاً من قبل الإدارة العليا، ويرتبط هذا التوجه بضعف الممارسة لقضايا الحوكمة من قبل أركان الوزارة باعتباريات متنوعة أولها وجود اعتقاد سائد بأن قضايا الشفافية والإفصاح التي ترتبط بالتطبيق الحقيقي لمفاهيم الحوكمة قد تسهم في استغلالها سياسياً من قبل أطراف متنوعة في ظل حالة الاستقطاب السياسي الشديد والانقسام الذي تشهده الساحة الفلسطينية، كما أن وجود بعض الأطراف المنتفذة التي تهدف لإحكام سيطرتها على المعلومات المرتبطة بوقائع العمل تعتبر عائقاً حقيقياً أمام تطبيق الحوكمة التي تتطلب العمل في ظل سياسة الباب المفتوح أمام الجمهور أو وسائل الإعلام المتنوعة، وعليه فإن عدم القناعة بضرورة الإفصاح الكامل والشفافية المرتبطة بهذه المعلومات تعتبر أحد الأسباب الهامة لتطبيق قواعد الحوكمة في أطر الوزارة، كما أن عدم الالتزام الكامل بالمعايير المهنية عند التوظيف يعتبر من العوامل المسببة لضعف تطبيق قواعد الحوكمة في الوزارة، هذا بالإضافة إلى أن أحد أهم متطلبات تطبيق الحوكمة في المؤسسات هي إشراك أطراف العلاقة وحماية أصحاب المصالح المرتبطة بالمؤسسة، وهو ما يعتبر حلقة ضعيفة في أطر التخطيط بوزارة التنمية الاجتماعية التي تقوم بإقرار البرامج بعيداً عن العلاقة الحقيقية التي ترتبط بهم، أو بالمؤسسات الممثلة لهم، وعدم إتاحة المجال الكافي للاستماع للشكاوى المقدمة من قبلهم وهو ما عبر عنه 66.6% من المستجيبين الذين يرون أن الوزارة لا تقوم باعتماد صناديق خاصة لاستقبال شكاوى أطراف العلاقة بأنشطتها، وقد توافق رؤية المستجيبين من وزارة التنمية الاجتماعية التي تشير إلى وجود حالة من الضعف في الاستماع لأطراف العلاقة مع آراء المستفيدين من الفئات المهمشة المستطلعة آرائهم في إطار المجموعات البؤرية حيث أشار ما نسبته 90% منهم إلى أن الوزارة تقوم بالتشاور أو الاجتماع مع أي منهم؛ لتحديد الاحتياج الخاص بهم سواء في الوقت الحالي أو المستقبلي. كما وترى الباحثة أن بيئة عمل المؤسسات الحكومية لا تزال تعاني من حالة عدم الفهم الكافي لمزايا تطبيق الحوكمة على فعاليتها أدائها، وأن التزامها بتطبيق هذه القواعد يبقى في الإطار الشكلي أكثر منه في إطار الممارسة الحقيقية التي تلبي متطلبات جودة الأداء، إذ تظهر هذه المؤسسات التزامها بنشر نتائج أعمالها وتقاريرها المعلنة دون الإفصاح عن

التجاوزات الحقيقية أثناء الممارسة لاعتبارات متنوعة أهمها عدم فقدان مصداقيتها المجتمعية، أو فقدان التأييد السياسي للأنظمة الحاكمة لها، بالإضافة إلى اهتمامها بتجنيد التمويل الذي يشترط في الكثير من الأحيان التزام المؤسسة بتطبيق قواعد الحوكمة كأحد الشروط للحصول عليه، وقد توافقت آراء المستفيدين من خدمات الوزارة مع هذا الاتجاه الذي يشير إلى ضعف تطبيق الحوكمة، حيث أجمع الحاضرون في إطار المجموعات البؤرية بأنه بعدم وجود أي توافر لأي من عناصر الحوكمة (الشفافية - الإفصاح) يتم تبنيه وتطبيقه من قبل الوزارة في إطار تنفيذها لأعمالها المرتبطة بهم والمتعلقة بجودة حياتهم إذ إنهم لا يمتلكون أية معلومة أو بيانات تتعلق بهم وبطبيعة استفادتهم، أو مستقبلهم، إذ يكتنف طبيعة عمل الوزارة الغموض في التعامل معهم.

#### 2.1.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الثالث "التمويل":

يوضح الجدول (5.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الثاني "التمويل" التي تدرج تحت المحور الأول (دور المؤسسات الحكومية) لإجابات العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، ويتكون البعد من (15) فقرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول البعد الثالث (2.29 من 5 بانحراف معياري 0.62)، وبوزن نسبي (45.8%)، ويشير هذا المؤشر إلى وجود مستوى موافقة منخفضة.

وكما تشير نتيجة قيمة اختبار (One sample t- test) للتحقق من أن متوسط الإجابات للدرجة الكلية للبعد "التمويل" حول القيمة (3) التي تعبر عن الموقف المتوسط "الرأي الحيادي" من قبل أفراد مجتمع الدراسة على البعد أم لا، حيث تبين بأن قيمة الوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد أقل من القيمة (3) وذات دلالة إحصائية، وهو ما يشير إلى أن متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة في تعبئة هذا البعد "التمويل" يميل نحو الموقف السلبي، وهذه النتيجة تعزز من الموافقة المنخفضة للبعد الثالث.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة الأولى التي تنص على "تقوم الوزارة بتوفير التمويل لكافة الأسر التي تقع تحت خط الفقر في قطاع غزة" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.62 من 5)، وبوزن نسبي (52.4%)، وتعبّر عن مستوى موافقة متوسطة، بينما احتلت الفقرة التاسعة التي تنص على "تعتبر محدودية المخصصات المالية الممنوحة للوزارة أحد أهم العوائق التي تسهم في حرمان فئات واسعة من الاستفادة بالرغم من وقوعها تحت طائلة الفقر" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (1.73 من 5)، وبوزن نسبي (34.6%)، وتعبّر عن مستوى موافقة منخفضة جداً.

جدول (5.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثالث "التمويل".

الترتيب	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الفقرة
	0.62	%45.8	2.29	الدرجة الكلية للبعد الثالث "التمويل"
1	1.19	%52.4	2.62	1- تقوم الوزارة بتوفير التمويل لكافة الأسر التي تقع تحت خط الفقر في قطاع غزة.
10	1.00	%43.6	2.18	2- تخصص الوزارة برامج تمويلية لحماية النساء المعنفات في قطاع غزة.
4	1.14	%49.4	2.47	3- تتسم برامج التمويل المعتمدة من قبل الوزارة بتركيزها على النساء والأطفال باعتبارهما من أهم الفئات الضعيفة.
11	0.94	%42.6	2.13	4- يتم اعتماد برامج تمويل تنموية بغرض التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة والفقيرة في قطاع غزة.
12	0.78	%37.0	1.85	5- تتسم برامج التمويل المقررة من قبل الوزارة بتركيزها على البعد التنموي أكثر من بعدها الإغاثي.
6	1.06	%46.6	2.33	6- تتسم إجراءات منح التمويل بالشفافية والوضوح التام لكافة أطراف العلاقة.
9	0.98	%44.0	2.2	7- تعتبر معايير الاستفادة الأساس الناظم لمنح التمويل دون أية اعتبارات أخرى.
8	1.04	%45.4	2.27	8- تتضمن إستراتيجية الوزارة رؤية واضحة لكيفية نقل الفئات المهمشة من حالة العوز إلى حالة الاعتماد على الذات.
13	1.10	%34.6	1.73	9- تعتبر محدودية المخصصات المالية الممنوحة للوزارة أحد أهم العوائق التي تسهم في حرمان فئات واسعة من الاستفادة بالرغم من وقوعها تحت طائلة الفقر.
5	1.20	%48.8	2.44	10- تسهم برامج التمويل التي تنفذها الوزارة في تمكين الأسر من توفير دخل كافٍ يمكنها من الاعتماد على الذات.
4	1.14	%49.4	2.47	11- تلعب برامج التمويل المنفذة من قبل الوزارة في تمكين الفئات المهمشة من الوصول إلى الخدمات الصحية.
2	1.12	%51.0	2.55	12- تسهم برامج التمويل المقدمة من قبل الوزارة للفئات المهمشة في تعزيز الدور الاقتصادي للمرأة في قطاع غزة.
3	0.94	%50.6	2.53	13- تلعب برامج التمويل المقدمة للفئات المهمشة من تمكين الأسر من الوصول إلى الخدمات التعليمية المناسبة في قطاع غزة.
8	1.04	%45.4	2.27	14- تقوم الوزارة بالتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني لضمان فاعلية برامج التمويل الممنوحة للفئات المهمشة في قطاع غزة.
7	1.23	%46.6	2.33	15- تتسم برامج التمويل الخاصة بالوزارة بالمرونة الكافية لتلبية الاحتياجات الطارئة للفئات المهمشة في ظل بيئة قطاع غزة شديدة التغيير.
الوسط الحسابي: مجموع الإجابات ÷ عدد المستجيبين، الوزن النسبي = (الوسط الحسابي ÷ 5) * 100%، الانحراف المعياري: انحراف القيم عن وسطها الحسابي ويعتبر أحد معايير التشتت				
نتيجة اختبار "ت" حول متوسط الإجابات على الدرجة الكلية للبعد الثالث (t = -8.420, Sig=0.000 < 0.05).				

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج التحليل الخاصة ببعء التمويل إلى وجود حالة من الضعف في توفر هذا البعد ضمن إطار عمل وزارة التنمية الاجتماعية، حيث يشير متوسط اتجاهات المستجيبين إلى وجود حالة من الضعف في بعد التمويل في إطار الدور الذي تقوم به وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة وبوزن نسبي 45.8% من المستجيبين فقط إلى وجود توفر كافٍ لهذا البعد في إطار عمل الوزارة.

وترى الباحثة أن ضعف توفر هذا البعد في إطار عمل الوزارة يرجع إلى افتقاد الوزارة بقطاع غزة القدرة على الحصول على التمويل المباشر من الجهات المانحة التي تخصص مبالغ سنوية دورية لدعم الفئات المهمشة وخصوصاً برنامج الاتحاد الأوروبي الذي يخص مبالغ شهرية تخصص لتغطية مخصصات الشؤون الاجتماعية، هذا بالإضافة إلى محدودية قدرة الوزارة بقطاع غزة من الحصول على التمويل المباشر من قبل المانحين، وذلك كنتيجة مباشرة لعدم الاعتراف من قبل المانحين بإدارة المؤسسات من قبل حكومة قطاع غزة، وتعاملهم المباشر مع السلطة الوطنية الفلسطينية كمثل شرعي للشعب الفلسطيني يتم من خلاله تقديم التمويل لأبناء قطاع غزة، إذ إن مركزية تمويل المشاريع المخصصة؛ لدعم وتمكين الأسر الفقيرة والمهمشة تصب في أطر الوزارة برام الله كبرنامج التمكين الاقتصادي ديب وغيرها من البرامج المخصصة؛ لتمكين الفئات المهمشة ودعم احتياجاتهم، كما وترى الباحثة أن اقتصار عمل الوزارة في قطاع غزة في إطار تقديم الدعم الإغاثي أو المخصصات الاجتماعية ومحدودية قدرتها على تقديم التمويل اللازم للتمكين الحقيقي لهذه الفئات في مجالات التعليم والصحة يعتبر أحد أهم الأسباب التي أدت لضعف فعالية بعد التمويل في إطار الدور الحكومي لوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، ويتوافق رأي المستجيبين من الوزارة مع آراء المنفعين من خدمات الوزارة الذين يرون بوجود حالة من الضعف التمويل المقدم لهم من قبل الوزارة على شكل معونة اقتصادية، إذ أشاروا إلى أن هذه المعونات غير كافية لسد احتياجاتهم بسبب تواضع قيمة هذه المعونات، وطول المدة الزمنية للأزمة لاستلامها، والتي اصحبت تصرف مرتين في العام في إشارة إلى تراجعها بعد أن كانت تصرف سابقاً أربع مرات سنوياً، كما أشار معظمهم إلى أن مشاريع التمكين الاقتصادي التي تسعى الوزارة أحياناً إلى تنفيذها تتم على نطاق محدود، وأن نتائجها غير مضمونة، إذ إن معظم هذه المشاريع لم يكتب لها النجاح في تحقيق أهدافها لتمكينهم من التغلب على حالة الفقر والعوز.

#### 2.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالمحور الثاني "تحسين جودة الحياة":

يوضح الجدول (6.4) المقاييس الوصفية لفقرات المحور الثاني "تحسين جودة الحياة" لإجابات العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، ويتكون المحور من (16) فقرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول المحور الثاني (2.34 من 5 بانحراف معياري 0.68) وبوزن نسبي (46.8%) ويشير هذا المؤشر إلى وجود درجة منخفضة.

وكما تشير نتيجة قيمة اختبار (One sample t- test) للتحقق من أن متوسط الإجابات للدرجة الكلية للمحور "تحسين جودة الحياة" حول القيمة (3) التي تعبر عن الموقف المتوسط "الرأي الحيادي" من قبل أفراد مجتمع الدراسة على المحور أم لا، حيث تبين بأن قيمة الوسط الحسابي للدرجة الكلية للمحور أقل من القيمة (3) وذات دلالة إحصائية، وهو ما يشير إلى أن متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة في تعبئة هذا المحور "تحسين جودة الحياة" يميل نحو الموقف السلبي، وهذه النتيجة تعزز من الموافقة المنخفضة للمحور الثاني.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا المحور فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة العاشرة التي تنص على "تمكن برامج الوزارة المنفذة الفئات المستفيدة من الوصول إلى الخدمات التعليمية بسهولة" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.72 من 5)، وبوزن نسبي (54%)، وتعتبر عن مستوى موافقة متوسطة، بينما احتلت الفقرة الخامسة عشر التي تنص على "يمكن تصنيف مستفيدي الوزارة بأن معظمهم يقع في إطار الأسر المحرومة" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (1.87 من 5)، وبوزن نسبي (37.4%) وتعتبر عن درجة موافقة منخفضة.

جدول (6.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني "تحسين جودة الحياة".

الترتيب	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الفقرة
	0.68	%46.8	2.34	الدرجة الكلية للمحور الثاني "تحسين جودة الحياة"
7	1.09	%48.2	2.41	1- تتوفر لمستفيدي الوزارة القدرة على الوصول إلى الخدمات الصحية بسهولة.
9	1.10	%47.0	2.35	2- تتسم الخدمات الصحية المقدمة للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بالفاعلية.
12	1.13	%44.4	2.22	3- توفر الوزارة خدمات التأمين الصحي لجميع الأفراد من الفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة.
14	0.92	%38.8	1.94	4- تقوم الوزارة بتوفير خدمات الإرشاد والدعم النفسي للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة.
15	0.79	%37.8	1.89	5- توفر الوزارة حماية طبيعة خاصة للحالات المعنفة من الفئات المستفيدة من خدماتها.
8	1.07	%47.0	2.35	6- توفر الوزارة خطوطاً ساخنة لاستقبال شكاوى الفئات فيما يتعلق بالصحة العامة الخاصة بهم.
10	1.13	%46.0	2.3	7- تتسم طبيعة السكن للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بالملائمة للحياة المعيشية الطبيعية.
6	1.18	%49.2	2.46	8- تتوفر في مساكن الفئات المهمشة المواصفات الصحية الآمنة لتلبية الحد الأدنى من متطلبات المعيشة.
5	1.17	%50.2	2.51	9- تتسم طبيعة السكن للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بقدرتها على حمايتهم من الأضرار في المواسم المختلفة.
1	1.12	%54.0	2.70	10- تمكن برامج الوزارة المنفذة الفئات المستفيدة من الوصول إلى الخدمات التعليمية بسهولة.
2	1.09	%53.6	2.68	11- توفر الوزارة برامج خاصة لدعم التعليم الجامعي الخاص بمستفيديها.
4	1.08	%52.0	2.6	12- تخصص الوزارة برامج لمكافحة التسرب المدرسي للفئات المستفيدة من خدماتها.
3	1.15	%53.4	2.67	13- تقوم الوزارة بتوفير برامج لدعم مستلزمات التعليم الأساسية الخاصة بمستفيديها.
13	0.99	%44.2	2.21	14- تتسم دخول مستفيدي الوزارة مستوى يمكنهم من توفير متطلبات الحياة الأساسية.
16	1.05	%37.4	1.87	15- يمكن تصنيف مستفيدي الوزارة بأن معظمهم يقع في إطار الأسر المحرومة.
11	1.13	%44.8	2.24	16- يمكن تصنيف مستفيدي الوزارة بأن معظمهم يقع في إطار الأسر الفقيرة فقط.
الوسط الحسابي: مجموع الإجابات ÷ عدد المستجيبين، الوزن النسبي = (الوسط الحسابي ÷ 5) * 100%، الانحراف المعياري: انحراف القيم عن وسطها الحسابي ويعتبر أحد معايير التشتت				
نتيجة اختبار "ت" حول متوسط الإجابات على الدرجة الكلية للمحور الثاني (t = -7.123, Sig=0.000 < 0.05).				

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

تشير النتائج الخاصة ببعدها جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة إلى وجود حالة من الضعف في الجوانب المتنوعة الخاصة بطبيعة جوانب جودة الحياة الخاصة بهم من النواحي (الفقر، التعليم، السكن، الصحة)، حيث يشير متوسط اتجاهات المستجيبين إلى وجود حالة من الضعف في جودة حياة الفئات المهمشة وبوزن نسبي 46.8%، حيث اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (عبد الله الواوي، 2012) والتي أظهرت أن درجة جودة الحياة لدى البالغين الذين خضعوا لعملية القلب المفتوح في فلسطين كانت بدرجة متوسطة، إذ إن بعد العلاقات الاجتماعية قد حاز على درجة مرتفعة بينما كانت جميع الأبعاد الأخرى لجودة الحياة المتمثلة بالصحة النفسية، وبعد الصحة البيئية والصحة الجسمية بدرجة متوسطة.

وترى الباحثة أن تدني مستوى جودة الحياة للفئات المهمشة المستفيدة من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية يرتبط بمحدودية تأثير الخدمات المقدمة لهم في جوانب التمكين الحقيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الحد الأدنى لمتطلبات الحياة المعيشية لهم، إذ إن البرامج المخصصة لدعم هذه الفئات تقتصر على تقديم الدعم الإغاثي كأحد أهم الأشكال التي تقدمها الوزارة، في حين أن المتطلبات المعيشية التي تؤثر وبشكل حقيقي في تطوير جودة الحياة ترتبط بأشكال أخرى ومتنوعة بعيدة عن أشكال الدعم الإغاثي، إذ تعاني هذه الفئات من عدم توفر المسكن الملائم للمتطلبات المعيشية وهو ما يعتبر أحد الأنشطة التي تقدمها الوزارة في إطار محدود، وتخضع لاعتبارات متعددة حين توزيعها مما قد يحرم شريحة واسعة من إمكانية الاستفادة من هذه الخدمات، كما أن ضعف برامج الدعم العلمي المقدمة لهذه الفئات قد تحرم شريحة واسعة من أبنائهم من الالتحاق بالجامعات أو حتى استكمال دراستهم الأساسية، هذا بالإضافة إلى أن شريحة واسعة من هذه الفئات تخضع للضغوط النفسية كنتيجة لتردي جودة الحياة لديهم، وافتقار الوزارة لبرامج الدعم والتأهيل النفسي يسهم في تردي جودة الحياة الصحية لهذه الشريحة التي قد لا تستطيع الوصول إلى الخدمات الصحية الأساسية، كما أن اعتماد الوزارة على خط الفقر المدقع في تصنيف هذه الفئات يحرم شريحة واسعة من الحصول على خدمات الرفاه الاجتماعي التي تعتبر أحد أهم المتطلبات التي تسهم في تعزيز جودة حياة هذه الفئات وهو ما يفسر النسبة المنخفضة لهذا البعد في إطار تقييم المستجيبين لجودة الحياة، وفي ذات الإطار اتفقت آراء المستجيبين من مستفيدي وزارة التنمية الاجتماعية مع آراء المستجيبين بالوزارة بوجود حالة من الضعف في مستويات جودة الحياة لديهم ترتبط بضعف مستوى الدخل الخاصة بهم وعدم قدرة المشاريع المنفذة من قبل الوزارة على توليد دخل كافٍ يمكنهم من التغلب على حالة الفقر والعوز الخاصة بهم، كما وأشاروا إلى أن ضعف

جودة الحياة لديهم يرتبط أيضاً بضعف الخدمات المقدمة في إطار تأهيل المساكن الخاصة بهم والرعاية الصحية المقدمة لهم إذ إن الوزارة تقوم بتفعيل التأمين الصحي فقط للحالات الاستثنائية من الفئات التي تستهدفها، بالإضافة إلى عدم قيامها بالتدخل لتقديم أي نوع من أنواع الرعاية الصحية وخصوصاً في مجالات الدعم النفسي، وأخيراً فقد أشاروا أيضاً إلى عدم جودة طبيعة سكنهم وأن حالات الترميم أو التأهيل التي تقدمها الوزارة تبقى في إطار محدود ولمن تكون منازلهم مهددة بالانهيار فقط.

#### 4.4 قياس العلاقة بين متغيرات أداة الدراسة

حيث تعتبر قياس العلاقة بين المتغيرات الخطوة الأولى لمعرفة اتجاه وطبيعة العلاقات بين المتغيرات، وكذلك الإجابة على فرضية الدراسة الرئيسية الأولى، حيث قامت الباحثة بقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، والجدول (7.4) يوضح نتائج العلاقة بين المتغير المستقل التي تمثل "أبعاد دور المؤسسات الحكومية" على المتغير التابع "تحسين جودة الحياة" باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وبعد اختبار العلاقة بين محاور المتغير المستقل (الإستراتيجية، الحوكمة، التمويل) والمتغير التابع "تحسين جودة الحياة" تبين بأنه يوجد علاقة طردية إيجابية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد (دور المؤسسات الحكومية) وتحسين جودة الحياة، والشكل البياني (2.4) يوضح ذلك.

جدول (7.4): نتائج العلاقة بين المتغيرات الدراسة.

المتغير التابع "تحسين جودة الحياة"			محاور الدراسة	
مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	عدد المشاهدات		
0.000	**0.640	55	البعد الأول: الإستراتيجية	المتغير المستقل
0.000	**0.601	55	البعد الثاني: الحوكمة	
0.000	**0.761	55	البعد الثالث: التمويل	
0.000	**0.733	55	الدرجة الكلية للمتغير المستقل "دور المؤسسات الحكومية"	

\*\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.



شكل (2.4): العلاقة بين أبعاد دور المؤسسات الحكومية وتحسين جودة الحياة.

#### 5.4 نتائج تحليل فرضيات الدراسة

تتمثل نقطة البدء في الجانب العملي لأي دراسة بحثية في وضع فروض (Hypotheses) حول الظاهرة المراد دراستها، وتم اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين دور المؤسسات الحكومية وتحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة"

يوضح الجدول (8.4) نتائج العلاقة بين المتغيرات المستقلة التي تمثل أبعاد "دور المؤسسات الحكومية" بالمتغير التابع "تحسين جودة الحياة" باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وبعد اختبار العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (الإستراتيجية، الحوكمة، التمويل) والمتغير التابع "تحسين جودة الحياة" تبين بأنه يوجد علاقة طردية إيجابية وذات دلالة إحصائية بين أبعاد دور المؤسسات الحكومية وتحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، حيث بلغ معامل ارتباط (0.733) بمستوى دلالة  $(\text{sig}=0.000 < 0.05)$ .

وبناءً عليه نستنتج قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على "وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين دور المؤسسات الحكومية وتحسين جودة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة".

تشير نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين دور المؤسسات الحكومية ممثلة بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة وتحسين جودة الحياة للفئات المهمشة والمستفيدة من خدماتها، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما 73.3%، وهو ما يختلف مع نتيجة دراسة (هاشم وراضي، 2012) التي أشارت إلى وجود درجة مرتفعة من الفعالية للدور الحكومي في مكافحة الفقر وتحسين ظروف المعيشة من خلال الاهتمام بالصحة والتعليم وتحسين ظروف العمل، ومن جانب آخر فقد كانت أكثر أبعاد الدور الحكومي علاقة بتحسين جودة الحياة بعد التمويل وبدرجة ارتباط بلغت 76.1%، يليها بعد الإستراتيجية بدرجة ارتباط 64%، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الحوكمة بدرجة ارتباط بلغت 60.1%، وتتفق هذه النتيجة الخاصة بارتباط بعد الإستراتيجية بجودة الحياة مع دراسة (الغزالي، 2017) والتي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين التخطيط الإستراتيجي وتحسين جودة الخدمة المقدمة في مصلحة مياه بلديات الساحل، كما وتتفق في ارتباط بعد الحوكمة بالأداء للمؤسسات الحكومية مع دراسة (قويدر، 2016) التي أشارت إلى وجود علاقة طردية موجبة بين مستوى أداء ديوان الرقابة المالية والإدارية ودرجة استقلاليته من ناحية، وبين تحقيق معايير الحوكمة في الوزارات الفلسطينية، أما فيما يتعلق بدرجة الارتباط المرتفع لبعده التمويل على تحسين جودة الحياة فقد انفقت هذه النتيجة مع دراسة (Radhika Kapoor, 2018) التي أظهرت أن الموارد المالية والنقدية تعتبر من أهم جوانب تمكين المجتمعات المهمشة.

وترى الباحثة أن الدرجة المتوسطة لارتباط الدور الحكومي بتحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة يعزى إلى ضعف قدرة الموازنات الحكومية على تلبية الاحتياجات الواسعة لشريحة الفئات المهمشة في قطاع غزة والتي دخلت حيز الفقر، إذ إن بيئة قطاع غزة تتسم بعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي الذي انعكس على الشرائح المجتمعية بصورة عامة، وعلى القطاع الخاص بصورة خاصة، إذ إن قدرة سوق العمل على إفراز وظائف تلبي حجم المعروض من الداخلين إليه تكاد تكون محدودة، وبالتالي فإن دخول أفراد جدد إلى أسواق العمل يعني دخولهم إلى مستنقع الفقر والبطالة الذي تطالب فيه المؤسسات الحكومية بتقديم الخدمات لهم بعد دخولهم إلى مربع العوز والاحتياج، وبالنظر إلى أوضاع المؤسسات الحكومية الرسمية فإنه ينتابها الضعف الشديد بسبب الضائقة المالية التي تعاني منها، والتي طالب شرائح موظفي القطاع العام، هذا بالإضافة لمحدودية الموازنات المخصصة للرعاية الاجتماعية والتي تكاد تغطي الحد الأدنى من الاحتياجات الأساسية

للفئات الأكثر تضرراً والتي توصف بالفئات المحرومة أحياناً أو الفئات المهمشة، ويضاف إلى ذلك ترهل البيئة الداخلية للقطاع الحكومي بسبب افتقاده لعملية التجديد المتواصلة في بناء الرئيسة والتي أهمها حوكمة هذا القطاع ليصل إلى مرحلة التفكير بعقلية القطاع الخاص في بناء التي تخدم الفئات المجتمعية المتنوعة، وأخيراً فإن حالة الانقسام السياسي بين شطري الوطن قد لعبت دوراً هاماً في الحد من فعالية هذا الدور في تحسين جودة الحياة كونها أفرزت حالة من عدم الترابط المؤسسي داخل المؤسسة الواحدة، الأمر الذي خلق نوعاً جديداً من البيروقراطية التي انعكست على طبيعة وسرعة الخدمات المقدمة للفئات المهمشة، وبالنظر إلى أكثر أبعاد الدور الحكومي علاقة بتحسين جودة الحياة يتضح أن بعد التمويل يعتبر العامل الأكثر ارتباطاً بحياة الأفراد، إذ إن هذا البعد يرتبط مباشرة بالحياة المعيشية للأفراد كونه يعتبر العصب الرئيس لاستمرارية حياتهم وتلقيهم الخدمات التي تعتبر الملاذ الأخير لحياتهم المجتمعية، وبالتالي فإن ظهور التمويل كأكثر الأبعاد ارتباطاً بجودة الحياة يعتبر ظهوراً منطقياً في ظل النظر إليه كأولوية قصوى تمكن الفئات المستفيدة من تلبية احتياجاتها التي توصف بالعاجلة والطارئة في معظم الأحيان، أما الأبعاد الأخرى المتمثلة بالإستراتيجية والحوكمة فقد كانت أقل ارتباطاً بتحسين جودة الحياة كون هذه الأبعاد ترتبط بالأطر الوظيفية الداخلية المتعلقة بالمؤسسة الحكومية أكثر من ارتباطها بالأطر الخارجية التي تصب في القضايا الطارئة والعاجلة للفئات المستفيدة، كما أن هذه الأبعاد ينظر إليها كعامل هام في تحسين جودة الحياة في الأجلين المتوسط والبعيد، إذ إن تطبيقها يحتاج لفترة زمنية طويلة مقارنة ببعده التمويل الذي ينظر إليه بشكل آني وطارئ لتلبية الاحتياجات المحددة والطارئة للفئات المهمشة وبالتالي فإنه يحتل المرتبة الأولى من حيث ارتباطه بتحسين حياة الفئات المهمشة في قطاع غزة، وهو ما يتفق مع دراسة (Mohammad, 2011) التي أشارت إلى أن الحكومة المحلية في باكستان توفر آلية لتمكين المهمشين من خلال مؤسسات الدولة التي تعمل كوكيل للتنمية السياسية والاقتصادية والاجتماعية على المستوى الشعبي في العصر الحالي، وأن الحكومة ساهمت في تمكين وتأهيل ورفع مستوى الفئات المهمشة في باكستان بدرجة متوسطة.

**الفرضية الرئيسية الثانية: الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لدور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة".**

وينفرع من هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية، تم التحقق من صحتها من خلال حساب أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، حيث تم دراسة تأثير المتغيرات المستقلة معاً والتي تمثل أبعاد "دور المؤسسات الحكومية" على المتغير التابع "تحسين جودة الحياة" باستخدام نموذج الانحدار المتعدد،

حيث يتم اختبار الفرضية العدمية ( $H_0$ ) التي تفترض عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية مقابل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) التي تفترض وجود أثر ذي دلالة إحصائية، ويتم الحكم على نتيجة الاختبار بناءً على قيمة مستوى الدلالة المحسوبة للاختبار (Sig)، حيث يتم رفض الفرضية العدمية والتوصل لصحة الفرضية البديلة في حال كانت قيمة (Sig) أقل من مستوى (0.05) ويقال عندها أن الاختبار معنوي، ويعني ذلك وجود أثر جوهري وذو دلالة إحصائية، ويتم قبول الفرضية العدمية في حال كانت قيمة (Sig) أعلى من (0.05)، ونستنتج عند إذن عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية.

وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية للتحقق من وجود أثر للمتغيرات المستقلة (الإستراتيجية، الحوكمة، التمويل)، على المتغير التابع المتمثل في "تحسين جودة الحياة" والجدول (8.4) يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المتفرعة عنها.

جدول (8.4): نتائج تأثير أبعاد دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

المتغير التابع "تحسين جودة الحياة"							
معنوية النموذج عند مستوى 0.05			معامل التحديد المعدل ( $R^2$ )	معامل الانحدار (B)	المتغيرات المستقلة	طريقة تقدير النموذج	#
النتيجة	مستوى الدلالة (Sig.)	F					
معنوي	0.000	24.710	0.573	0.128	0.379	الحد الثابت (a)	طريقة الانحدار المتعدد (Enter)
				0.162	0.205	الإستراتيجية	
				0.772	-0.054	الحوكمة	
				0.000	*0.702	التمويل	
معنوي	0.000	71.635	0.571	0.072	0.430	الحد الثابت (a)	طريقة الانحدار المتعدد (Backward)
				0.000	*0.830	التمويل	
معادلة الانحدار ← تحسين جودة الحياة = 0.830 + 0.430 (التمويل)							
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.01)							

المصدر: إعداد الباحثة حسب مخرجات برنامج SPSS V25.

استخدمت الباحثة طريقة الانحدار المتعدد من خلال (طريقة الإدخال: وهي إدخال كافة المتغيرات إلى النموذج "Enter") كخطوة أولى لتقدير النموذج، وللوصول إلى أفضل نموذج تم استخدام طريقة (Backward)، ويتم السير إلى الخلف بحيث تدخل المتغيرات جميعها مرة واحدة إلى المعادلة الخطية، ثم يحذف المتغير المستقل الذي يكون لديه أدنى ارتباط جزئي مع المتغير التابع، وهكذا حتى يبقى في المعادلة فقط المتغيرات المستقلة التي لها دلالة إحصائية، كما ويلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل التحديد لنموذج الانحدار بلغ (0.571)، وهذا يعني بأن البعد الثالث المتمثل (التمويل) الذي يندرج تحت أبعاد دور المؤسسات الحكومية الموجودة في النموذج أعلاه يفسر ما نسبته (57.1%) من تباين الحاصل في مستوى تحسين جودة الحياة، وفيما يتعلق بمعنوية النموذج بلغ قيمة اختبار (F-Test) (71.635) بمستوى دلالة (0.000 أقل من 0.05)، وهذا يشير إلى معنوية نموذج باستخدام نموذج الانحدار المتعدد (طريقة Backward).

وبناءً على معنوية النموذج المستخدم لقياس أثر المتغير المستقل "دور المؤسسات الحكومية" في تحسين جودة الحياة، وعليه نستنتج صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لدور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة"

وفيما يتعلق بنتائج اختبار الفرضيات الفرعية الثلاثة التي تنبثق عن الفرضية الرئيسية الثانية، فمن خلال الجدول (8.4)، نستنتج ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى تنص الفرضية الفرعية الأولى على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإستراتيجية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة".

ومن خلال نتائج الجدول (8.4) وبالنظر إلى نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد نستنتج عدم وجود تأثير للإستراتيجية في تحسين جودة الحياة، حيث نلاحظ أن مستوى دلالة اختبار (T-Test) بلغت (0.162) وهي قيمة أكبر من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى عدم معنوية متغير الإستراتيجية عند مستوى دلالة 0.05.

وهذه النتيجة تؤكد رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإستراتيجية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة".

الفرضية الفرعية الثانية تنص الفرضية الفرعية الثانية على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة".

ومن خلال نتائج الجدول (8.4) وبالنظر إلى نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد نستنتج عدم وجود تأثير للحكومة في تحسين جودة الحياة، حيث نلاحظ أن مستوى دلالة اختبار (T-Test) بلغت (0.772) وهي قيمة أكبر من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى عدم معنوية متغير الحكومة عند مستوى دلالة 0.05.

وهذه النتيجة تؤكد رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكومة في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة".

الفرضية الفرعية الثالثة تنص الفرضية الفرعية الثانية على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتمويل في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة".

ومن خلال نتائج الجدول (8.4) بالنظر إلى نتائج تحليل الانحدار نستنتج أن هناك تأثير إيجابي للتمويل في تحسين جودة الحياة، حيث بلغ معامل الانحدار الخطي البسيط (0.830) وهذا يعني أن الزيادة في مستوى التمويل بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة مستوى تحسين جودة الحياة بمقدار (0.830) درجة وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار (T-Test) بلغت (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية متغير التمويل عند مستوى دلالة 0.05.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتمويل في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة".

تشير نتائج التحليل إلى أن البعد الوحيد المؤثر في جودة الحياة للفئات المهمشة من مستفيدي وزارة التنمية الاجتماعية يتمثل في التمويل حيث أظهرت النتائج وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لبعد التمويل على جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة، حيث بلغت قيمة هذا التأثير 0.830 وهو

ما يعني ان مضاعفة مستوى التمويل عن المستوى الراهن سيسهم في تحسين جودة الحياة لديهم بنسبة 83%، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Radhika Kapoor, 2018) التي أظهرت أن الموارد المالية والنقدية تعتبر من أهم جوانب تمكين المجتمعات المهمشة، بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة التي أظهرت وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للتفكير الإستراتيجي على جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي الإدارة العليا في شركة الاتصالات الأردنية.

وترى الباحثة أن اقتصار التأثير على بعد التمويل على جودة حياة الفئات المهمشة يرتبط بالاحتياج الحقيقي لهذه الفئات، إذ إن طبيعة بيئة قطاع غزة التي أصبحت تعاني من شح الموارد المالية وضعف دخول الأفراد قد فرض واقعا مريرا على العديد من الفئات المجتمعية التي طالها وطأ الفقر، وبالتالي أصبح توفير التمويل اللازم لمتطلبات الحياة أحد أهم الجوانب التي يسعى إليها الأفراد، وتسعى الوزارة لتوفيرها من أجل ضمان التخفيف من حدة الواقع الاقتصادي الذي يتسم بالتردي الشديد، إذ أصبحت الوزارة تولى جل اهتمامها بتوفير التمويل على حساب المحاور الأخرى المتمثلة باعتماد العمل الإستراتيجي، أو التقيد بتطبيق جوانب الحوكمة في إطار عملها المؤسسي، كما وترى الباحثة أن الإطار العملي المرتبط بحياة الفئات المهمشة يتعلق بالتمويل الذي يصيب مباشرة حياة هؤلاء الأفراد، بينما تبقى الجوانب الأخرى المرتبطة بالإستراتيجية، أو الحوكمة هي جوانب مؤسسية داخلية مرتبطة باطار تفعيل بيئة العمل المؤسسي الداخلية التي تسهم بشكل غير مباشر بتحسين جودة حياة المستفيدين، بينما توفر التمويل وتقديمه بأشكاله المتنوعة يؤثر بشكل آني ومباشر في تمكين المستفيدين من تلبية الحد الأدنى من المتطلبات المعيشية التي لا تحتمل التأخير، أو التي يمكن تأجيلها، بينما الأبعاد الأخرى من الممكن العمل على تطبيقها على الأجلين المتوسط والطويل بخلاف هذا البعد الذي يقع في إطار العاجل والهام ذي الأولوية القصوى في ظل بيئة قطاع غزة المتعثرة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي للبيانات الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) في حالات العينتين المستقلتين (Independent t-test) لاختبار الفروق التي تعزى لمتغير (النوع)، بينما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى للمتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن) والتي تتكون من أكثر من مجموعتين، وفيما يلي اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة وفقاً للبيانات الديموغرافية والجدول (9.4) يوضح ذلك.

جدول (9.4): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية تعزي للبيانات الديموغرافية.

"دور المؤسسات الحكومية"						البيانات الديموغرافية
النتيجة	Sig.	Test - statistics	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	
لا يوجد فروق	0.827	T= -0.221	0.62	%43.40	2.17	ذكر
			0.47	%44.00	2.20	أنثى
لا يوجد فروق	0.135	F= 1.942	0.53	%50.40	2.52	27-34 عام
			0.57	%40.20	2.01	35-42 عام
			0.53	%45.20	2.26	43-50 عام
			0.66	%43.80	2.19	50 عام فأكثر
لا يوجد فروق	0.081	F=2.370	0.59	%54.80	2.74	1 إلى أقل من 5 سنوات
			0.78	%48.40	2.42	5 إلى أقل من 10 سنوات
			0.42	%42.60	2.13	10 إلى أقل من 15 سنة
			0.58	%40.60	2.03	15 سنة فأكثر
لا يوجد فروق	0.647	F= 0.439	0.66	%41.00	2.05	دبلوم
			0.61	%44.60	2.23	بكالوريوس
			0.47	%41.60	2.08	دراسا عليا (ماجستير، دكتوراه)
لا يوجد فروق	0.419	F=0.959	0.51	%43.60	2.18	محافظة الشمال
			0.52	%44.80	2.24	محافظة غزة
			0.68	%48.20	2.41	محافظة الوسطى
			0.67	%39.80	1.99	محافظة الجنوب

\* دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول (10.4) نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي للبيانات الديموغرافية، وإذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 نستنتج بعدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي للبيانات الديموغرافية، بينما إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي للبيانات الديموغرافية، وفي هذه النتيجة سيتم استخدام اختبار المقارنات البعدية (LSD: lest significant difference) أقل فرق معنوي لمعرفة اتجاه الفروق.

سيتم مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة تبعاً للبيانات الديموغرافية كما يلي:

1- **بالنسبة لمتغير النوع:** بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.827 > 0.05$ )، نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير النوع.

2- **بالنسبة لمتغير العمر:** بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.135 > 0.05$ )، نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير العمر.

3- **بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة:** بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.081 > 0.05$ )، نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير سنوات الخبرة.

4- **بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي:** بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.647 < 0.05$ )، نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير المؤهل العلمي.

5- **بالنسبة لمتغير مكان السكن:** بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.419 > 0.05$ )، نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير مكان السكن.

تظهر نتائج التحليل عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الأداء الحكومي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن).

وترى الباحثة أن عدم وجود مثل تلك الفروق الخاصة بمتغير الأداء الحكومي إلى أن هذا المتغير يعتبر من المتغيرات التقييمية التي ترتبط بواقع العمل الملموس والممارسة الفعلية داخل الوزارة، إذ إن تقييم هذا الواقع لا يتطلب اختلافاً في الجنس أو العمر أو حتى المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، أو مكان السكن للحكم على طبيعة هذا الأداء، فمعايشة هذا الواقع من قبل الذكور والإناث باختلاف مؤهلاتهم العلمية، أو مكان سكنهم وخبراتهم؛ لأن الحكم على هذا الأداء يرتبط بملاحظتهم وشعورهم العام داخل بيئة العمل التي تعتبر ذات البيئة للجميع، والتي لا تختلف من شخص لآخر، وبالتالي فإن عدم اختلاف البيئة الحكومية التي يعايشها الجميع فرض عليهم اتجاهها موضوعياً موحداً في طبيعة التقييم لهذا الأداء وجعل الفروق في استجابات المبحوثين غير مؤثرة، وليس لها أية دلالة إحصائية، بمعنى عدم وجود اختلاف في طبيعة التقييم للدور الحكومي الممارس بوزارة التنمية الاجتماعية نظراً لوجود بيئة واحدة ينغمس الجميع في إطارها، ويشعرون بطبيعتها بنفس المستوى أو الاتجاه.

الفرضية الرئيسية الرابعة: تنص الفرضية الرئيسية الرابعة على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزى للبيانات الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) في حالات العينتين المستقلتين (Independent t-test) لاختبار الفروق التي تعزى لمتغير (النوع)، بينما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى للمتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن) والتي تتكون من أكثر من مجموعتين، وفيما يلي اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة وفقاً للبيانات الديموغرافية والجدول (10.4) يوضح ذلك.

جدول (10.4): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة تعزي للبيانات الديموغرافية.

تحسين جودة الحياة						البيانات الديموغرافية
النتيجة	Sig.	Test - statistics	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	
لا يوجد فروق	0.758	T= -0.313	0.60	46.2%	2.31	ذكر
			0.87	47.8%	2.39	أنثى
لا يوجد فروق	0.058	F= 2.658	0.61	55.8%	2.79	27-34 عام
			0.71	44.2%	2.21	35-42 عام
			0.57	49.2%	2.46	43-50 عام
			0.62	43.4%	2.17	50 عام فأكثر
لا يوجد فروق	0.707	F=0.466	0.40	54.2%	2.71	1 إلى أقل من 5 سنوات
			0.95	47.2%	2.36	5 إلى أقل من 10 سنوات
			0.70	45.4%	2.27	10 إلى أقل من 15 سنة
			0.60	46.2%	2.31	15 سنة فأكثر
لا يوجد فروق	0.555	F=0.595	0.54	49.0%	2.45	دبلوم
			0.74	47.6%	2.38	بكالوريوس
			0.53	43.0%	2.15	دراسا عليا (ماجستير، دكتوراه)
لا يوجد فروق	0.463	F=0.871	0.67	47.0%	2.35	محافظة الشمال
			0.62	49.2%	2.46	محافظة غزة
			0.97	46.6%	2.33	محافظة الوسطى
			0.67	42.0%	2.1	محافظة الجنوب

\* دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول (10.4) نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي للبيانات الديموغرافية، وإذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 نستنتج بعدم وجود

فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي للبيانات الديموغرافية، بينما إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين بالإدارة العليا والوسطى في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي للبيانات الديموغرافية، وفي هذه النتيجة سيتم استخدام اختبار المقارنات البعدية (LSD: lest significant difference) أقل فرق معنوي لمعرفة اتجاه الفروق.

سيتم مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة تبعاً للبيانات الديموغرافية كما يلي:

- 1- بالنسبة لمتغير النوع: بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.758>0.05$ )، نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير النوع.
- 2- بالنسبة لمتغير العمر: بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.058>0.05$ )، نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير العمر.
- 3- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة: بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.707>0.05$ )، نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير سنوات الخبرة.
- 4- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.555<0.05$ )، نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير المؤهل العلمي.
- 5- بالنسبة لمتغير مكان السكن: بلغت قيمة مستوى الدلالة ( $\text{Sig}=0.463>0.05$ )، نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة من وجهة نظر العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزي لمتغير مكان السكن.

تظهر نتائج التحليل عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول تحسين جودة الحياة تعزي للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، مكان السكن).

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو الرب والأحمد، 2013) التي أشارت لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعاقين وغير المعاقين في جميع أبعاد جودة الحياة وفقاً للمستوى العلمي في المملكة العربية السعودية.

وترى الباحثة ان عدم وجود مثل تلك الفروق الخاصة بمتغير تحسين جودة الحياة إلى أن جودة الحياة ترتبط بجميع الفئات وبغض النظر عن اختلافاتهم الجنسية أو العمرية أو العلمية أو حتى أماكن سكنهم، إذ إن آراء المستجيبين الذكور حول وقائع تحسين جودة الحياة لا تختلف عن آراء الإناث؛ لأن جوانب الحياة لديهم متماثلة ومعاناة فئة الذكور مثل معاناة فئة الإناث، فيما يتعلق بوقائع جودة حياتهم في قطاع غزة، وينطبق هذا الأمر على اختلاف الأعمار بينهم أو حتى اختلاف مؤهلاتهم العلمية، فجودة الحياة الاقتصادية والاجتماعية يتأثر بها الجميع، وبالتالي فإن آراء الفئات العمرية تكاد تكون في نفس الاتجاه؛ نظراً لأن وقائع هذه الحياة قد ألفت بظلالها عليهم جميعاً وسواء من يتمتع بمؤهلات علمية مرتفعة أو غيرهم فاستجاباتهم حول المعاناة لا يظهر عليها اختلاف وهو ما عبروا عنه من خلال استجاباتهم، كما ان اختلاف مناطق السكن لم تكن عاملاً هاماً في إحداث الفروق حول تحسين جودة الحياة؛ وذلك لأن الأزمات الاقتصادية ذاتها طالت جميع المناطق، ولم تفرق بين منطقة وأخرى، وبالتالي فإن أسباب ضعف جودة الحياة في منطقة معينة هي ذات الأسباب في منطقة أخرى، وعليه فلم تكن هناك فروق في تعبير المستجيبين عن آرائهم حول متغير تحسين جودة الحياة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

#### 6.4 نتائج تحليل المجموعات البؤرية "المركزة"

##### 1.6.4. الوصف الإحصائي للفئات المهمشة وفقاً للبيانات الديموغرافية:

بلغ عدد المستجيبين في تعبئة البيانات الديموغرافية (60) مستجيباً من الفئات المهمشة في قطاع غزة والمستفيدين من وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

والجدول (11.4) يوضح الوصف الإحصائي للفئات المهمشة وفقاً للبيانات الديموغرافية للمستجيبين في الدراسة، فيما يتعلق بمتغير النوع بلغت نسبة المستجيبين من (الذكور = 35%، الإناث = 65%).

وحسب متغير العمر بلغت نسبة الأعمار (27-34 عام = 16.7%، 35-42 عام = 43.3%، 43-50 عام = 15%، 50 عام فأكثر = 25%).

فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي بلغت نسبة الحاصلين على الدرجة العلمية (ثانوية عامة فأقل) = 63.3%، دبلوم = 18.3%، بكالوريوس = 18.3%.

أما متغير الحالة الاجتماعية بلغت (متزوج/ة) = 38.3%، أعزب = 10%، مطلق = 10.9%، مطلق/ة = 31.8%، أرمله = 20.0%،

وحسب طبيعة الاستفادة من خدمات الوزارة بلغت نسبة (مشروع تنموي) = 13.3%، إغاثي = 5%، مخصصات شؤون اجتماعية = 71.7%، أخرى = 10%.

جدول (11.4): الوصف الإحصائي للفئات المهمشة وفقاً للبيانات الديموغرافية.

البيانات الديموغرافية	العدد	%	البيانات الديموغرافية	العدد	%
المؤهل العلمي			النوع		
ثانوية عامة	38	63.3	ذكر	21	35.0
دبلوم	11	18.3	أنثى	39	65.0
بكالوريوس	11	18.3	العمر		
الحالة الاجتماعية			34-27 عاماً	10	16.7
متزوج/ة	23	38.3	42-35 عاماً	26	43.3
أعزب	6	10.0	50-43 عاماً	9	15.0
مطلق/ة	19	31.8	50 عام فأكثر	15	25.0
أرمله	12	20.0	طبيعة الاستفادة من خدمات الوزارة		
مخصصات شؤون اجتماعية			مشروع تنموي	8	13.3
أخرى			إغاثي	3	5.0

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

#### 2.6.4. النتائج العامة:

لقد أشارت النتائج العامة لتحليل المجموعات البؤرية إلى وجود حالة من الضعف في دور المؤسسات الحكومية ممثلاً بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة في تبني ودعم القضايا الخاصة بالفئات المهمشة، حيث أظهرت النتائج أن جوانب الضعف قد اشتملت على بعد الإستراتيجية في إطار عمل الوزارة، إذ إن معظم المستجيبين أشاروا إلى وجود ضعف عام في تبني البعد الإستراتيجي من قبل الوزارة في التعامل مع قضاياهم، كما وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود ضعف في تطبيق بعد الحوكمة من وجهة نظر المستفيدين، حيث أكدوا على أن الجانب الأهم الذي ينتابه الضعف في تطبيق الحوكمة في إطار وزارة التنمية الاجتماعية يتمثل في ضعف قضايا الشفافية والإفصاح وعدم اشراكهم كأحد أطراف المصلحة عند تخطيط احتياجاتهم أو الاستماع للشكاوى التي يقدمونها، وأخيراً فقد أشار المستفيدون إلى أن بعد التمويل يعتبر البعد الأضعف من حيث التطبيق من قبل الوزارة، إذ إنهم يرون أن التمويل المقدم من قبل الوزارة أصبح في حدوده الدنيا مقارنة بالظروف السابقة التي كان يمنح بها التمويل أربع مرات بالعام الواحد، أما فيما يتعلق ببعد جودة الحياة الخاص بهم فقد أشاروا إلى أن جودة الحياة لديهم ينتابها الضعف العام، وأن الوزارة كجهة راعية لهم لم تسهم بشكل فاعل في تطوير مستوى جودة الحياة لديهم.

#### 1.2.6.4. تحليل الأبعاد الخاصة بالأداء الحكومي:

##### البعد الأول: الإستراتيجية

أشارت النتائج المستخلصة من استجابات المبحوثين في إطار المجموعات البؤرية لمستفيدي وزارة التنمية الاجتماعية التي نفذت في المناطق المختلفة من قطاع غزة إلى وجود ضعف في تطبيق بعد الإستراتيجية في إطار عمل الوزارة والتعاطي مع القضايا الخاصة بهم، إذ إن ما نسبته 90% من المستفيدين أشاروا إلى وجود قصور في الأداء الإستراتيجي الخاص بهم إذ يرون أن الوزارة لا تتبنى أي قضية لهم كإستراتيجية لها في إطار عملها كمؤسسة راعية للفئات المهمشة، كما أن أعضاء هذه المجموعات قد أجمعوا على أن الوزارة لا تضع خدمة الفئات المهمشة كهدف ضمن أهدافها الإستراتيجية التي تسعى إلى تحقيقها، وفي إطار ضعف بعد الإستراتيجية المطبق من قبل الوزارة فقد أشار المستفيدون إلى أن مبدأ التطبيق الإستراتيجي يتطلب القيام بالتخطيط طويل الأجل، استناداً إلى مؤشرات موضوعية يرسمها أطراف العلاقة كجزء فاعل من عملية التخطيط وهو ما تفتقده الوزارة، إذ أشار ما نسبته 90% منهم بأن الوزارة لا تشاركهم في عمليات التخطيط

الخاصة بتحديد الاحتياجات سواء في الأجل القصير الراهن أو حتى المرتبط بالمستقبل، في حين يرى البعض أن أنشطة الزيارات الميدانية التي يجريها الباحث الاجتماعي تعتبر بمثابة شكل من أشكال المشاركة التي يتم من خلالها تخطيط وتحديد الاحتياجات.

### البعد الثاني: الحوكمة

أشارت نتائج التحليل العامة المستخلصة من آراء المستفيدين في إطار المجموعات البؤرية المنظمة على مستوى المناطق الجغرافية المتنوعة إلى وجود حالة من الضعف الشديد في تطبيق مبادئ الحوكمة في إطار عمل وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، إذ أجمعت آراء المستفيدين ضمن المجموعات المتنوعة إلى أن ضعف عناصر الحوكمة في إطار عمل الوزارة يرتبط بشكل رئيس بالمستوى المنخفض لممارسة الشفافية والإفصاح عند تنفيذ الأنشطة المرتبطة بهذه الفئات، حيث أشار المشاركون في هذه المجموعات إلى أن قضايا الشفافية والإفصاح تعتبر العمود الفقري لتطبيق قضايا الحوكمة في المؤسسات المتنوعة، وهو ما تفتقد إليه الوزارة في إطار عملها إذ إنهم لا يمتلكون أية معلومات متعلقة بطبيعة عمل الوزارة المرتبطة بقضاياهم، أو حتى البيانات الخاصة بطبيعة استفادتهم وحيثياتها، وهو ما يتنافى مع مبدأ الشفافية والإفصاح في إطار الحكم الرشيد، كما أن الآراء أشارت إلى اتجاهات أخرى مرتبطة بقضايا الشفافية والإفصاح، وهو ما يتعلق بمعايير العمل التي تتبناها الوزارة لتقديم الخدمات أو إدراج المستفيدين، إذ النسبة الأكبر من المستفيدين يشيرون إلى أن معايير الاستفادة تخضع لتقدير الباحث الاجتماعي واتجاهاته الشخصية دون تحديد واضح لهذه المعايير، بينما يشير ما نسبته 40% إلى وجود مجموعة من المعايير للحصول على الاستفادة، إلا أن هذه المعايير تتسم بالغموض وعدم الوضوح، وهو ما يتنافى مع مبدأ الحوكمة التي تتطلب وجود معايير واضحة لضوابط العمل يتم نشرها وتثبيتها كأطر مرجعية للعمل وتكون المرجع الفاصل بين الباحث والمستفيد، وأخيراً فقد اتجهت آراء المجموعات البؤرية باختلاف توزيعاتها الجغرافية نحو تبني الرأي القائل: بأن الوزارة لا تقوم بدراسة احتياجات حقيقية بهدف التحديد الموضوعي لاحتياجات المناطق والفئات المتنوعة في إطار عملها، إذ يقتصر مفهوم دراسة الاحتياج بالنسبة للوزارة على زيارة الباحث الهادفة فقط لتحديد مدى الحاجة للمعونة المالية أو ما تعرف بمستحقات الشؤون الاجتماعية دون النظر إلى الإشراف الحقيقي لهم في عملية تخطيط احتياجات منظمة هادفة إلى إحداث تنمية اجتماعية حقيقية في أوساطهم، كما أشار المشاركون إلى أن مقتضيات تطبيق مبادئ الحوكمة في الوزارة تتطلب قيامها بالاستماع إلى الشكاوى المقدمة من قبلهم أو الرد عليها، وهو ما تفتقده الوزارة حيث أن جزء من المستفيدين يرون أن هناك نظاماً لتقديم الشكاوى من خلال الصناديق المتوفرة في المديرية إلا أن نظام متابعة الشكاوى والرد عليها

غير مفعول وهو ما يفقد الصندوق قيمته العملية، وقد أشار بعضهم إلى أنه لا علم لديهم أساساً بوجود أنظمة لتقديم الشكاوى وهو ما يتعارض مع مبادئ الحوكمة التي تتطلب حماية أصحاب المصالح، ومتابعة آرائهم واتجاهاتهم، ومحاولة تحقيق هذه المصالح بكافة السبل الممكنة.

### البعد الثالث: التمويل

تشير النتائج المستخلصة من آراء المستفيدين حول مدى فعالية بعد التمويل في إطار عمل وزارة التنمية الاجتماعية إلى وجود حالة من الضعف الشديد في هذا البعد خصوصاً فيما يتعلق بحجم التمويل المقدم للفئات المهمشة في ظل الظروف الراهنة، إذ يرى جميع المشاركين في المجموعات البؤرية أن التمويل المقدم لهم على شكل معونة اقتصادية مقطوعة غير كاف لتلبية احتياجاتهم الأساسية؛ وذلك لتواضع حجم التمويل، وكذلك تخفيض قيمته مقارنة بالسابق، وطول المدة الزمنية بين عمليات تقديم المعونة، إذ أشار هؤلاء المشاركون أن المعونة أصبحت مرتين في العام الواحد بعد أن كانت تقدم أربع مرات في العام، وفي إطار تقديم التمويل فقد أشار المشاركون إلى أن الوزارة لا تولي اهتماماً كبيراً في التركيز على تنفيذ المشاريع التنموية للمستفيدين، كما أشار المشاركون إلى أن الوزارة تعمل على تقديم مثل هذه المشاريع لبعض الحالات الخاصة التي لديها ظروفًا استثنائية إذ تسهم هذه المشاريع التنموية البسيطة في تخفيض مستوى انهيار الأسر ووصولها إلى مراحل صعبة جداً، وقد أشار 80% من المشاركين في هذه المجموعات إلى وجود فناعة لديهم بمشاريع التمكين الاقتصادي؛ لأنها تسهم بشكل كبير في تحسين ظروفهم الاقتصادية، وتجعل منهم بمثابة منتجين أكثر من كونهم منفعين، أو متلقي مساعدة من قبل الوزارة، إلا أنهم يرون أن تنفيذ مثل هذه المشاريع يحتاج إلى تأهيل ومتابعة من خلال توفير التدريب الكافي لهم، وتوفير مختصين لمتابعة مدى نجاح هذه المشاريع وإرشادهم للمسالك الصحيحة في العمل، في حين يرى آخرون أن مشاريع التمكين الاقتصادي قد أثبتت فشلها وأن المعونة الاقتصادية هي الخيار الآمن والأفضل لضمان جودة حياتهم، وأخيراً فقد أشار المشاركون إلى وجود تدخل مالي من قبل الوزارة في الحالات الطارئة كالحروب يتمثل في تقديم المواد التموينية بصورة ثابتة ومنظمة وهو ما نفاه البعض منهم.

#### 2.2.6.4. تحليل المحور الخاصة بجودة الحياة:

أشارت نتائج التحليل للبعد الخاص بجودة الحياة إلى وجود حالة من التدهور في مستويات جودة الحياة للفئات المهمشة المستفيدة من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، إذ يرى المشاركون أن جوانب ضعف الحياة قد شملت جميع الجوانب الصحية والتعليمية والمالية، فعلى

المستوى الصحي يرى المشاركون أن الوزارة تقوم بتفعيل التأمين الصحي فقط للحالات الاستثنائية من الفئات التي تستهدفها؛ وذلك لأن تأمين مكتب العمل يقوم بتوفير التأمين للجميع وبأسعار بسيطة، بينما يتركز جانب القصور من قبل الوزارة بتقديم خدمات الدعم النفسي، كما أشار المشاركون إلى أن الوزارة لا تقوم بمتابعة قضايا سوء التغذية لأطفالهم، وهو ما يعرضهم للخطر في الكثير من الأحيان، أما فيما يتعلق بتقديم الخدمات التعليمية فقد أشار المشاركون أن التعليم الأساسي والثانوي مكفول بحكم القانون وبشكل مجاني، ويأتي دور الوزارة الأهم في دعم أفراد الأسرة الملتحقين بالجامعات الفلسطينية، حيث أشاروا إلى الطلاب الجامعيين أبناء الأسر المستفيدة يحصلون على خصم ما نسبته 50% من إجمالي الرسوم فقط وفي الجامعات الحكومية، أما النسبة المتبقية فانهم ملزمون بدفعها وهو ما يشكل عائقاً حقيقياً أمام استكمالهم للدراسة الجامعية، أما فيما يتعلق بإطار جودة المسكن فقد أشار معظم المشاركين بعدم توفر السكن الملائم لهم ولأسرهم، إذ إن مساكنهم بحاجة إلى إعادة بناء أو إصلاح على الأقل لتصبح ملائمة للحياة الإنسانية الكريمة، والبعض ممن استفادوا من عمليات إعادة بناء منازلهم بعد حرب عام 2014 قد أشاروا إلى أن مساكنهم أصبحت ملائمة بعد هذه الاستفادة، أما فيما يتعلق بدور الوزارة في توفير السكن الملائم فقد أشار المشاركون ان الوزارة يقتصر دورها على القيام ببعض حالات الترميم المحدودة، والتي تحتاج إلى إجراءات طويلة، وتتسم بالبطء الشديد، فيما يرى البعض أن الوزارة لا تقوم بأية أعمال هادفة لترميم منازلهم أو توفير السكن الملائم لهم، وأخيراً فقد أجمعت آراء المشاركين في المجموعات البؤرية المتنوعة بأن المشاريع والدعم المقدم من قبل الوزارة غير كاف على الإطلاق لتلبية احتياجاتهم أو توفير دخول تمكنهم من تخطي حالة العوز والفقير.

## الفصل الخامس

### النتائج والتوصيات

#### المقدمة:

تناولت الباحثة في الدراسة دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة من خلال دراسة حالة وزارة التنمية الاجتماعية، وما تطرقت إليه من تأصيل مفاهيمي في الإطار النظري وأدبيات الدراسة، بالإضافة إلى ما تم جمعه من بيانات أولية من خلال استبانة معدة بهذا الخصوص والمجموعات البؤرية، وبعد التحليل الإحصائي لأبعاد ومحاور الدراسة، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تم التطرق إليها خلال هذا الفصل.

#### 1.5 نتائج الدراسة

1- تظهر نتائج الدراسة وجود حالة من الضعف في دور المؤسسات الحكومية ممثلاً بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، حيث يشير متوسط اتجاهات المستجيبين إلى وجود حالة من الضعف في الدور الحكومي بقطاع غزة وبوزن نسبي 43.8%، وفي ذات الاتجاه فقط أظهرت النتائج وجود ضعف في جودة الحياة للفئات المهمشة المستفيدة من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية، حيث أشار متوسط اتجاهات المستجيبين إلى وجود حالة من الضعف في جودة الحياة وبوزن نسبي بلغ 46.8%.

2- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود حالة من الضعف في الأبعاد الثلاثة المكونة للدور المؤسسات الحكومية حيث بلغ الوزن النسبي للأخذ بعهد الإستراتيجية 44.0%، بينما يليه الأخذ بمبدأ الحوكمة، وبوزن نسبي بلغ 41.0%، أما بعد التمويل فقد حصل على وزن نسبي بلغ 45.8%، وبالتالي وبالرغم من ضعف هذه الأبعاد فقد استحوذ بعد التمويل على النسبة الأكبر من الاهتمام الحكومي ممثلاً بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

3- تشير نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين دور المؤسسات الحكومية ممثلة بوزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة وتحسين جودة الحياة للفئات المهمشة والمستفيدة من خدماتها، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما 73.3%، وقد كانت أكثر أبعاد الدور الحكومي علاقة بتحسين جودة الحياة بعد التمويل وبدرجة ارتباط بلغت 76.1%، يليها بعد الإستراتيجية بدرجة ارتباط 64%، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الحوكمة بدرجة ارتباط بلغت 60.1%، وبالرغم من وجود مثل هذه العلاقات إلا أن التأثير قد اقتصر على بعد التمويل في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة من مستفيدي وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

4- تشير نتائج التحليل إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لبعده التمويل في تحسين جودة للفئات المهمشة من مستفيدي وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة هذا التأثير 0.830 وهو ما يعني أن مضاعفة مستوى التمويل عن المستوى الراهن سيسهم في تحسين جودة الحياة لديهم بنسبة 83%، حيث يرجع تأثير هذا البعد كونه يعتبر البعد العملي الذي يصيب مباشرة حياة الفئات المهمشة، بينما تبقى الجوانب الأخرى المرتبطة بالإستراتيجية أو الحوكمة هي جوانب مؤسسية داخلية مرتبطة بإطار تفعيل بيئة العمل المؤسسي الداخلية التي تسهم بشكل غير مباشر بتحسين جودة حياة المستفيدين.

5- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لبعده الإستراتيجية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة المستفيدة من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، ويرجع ذلك إلى حالة الضعف في تبني التوجه الإستراتيجي بالوزارة كنتيجة لحالة الانفصام بين أركان وحلقات العمل الخاصة بالوزارة كنتيجة للانقسام الفلسطيني، إذ إن هذه الحالة التي لا تمكنها من العمل الحقيقي في إطار البعد الإستراتيجي وتجعل من أعمالها مجرد أعمال روتينية تنفيذية، حيث أفرزت أجسام رئيسة تمتلك بعد العمل الإستراتيجي وأجساماً تنفيذية تفتقد إلى القدرة الحقيقية على العمل في إطار الإستراتيجية، إذ إن وزارة التنمية الاجتماعية برام الله تعتبر الجسم الأهم في منظومة العمل المؤسسي المؤثرة في العمل الاجتماعي بقطاع غزة كونها الجهة الرسمية التي تقوم باعتماد الخطوات الإستراتيجية في إطار تقديراتها وموازنات عملها، كما أن ضعف حلقات الاتصال المباشر بين الوزارة بقطاع غزة والمانحين وحالة عدم الاستقرار السياسي في بيئة قطاع غزة قد أفقدها القدرة على تخطيط مواردها، وهو الجانب الأهم الذي

يمكن الاعتماد عليه في بناء الخطط الإستراتيجية، ووضع الخيارات الإستراتيجية التي يمكن انتهاجها مستقبلاً، إضافة لما لذلك من دور في فعالية الدور الذي تمارسه الوزارة على أرض الواقع.

6- أشارت نتائج التحليل عدم وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية لبعدها الحوكمة في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة المستفيدة من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، ويرجع ذلك إلى ضعف التنبؤ الرسمي لقضايا الحوكمة داخل أركان الوزارة، وخصوصاً من قبل الإدارة العليا، ويرتبط هذا التوجه بضعف الممارسة لقضايا الحوكمة من قبل أركان الوزارة لاعتبارات متنوعة أولها وجود اعتقاد سائد بأن قضايا الشفافية والإفصاح التي ترتبط بالتطبيق الحقيقي لمفاهيم الحوكمة قد تسهم في استغلالها سياسياً من قبل أطراف متنوعة في ظل حالة الاستقطاب السياسي الشديد والانقسام الذي تشهده الساحة الفلسطينية، هذا بالإضافة إلى أن بيئة عمل المؤسسات الحكومية لا تزال تعاني من حالة عدم الفهم الكافي لمزايا تطبيق الحوكمة على فعالية أدائها، وأن التزامها بتطبيق هذه القواعد يبقى في الإطار الشكلي أكثر منه في إطار الممارسة الحقيقية التي تلبي متطلبات جودة الأداء.

7- أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول الأداء الحكومي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة الجغرافية)، إذ إن عدم وجود مثل تلك الفروق يرتبط بطبيعة هذا المتغير الذي يعتبر من المتغيرات التقييمية التي ترتبط بواقع العمل الملموس والممارسة الفعلية داخل الوزارة، إذ إن تقييم هذا الواقع لا يتطلب اختلافًا في الجنس أو العمر أو حتى المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، أو مكان السكن للحكم على طبيعة هذا الأداء، فمعايشة هذا الواقع من قبل الذكور والإناث باختلاف مؤهلاتهم العلمية أو أماكن سكنهم وخبراتهم؛ لأن الحكم على هذا الأداء يرتبط بملاحظتهم وشعورهم العام داخل بيئة العمل التي تعتبر ذات البيئة للجميع، والتي لا تختلف من شخص لآخر.

8- أظهرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول تحسين جودة الحياة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة الجغرافية)، إذ إن عدم وجود مثل تلك الفروق تعزى إلى أن متغير جودة الحياة يرتبط بجميع الفئات وبغض النظر عن اختلافاتهم الجنسية أو العمرية أو العلمية أو حتى أماكن سكنهم، إذ إن آراء المستجيبين الذكور حول وقائع تحسين جودة الحياة لا تختلف عن آراء الإناث؛ لأن جوانب الحياة لديهم متماثلة، ومعاناة فئة الذكور مثل معاناة فئة الإناث فيما يتعلق بوقائع جودة حياتهم في قطاع غزة، وينطبق هذا الأمر على اختلاف الأعمار بينهم أو حتى اختلاف مؤهلاتهم العلمية وأماكن سكنهم، فجودة الحياة الاقتصادية والاجتماعية

يتأثر بها الجميع؛ لأن وقائع هذه الحياة قد أَلقت بظلالها عليهم جميعاً، فاستجاباتهم حول المعاناة لا يظهر عليها اختلاف، كما أن اختلاف مناطق السكن لم تكن عاملاً هاماً في إحداث الفروق حول تحسين جودة الحياة؛ وذلك نظراً لأن الأزمات الاقتصادية ذاتها طالت جميع المناطق، ولم تفرق بين منطقة وأخرى، وبالتالي فإن أسباب ضعف جودة الحياة في منطقة معينة هي ذات الأسباب في منطقة أخرى.

## 2.5 التوصيات

بعد إجراء الدراسة الخاصة دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة بالتطبيق على وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة، وبعد استعراض نتائج هذه الدراسة، فقد اقترحت الباحثة مجموعة من التوصيات في ضوء هذه النتائج التي قد تسهم في تعظيم فاعلية الدور الحكومي لوزارة التنمية الاجتماعية في تحسين جودة حياة الفئات المهمشة في قطاع غزة والتي تشمل:

1- ضرورة توحيد جهود العمل بالوزارة من خلال إقرار حالة إدارية بعيدة عن الاختلافات السياسية يمكن الاتفاق عليها، وعدم تجاوزها بحيث تمكن هذه الحالة من توحيد أنظمة العمل التي تخدم الفئات المهمشة، وتسهل من عملية انسياب وتدفق الأعمال بين شطري الوزارة بالضفة الغربية وقطاع غزة بما يخفض من حالة البيروقراطية في العمل، ويعزز من فعالية الإجراءات المنفذة لخدمة الفئات المهمشة في قطاع غزة.

2- يتوجب على الجهات الإدارية للوزارة بقطاع غزة الشروع الفوري بالاعتماد على بعد العمل الإستراتيجي الذي يتضمن إجراءات فعالة طويلة المدى تستهدف خدمة الفئات المهمشة بحيث تبدأ هذه الإجراءات بتوضيح شامل لمفاهيم العمل الإستراتيجي لكافة الطواقم العاملة بالوزارة، بحيث تمكنهم هذه الإجراءات من الفهم الواضح لطبيعة رؤية ورسالة الوزارة، وتعزز قدراتهم على إجراء التحليل الحقيقي للاحتياجات الخاصة بمستفيدي الوزارة، وقدرتهم على تحليل جوانب البيئة الداخلية والخارجية؛ لوضع سيناريوهات متنوعة يمكن أن تسهم في الأخذ بعين الاعتبار كافة الاحتمالات وانعكاسها على ظروف الفئات المهمشة والاستعداد الحقيقي لها في كافة الظروف.

3- يتوجب على وزارة التنمية الاجتماعية بقطاع غزة بالشروع الحقيقي بتطبيق قواعد الحوكمة في كافة جوانبها وأركانها بغض النظر عن حالة الانقسام السياسي التي تشهدها الساحة الفلسطينية، والنظر إلى هذه الإجراءات كجزء من المهنية التي تسهم في تعزيز مكانة الوزارة في العمل

- الاجتماعي بقطاع غزة على أن يكون على رأس تلك الإجراءات اتباع قواعد الشفافية والإفصاح عن كافة القضايا المرتبطة بالفئات المهمشة، وإشراكهم بشكل حقيقي بعمليات التخطيط لاحتياجاتهم باعتبارهم الحلقة الأهم من حلقات أصحاب المصالح المرتبطة بأعمال الوزارة.
- 4- يجب على وزارة التنمية الاجتماعية توسيع قاعدة التمويل للفئات المهمشة، بحيث يتم تجنيد التمويل لصالح دعم عوائل هذه الفئات في قضايا التعليم الجامعي والقضايا الصحية، لاسيما تلك المرتبطة باعتماد التعليم الجامعي المجاني لأبنائهم، وتقديم الإرشاد والدعم النفسي لهم ولعوائلهم، باعتبارهم من الفئات المتضررة بحكم الواقع المرير الذي يشهده قطاع غزة بشكل عام وهذه الفئة على وجه التحديد.
- 5- ضرورة قيام الوزارة بالاستماع الحقيقي للشكاوى المقدمة من قبل الفئات المهمشة والمستفيدة من خدمات الوزارة، والرد على هذه الشكاوى بشكل رسمي إما بالإيجاب أو السلب، وتوضيح الجوانب المتعلقة بكل شكوى من هذه الشكاوى باعتباره حقاً مكفولاً لأطراف المصلحة، وعاملاً هاماً في تعزيز الشفافية المجتمعية.
- 6- ضرورة قيام الوزارة بالتركيز على المشاريع التنموية بعد دراستها بشكل مهني كخطوة هامة نحو التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة لتمكينها من تخطي حالة العوز والاعتماد على الذات من جهة، وإفصاح المجال لتوسيع قاعدة الاستفادة لتشمل أطياف مجتمعية أخرى تحتاج لمثل هذا الدعم والمساندة.
- 7- ضرورة العمل بالشراكة مع الوزارة برام الله، ومؤسسات المجتمع المدني لوضع رؤية وطنية شاملة لمقتضيات وطبيعة العمل الاجتماعي في قطاع غزة يكون أساسها الإجماع المهني من قبل الخبراء والمختصين حول الجوانب الممكنة والمسلكيات المهنية التي يتوجب التوجه نحوها في إطار خطة تشرف عليها لجنة مختصة من قبل جميع الأطراف، وتراقب تنفيذها المؤسسات الحقوقية ومندوبي المؤسسات الدولية لضمان العيش الكريم للفئات المهمشة في قطاع غزة.

### خلاصة الفصل:

تعتبر النتائج والتوصيات من الأمور التي قامت الباحثة بإجراء بحثه آملاً الوصول إليها، حيث قامت الباحثة في هذا الفصل باستعراض النتائج التي توصلت إليها في الفصل السابق، بالإضافة إلى قيام الباحثة بوضع مجموعة من التوصيات في ضوء تلك النتائج، وتأمل الباحثة من خلال تلك التوصيات أن يكون قد زود صناع القرار في وزارة التنمية الاجتماعية برؤية أوضح وأكثر واقعية للدور الحكومي في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة.

## المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

[1] الرسائل العلمية:

- 1- أبو الرب والأحمد، (2013): جودة الحياة لدى المعاقين سمعياً مقارنةً بغير المعاقين في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير. جامعة الملك بن عبد العزيز. المجلة التربوية الدولية المتخصصة.
- 2- أبو زيد، ع. (2019): التحول في السياسة الأمريكية تجاه القضية الفلسطينية في ظل إدارة الرئيس دونالد ترامب (2016-2019). رسالة ماجستير. جامعة القدس. فلسطين.
- 3- الأخرس، ج. (2016): الإدارة الاستراتيجية وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM وأثرها على الإبداع الإداري في القطاع الحكومي الفلسطيني. رسالة ماجستير. جامعة الأقصى. غزة.
- 4- الحجار، م. (2019): الصمت التنظيمي وأثره على الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 5- حسن، ع. (2005): الفقر في فلسطين وسياسات مكافحته، حالة عملية (محافظة جنين). رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.
- 6- حسن، ك. (2010): التمكين الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة "دراسة ميدانية"، المركز الدولي للأبحاث والدراسات وداد.
- 7- سلامة، س. (2005): نوعية الحياة المميزة للمبدعين في الأدب. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الآداب. جامعة عين شمس. مصر.
- 8- السويركي، ر. (2013): الأمن النفسي وعلاقته بالاستقلال/ الاعتمادية وجودة الحياة لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة.
- 9- عبد الله، ج. (2007): جودة الحياة وبعض المتغيرات الشخصية لدى فئتين من مرضى الألم المزمن مقارنةً بأصحاء. رسالة ماجستير. كلية علم النفس. جامعة المنوفية. مصر.
- 10- العضال، ل. (2018): دور مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال مواجهة الفقر في مدينة عمان. رسالة ماجستير. جامعة البلقاء التطبيقية. كلية الأميرة رحمة.
- 11- الغزالي، م. (2017): العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة "دراسة تطبيقية على جودة خدمة المياه - مصلحة مياه بلديات الساحل - محافظات غزة". رسالة ماجستير. جامعة الأزهر. غزة.
- 12- القاضي، ن. (2012): الصحة النفسية وعلاقتها بنوعية الحياة لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير. جامعة القدس. فلسطين.

- 13-قويدر، ا. (2016): دور ديوان الرقابة المالية والإدارية في تحقيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية. رسالة ماجستير. جامعة الأقصى. غزة.
- 14-كلاب، س. (2004): واقع الرقابة الداخلية في القطاع الحكومي (دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة). رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة.
- 15-مجدي، ح. (2009): المساندة الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة لدى مرضى السكر. رسالة ماجستير. جامعة الزقازيق. مصر.
- 16-المدهون، م. والبطنجي، ع. (2013): التخطيط الإستراتيجي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة تطبيقية على مركز التدريب المجتمعي وإدارة الأزمات. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة.
- 17-مريم، ش. (2014): طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات. رسالة ماجستير. جامعة بلقايد. الجزائر.
- 18-الهنداوي، م. (2011): الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركيا بمحافظات غزة. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر. غزة. فلسطين.
- 19-الواوي، ع. (2012): مستوى القلق وعلاقته بجودة الحياة لدى البالغين الذين خضعوا لعملية القلب المفتوح في فلسطين. رسالة ماجستير. جامعة القدس. فلسطين.
- 20-وشاح، ب. (2017): تقييم دور المنح والمساعدات في تحقيق النمو الاقتصادي الفلسطيني خلال الفترة (1994-2013) - دراسة قياسية-. رسالة دكتوراه. جامعة قناة السويس. مصر.
- 21-يخلف، م. عاتي، م. (2015): دور وكالات الدعم الحكومي في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. دراسة حالة لكل من ANSEJ و CNAC -ولاية قالمة-. رسالة ماجستير. جامعة ماي. الجزائر.

## [2] المجالات والدوريات:

- 1- إسماعيل، ط. (2014): الفقر والتعليم: دراسة تحليلية لمؤشرات العلاقة التبادلية. مجلة كلية التربية بالزقازيق. مصر.
- 2- باور والعمرى، (2019): الحكومة الفلسطينية الجديدة تواجه تحديات في الحوكمة والقضايا المالية. معهد واشنطن لسياسات الشرق الأدنى.
- 3- الحريري، ع. (2010): النساء المهمشات في المجتمع اليمني. مؤسسة الحوار المتمدن.
- 4- الحمداني، ص. والخولاني، م. (2018): تأثير التفكير الاستراتيجي على تحسين جودة الحياة الوظيفية، المجلة العربية للإدارة. عمان.

- 5- سعيد والقزاز، (1998): **الفقر في فلسطين. دراسة حالات.** برنامج دراسات التنمية. فلسطين.
- 6- الشهبواني، ن. (2018): **دور القطاع العام والقطاع الخاص في التنمية الاقتصادية.** جامعة الموصل. العراق.
- 7- عبد الفتاح، ف. وحسين، م. (2006): **العوامل الأسرية والمدرسية والمجتمعية المنبئة بجودة الحياة لدى الأطفال ذوي صعوبات التعلم بمحافظة بني سويف.** المؤتمر العلمي الرابع لكلية التربية بنى سويف. مصر.
- 8- عبد القادر وجعفر، (2014): **الجهاز الاداري في مؤسسات السلطة الفلسطينية: الواقع ومقترحات الإصلاح.** مجلة جامعة القدس المفتوحة لأبحاث والدراسات. فلسطين
- 9- عبد القادر، أ. (2005): **تحسين جودة الحياة كمنبئ للحد من الإعاقة.** ندوة تطوير الاداء في مجال الوقاية من الإعاقة. جامعة الزقازيق. 14-16 فبراير.
- 10- عفانة، م. (2018): **نسبة الفقر والبطالة في فلسطين.. مؤشرات تهدد السلم الأهلي.** صحيفة الحدث.
- 11- عوض، م. (2012): **قضايا التهميش والوصول إلى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية نحو مقاربات جديدة لمكافحة التهميش في العالم العربي، القاهرة، مصر.**
- 12- الفراء واللوح، (2007): **تطور الهياكل التنظيمية للوزارات الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على الكفاءة الإدارية،** مجلة الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.
- 13- الفطافطة، م. (2014): **الفقر في فلسطين.. أنياب تنهش وخطط تُهمش.** صحيفة الحدث.
- 14- مركز الميزان لحقوق الانسان، (2010): **واقع الحق في التعليم العالي في ظل الحصار على قطاع غزة.**
- 15- مطوق، ص. (2019): **استراتيجية الإصلاح والتطوير الإداري للجهاز الحكومي.** الهيئة الاستشارية العراقية للعمار والتطوير.
- 16- مقداد وآخرون، (2015): **سمات وخصائص الأسر الفقيرة في قطاع غزة، مؤشرات القياس ونموذج العلاج.** مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. غزة. فلسطين
- 17- هاشم وراضي، (2012): **سبل مواجهة الفقر وأثرها في تعزيز التنمية المستدامة في العراق، الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية.** العراق.
- 18- هاشم، س. (2001): **جودة الحياة لدى المعوقين جسميا والمسنين وطلاب الجامعة.** مجلة الارشاد النفسي. جامعة عين شمس. مصر.



- 17- فلسطين اليوم. (2019): ارتفاع حاد في معدلات الفقر والبطالة في قطاع غزة. موقع فلسطين اليوم  
<https://paltoday.ps/ar/post/>
- 18- موقع الجزيرة الالكتروني،(2014): غزة. ص 1.  
<https://www.aljazeera.net/encyclopedia/citiesandregions/2014/11/19/%D8%B A%D8%B2%D8%A9>
- 19- طه، م. (2018): الفئات المهمشة. صحيفة الخبر. مصر.  
<http://alkhabbar.com/archives/79180>
- 20- عودة، ر. (2015)، " واقع المرأة في فلسطين". موسوعة اعلام نساء فلسطين  
<http://palwp.ps/index.php/2015-07-11-22-26-21/2015-07-11-22-27-05/28-studies/50-2015-07-28-19-56-59>
- 21- كامل، ر. (2018): تمكين المرأة ضرورة ملحة لتنمية المجتمعات. موقع مجلة هي  
<https://www.hiamag.com/>
- 22- مدونة الرفيق، (2019): مفهوم التمويل الدولي و عناصره  
<https://abutayh.blogspot.com/2018/02/blog-post.html>
- 23- مشعل، ط. (2009): اهمية الصحة في حياة الانسان. موقع موضوع الالكتروني  
<https://mawdoo3.com/>
- 24- موسوعة الجزيرة الالكترونية، (2019): جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى  
<https://www.aljazeera.net/encyclopedia/healthmedicine/2019/5/>
- 25- نيسا، (2014): واقع الطفل الفلسطيني تحت الاحتلال. موقع نيسا اف ام  
<http://www.radionisaa.ps/article/331>
- 26- هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية، (2019): تمويل المشاريع في فلسطين.  
<http://www.ipa.ps/pipe/projectsmap.html>
- 27- وزارة التخطيط و التعاون الدولي، (2004): خطة الطوارئ و الاستثمار العام 2003-2004.
- 28- وزارة الشؤون الاجتماعية، واقع المسنين في المجتمع الفلسطيني أهداف وطموحات. تم الاطلاع  
في 2019/12/10
- 29- وكالة الأنباء الفلسطينية (وفا)، (2019): برنامج الحكومة الثالثة عشر  
[http://info.wafa.ps/ar\\_page.aspx?id=3644](http://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=3644)
- 30- وكالة الأنباء الفلسطينية (وفا)، (2019): واقع الإعاقة في فلسطين  
[http://info.wafa.ps/ar\\_page.aspx?id=9475](http://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=9475)
- 31- وكالة الأنباء الفلسطينية (وفا)، (2019): واقع الطفل الفلسطيني في ظل اتفاقية حقوق الطفل، تم  
الاطلاع بتاريخ 2019/12/18 [http://info.wafa.ps/ar\\_page.aspx?id=3171](http://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=3171)
- 32- يموت، ع. (2008): الفقر ظاهرة اقتصادية اجتماعية مقلقة هل سلمت منها الدول العربية؟،  
مجلة الدفاع الوطني اللبناني. <https://www.lebarmy.gov.lb/ar/content>

33-OCHA، 2017: تبعات الانقسام الفلسطيني على النواحي الإنسانية في قطاعي غزة -

حزيران/يونيو 2017. الأمم المتحدة مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية

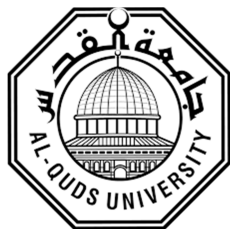
<https://www.ochaopt.org/ar/content/humanitarian-impact-internal-palestinian-divide-gaza-strip-june-2017-1>

### ثانياً: المراجع الاجنبية

- 1- B2B editor, (Jul.,2017): "Why good governance is important to the public sector", B2B Magazine
- 2- ESCWA,(2014): PROMOTING THE EMPOWERMENT OF MARGINALIZED SOCIAL GROUPS IN THE ARAB REGION
- 3- IFAC, (Sep.,2013), "Good Governance in the public sector – Consultation draft for an international framework", International Federation for Accountants.
- 4- Muhammad & Yasin, (2011): Local Governance and Empowerment of marginalized Groups: A case Study of BDS and LSG in Pakistan, Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS).(
- 5- Namdeo, S., Rout, S. (2016): " Calculating and interpreting Cronbach's alpha using Rosenberg assessment scale on paediatrician's attitude and perception on self esteem", International Journal of Community Medicine and Public Health, 3(6):1371-1374.
- 6- Radhika Kapur, (2018): Empowerment of Marginalized Communities, University of Delhi, Research Gate.
- 7- Slaughter, (2017): 3 responsibilities every government has towards its citizens, World Economic Forum.

## الملاحق

ملحق (1): الاستبانة النهائية لأداة الدراسة.



جامعة القدس - أبو ديس

كلية الدراسات العليا

السادة الأفاضل/..... حفظكم الله ورعاكم ،،،  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

### الموضوع: استبانة

تتشرف الباحثة بين أيديكم استبانة لإجراء بحث بعنوان:

دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة للفئات المهمشة في قطاع غزة

دراسة حالة: وزارة التنمية الاجتماعية

وذلك استكمالاً للحصول على درجة الماجستير ضمن برنامج التنمية المستدامة - بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية بجامعة القدس أبو ديس. لذا آمل من سيادتكم التكرم بقراءة كل عبارة من عبارات الاستبانة، ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم نحو ما هو قائم بالفعل وفق تدرج خماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة). علماً بأن إجاباتكم سيتم معالجتها بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط، نشكر لكم تعاونكم، ونؤكد لكم أن لإجاباتكم تأثيراً مهماً في دقة النتائج وتحقيق أهداف البحث.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

الباحثة: نسرين ريان

يرجى التكرم باختيار البديل المناسب لكل عبارة من العبارات التالية وذلك بوضع إشارة (X).

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

<b>1. النوع</b>	
<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
<b>2. العمر</b>	
<input type="checkbox"/> من 27 سنة الي 34 سنه	<input type="checkbox"/> من 35 سنة إلى 42 سنة
<input type="checkbox"/> 43 سنة إلى 50 سنة	<input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر
<b>3. سنوات الخبرة</b>	
<input type="checkbox"/> 1 الى اقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> 5 سنوات - أقل من 10 سنوات
<input type="checkbox"/> 10 سنوات -أقل من 15 سنة	<input type="checkbox"/> 15 سنة فأكثر
<b>4. المؤهل العلمي</b>	
<input type="checkbox"/> دبلوم	<input type="checkbox"/> بكالوريوس
<input type="checkbox"/> دراسات عليا (ماجستير- دكتوراه)	<input type="checkbox"/> أخرى _____
<b>5. مكان السكن</b>	
<input type="checkbox"/> محافظة الشمال	<input type="checkbox"/> محافظة غزة
<input type="checkbox"/> محافظة الوسطي	<input type="checkbox"/> محافظة الجنوب

المحور الأول: دور المؤسسات الحكومية					
البعد الأول: الاستراتيجية					
م	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
1.	يتوفر لدى الوزارة رؤية استراتيجية واضحة للطموح المستقبلي الذي ترغب في الوصول اليه.				
2.	تعتمد الوزارة في وضع رؤيتها على الموارد والإمكانات المتاحة والمقدرة مستقبلا.				
3.	يتم ربط الاعمال التنفيذية للوزارة برؤيتها الاستراتيجية اثناء عملية التنفيذ.				
4.	تراعي رسالة الوزارة جميع الأطراف ذوي العلاقة بالعمل الاجتماعي.				
5.	تركز رسالة الوزارة على جوانب تنمية جودة الحياة للمستفيدين وتعتبرها أساس العمل التنفيذي لها.				
6.	تعتبر رسالة الوزارة المرتكز الرئيسي لإعداد برامج العمل الاجتماعي في فلسطين.				
7.	يتم صياغة الأهداف الاستراتيجية للوزارة بعد دراسة حقيقية للاحتياجات التنموية لجميع أطراف العلاقة.				
8.	تقوم الوزارة بعرض ومناقشة الأهداف الاستراتيجية مع أطراف العلاقة قبل إقرارها بشكل نهائي.				
9.	يعتبر تطوير جودة الحياة لمستفيدي الوزارة احدى اهم الأهداف الاستراتيجية التي تتبناها.				
10.	تعتمد الوزارة في أسلوب عملها على تحليل للفرص المتوقعة التي يمكن البناء عليها في تنمية جودة حياة المستفيدين.				
11.	تعتمد الوزارة على اجراء تحليل داخلي لتحديد نقاط القوة والضعف داخل بيئة عمل الوزارة.				
12.	تقوم الوزارة بالاعتماد على اجراء تحليل توقعي للسيناريوهات المحتملة المؤثرة على جودة حياة المستفيدين وادراجها ضمن الخطة الاستراتيجية.				
13.	تقوم الوزارة بالأخذ بعين الاعتبار الافتراضات الاستراتيجية المحتملة في بيئة عملها الخارجية التي قد تؤثر سلبا على جودة حياة المستفيدين عند وضع خطتها الاستراتيجية.				

م.م	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
14.	تعتمد الوزارة في طريقة علمها على وضع مجموعة من البدائل الاستراتيجية اعتمادا على أسلوب السيناريوهات.					
15.	تضع الوزارة خيارات استراتيجية بديلة في حال انحراف الواقع عن السيناريو المعتمد.					
16.	تقوم الوزارة بتعزيز مياد الشراكة مع أطراف العلاقة اثناء تنفيذ خطتها الاستراتيجية المقررة.					
17.	تقوم الوزارة بإجراء تقييم دوري لمدى الالتزام بترجمة الأهداف الاستراتيجية اثناء التنفيذ.					
<b>البعد الثاني: الحوكمة</b>						
1.	تولي الوزارة اهتماما باتباع قواعد الشفافية والافصاح في معاملاتها المتنوعة.					
2.	تعتمد الوزارة عند تخطيط أنشطتها على اشراك الأطراف ذوي العلاقة.					
3.	تقوم الوزارة بنشر تقاريرها المالية والإدارية على صفحتها الالكترونية.					
4.	تسمح الوزارة بدخول المستفيدين ووسائل الاعلام ومؤسسات المجتمع المدني لمواقعها من اجل متابعة الأمور التي تهمهم.					
5.	يتم اختيار الفئات المستفيدة من أنشطة الوزارة استنادا الى الاحتياج الفعلي لها دون اية اعتبارات اخرى.					
6.	تخضع عملية تخطيط وتنفيذ الأنشطة في المناطق الجغرافية المتنوعة لمعايير مقررة استنادا الى عملية تقييم دورية للاحتياجات وبشكل موضوعي.					
7.	تخضع الوزارة للرقابة الإدارية عند اعداد وتنفيذ أنشطتها المتنوعة.					
8.	يقوم جهاز الرقابة الإدارية والمالية بإجراء متابعات دورية لأداء الوزارة.					
9.	تحرص إدارة المؤسسة على عقد لقاءات دورية مع شرائح المجتمع المتنوعة.					
10.	تعتمد الوزارة صناديق خاصة لاستقبال شكاوى أطراف العلاقة بأنشطتها.					
11.	تمتلك الأجهزة الرقابية قنوات اتصال (خطوط الهاتف الساخنة، صناديق الشكاوى، مواقع الويب) وتقبل اية بلاغات او شكاوى فيما يتعلق بأداء الوزارة.					

م .	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
12.	تراعي الوزارة عند تنفيذ أنشطتها أولويات واحتياجات الفئات المتنوعة.					
13.	يتم مراعاة احتياجات الفئات المهمشة عند تخطيط أنشطة الوزارة.					
14.	تقوم الوزارة بإعداد دراسة احتياج للفئات المجتمعية المتنوعة عند تخطيط أنشطتها.					
15.	تخصص الوزارة قناة اتصال خاصة للاستماع لآراء المستفيدين فيما يتعلق بأعمالها المنفذة وبشكل دوري.					
16.	يتم إشراك أطراف العلاقة عند وضع الخطط الخاصة بالوزارة.					
<b>البعد الثالث: التمويل</b>						
1.	تقوم الوزارة بتوفير التمويل لكافة الاسر التي تقع تحت خط الفقر في قطاع غزة.					
2.	تخصص الوزارة برامج تمويلية لحماية النساء المعنفات في قطاع غزة.					
3.	تتسم برامج التمويل المعتمدة من قبل الوزارة بتركيزها على النساء والأطفال باعتبارهما من اهم الفئات الضعيفة.					
4.	يتم اعتماد برامج تمويل تنموية بغرض التمكين الاقتصادي للفئات المهمشة والفقيرة في قطاع غزة.					
5.	تتسم برامج التمويل المقررة من قبل الوزارة بالاهتمام بالبعد الاغاثي.					
6.	تتسم إجراءات منح التمويل بالشفافية والوضوح التام لكافة أطراف العلاقة.					
7.	تعتبر معايير الاستفادة الأساس الناظم لمنح التمويل دون اية اعتبارات اخرى.					
8.	تتضمن استراتيجية الوزارة رؤية واضحة لكيفية نقل الفئات المهمشة من حالة العوز الى حالة الاعتماد على الذات.					
9.	تعتبر محدودية المخصصات المالية الممنوحة للوزارة أحد اهم العوائق التي تسهم في حرمان فئات واسعة من الاستفادة بالرغم من وقوعها تحت طائلة الفقر.					
10.	تسهم برامج التمويل التي تنفذها الوزارة في تمكين الاسر من توفير دخل ملائم يمكنها من الاعتماد على الذات.					
11.	تلعب برامج التمويل المنفذة من قبل الوزارة في تمكين الفئات المهمشة من الوصول الى الخدمات الصحية					

م .	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
12.	تسهم برامج التمويل المقدمة من قبل الوزارة للفئات المهمشة في تعزيز الدور الاقتصادي للمرأة في قطاع غزة					
13.	تلعب برامج التمويل المقدمة للفئات المهمشة من تمكين الاسر من الوصول الى الخدمات التعليمية المناسبة في قطاع غزة					
14.	تقوم الوزارة بالتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني لضمان فاعلية برامج التمويل الممنوحة للفئات المهمشة في قطاع غزة.					
15.	تتسم برامج التمويل الخاصة بالوزارة بالمرونة الكافية لتلبية الاحتياجات الطارئة للفئات المهمشة في ظل بيئة قطاع غزة شديدة التغير.					
<b>المحور الثاني: جودة الحياة</b>						
1.	تتوفر لمستفيدي الوزارة القدرة على الوصول الى الخدمات الصحية بسهولة.					
2.	تتسم الخدمات الصحية المقدمة للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بالفاعلية.					
3.	توفر الوزارة خدمات التامين الصحي لجميع الافراد من الفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة.					
4.	توفر الوزارة برامج خاصة لمكافحة سوء التغذية لدى مستفيديها.					
5.	تقوم الوزارة بتوفير خدمات الارشاد والدعم النفسي للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة.					
6.	توفر الوزارة حماية طبيعية خاصة للحالات المعنفة من الفئات المستفيدة من خدماتها.					
7.	توفر الوزارة خطوطا ساخنة لاستقبال شكاوى الفئات فيما يتعلق باحتياجاتهم الاجتماعية بهم.					
8.	تعمل الوزارة على تحسين ظروف السكن للفئات المهمشة لتلائم المتطلبات المعيشية					
9.	تخضع الوزارة من ضمن مهام عملها عند توفير مساكن للفئات المهمشة للمواصفات الصحية الامة لتلبية الحد الأدنى من متطلبات المعيشة.					
10.	تتسم طبيعة السكن للفئات المهمشة من مستفيدي الوزارة بقدرتها على حمايتهم من الاضرار في المواسم المختلفة.					
11.	تمكن برامج الوزارة المنفذة الفئات المستفيدة من الوصول الى الخدمات التعليمية بسهولة.					

م .	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
.12	توفر الوزارة برامج خاصة لدعم التعليم الجامعي الخاص بمستفيديها.					
.13	تخصص الوزارة برامج لمكافحة التسرب المدرسي للفئات المستفيدة من خدماتها.					
.14	تقوم الوزارة بتوفير برامج لدعم مستلزمات التعليم الأساسية الخاصة بمستفيديها.					
.15	تحرص الوزارة على توفير مستوى يمكنهم من توفير متطلبات الحياة الأساسية.					
.16	يمكن تصنيف مستفيدي الوزارة بان معظمهم يقع في إطار الاسر الفقيرة.					
.17	يمكن تصنيف مستفيدي الوزارة بان معظمهم يقع في إطار الاسر الفقيرة فقط.					

ملحق (2): أسئلة المجموعات البؤرية.

الاستراتيجية	في اعتقادكم هل تتبنى الوزارة قضاياكم كاستراتيجية مستمرة في إطار عملها كمؤسسة راعية للفئات المهمشة؟
	هل يعتبر خدمة الفئات المهمشة هدفا استراتيجيا للوزارة تسعى الى تحقيقه بما يخدم مصالحكم؟
	هل تقوم الوزارة بالتشاور معكم حول احتياجاتكم الحقيقة الراهنة والمستقبلية في إطار عملها؟
الحكومة	في اعتقادكم هل تعتمد الوزارة مبدأ الشفافية والافصاح عند تنفيذ أنشطتها المرتبطة بتطوير جودة الحياة لديكم؟
	هل تقوم الوزارة بالاعتماد على معايير واضحة للعمل مع الفئات المتنوعة دون تحيز؟
	هل تقوم الوزارة بدراسة احتياجات الفئات والمناطق قبل تنفيذ الأنشطة المتنوعة بالتشاور معكم؟
	هل تتيح لكم الوزارة فرص تقديم الشكاوى والاستماع لكم حول الأنشطة المنفذة من قبلها؟
	هل يتم تنفيذ الأنشطة في المناطق المتنوعة وفقا لألوية الاحتياج ام لاعتبارات أخرى؟
التمويل	هل يعتبر التمويل المقدم لكم كافيا لتلبية احتياجاتكم المعيشية؟
	هل تقوم الوزارة بالتركيز على المشاريع التنموية المدرة للدخل كأحد الأساليب لإيجاد حلول جذرية للمعضلات التي تواجهكم؟
	هل يسهم تمويل مشاريع التمكين الاقتصادي بتوفير دخل كافى يمكنكم من الاعتماد على الذات.
	في ظل الحالات الطارئة التي يعايشها قطاع غزة هل تقوم الوزارة بالتدخل في مثل تلك الحالات لإغاثةكم بشكل طارئ؟
جودة الحياة	هل تقوم الوزارة بتوفير خدمات التامين الصحي وخدمات الدعم النفسي والاجتماعي لكم بطريقة فعالة؟
	هل تقوم الوزارة بتخصيص فحوصات دورية لأطفالكم من اجل مكافحة سوء التغذية ان وجد؟
	هل تسهم الوزارة بتمكين اسركم من الوصول الى الخدمات التعليمية (الأساسية والجامعية)؟
	هل توفر الوزارة برامج خاصة لدعم التعليم الجامعي لأبنائكم؟
	هل يتسم طبيعة المسكن الذي يوويكم بملائمته للحياة الطبيعية؟
	في حال كان المسكن غير ملائم هل تقوم الوزارة بعمليات الترميم او توفير بديل ملائم لكم؟
	هل توفر لكم المشاريع المنفذة او الدعم المقدم من قبل الوزارة دخلا كافيا لتغطية متطلبات الحياة الأساسية؟

ملحق (3): أسماء المحكمين.

الجامعة	الاسم	م.
جامعة فلسطين	د. سالم درويش	-1
جامعة فلسطين	د. علي شاهين	-2
جامعة فلسطين	د. نادر أبو شرخ	-3
جامعة فلسطين	د. تهاني جفال	-4
جامعة غزة	د. إبراهيم أبو رحمة	-5
جامعة غزة	د. زياد الدماغ	-6
جامعة غزة	د. علي أبو جراد	-7
جامعة غزة	د. طارق أبو حجير	-8

## فهرس الملاحق

- ملحق (1): الاستبانة النهائية لأداة الدراسة.....132
- ملحق (2): أسئلة المجموعات البورية.....139
- ملحق (3): أسماء المحكمين.....140

## فهرس الجداول

- جدول (1.2): أسماء الوزارات الفلسطينية. 14
- جدول (2.2): الفجوة البحثية. 64
- جدول (1.3): مستويات الموافقة على فقرات وأبعاد ومحاور الدراسة. 73
- جدول (2.3): معاملات صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول "الإستراتيجية". 76
- جدول (3.3): معاملات صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني "الحوكمة". 78
- جدول (4.3): يوضح معاملات صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث "التمويل". 79
- جدول (5.3): معاملات صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني "تحسين جودة الحياة". 81
- جدول (6.3): الصدق البنائي والتمييزي لأبعاد ومحاور الدراسة. 82
- جدول (7.3): نتائج اختبارات ثبات لأبعاد ومحاور الدراسة. 84
- جدول (1.4): الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية. 87
- جدول (2.4): نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد ومحاور الدراسة. 88
- جدول (3.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الأول "الإستراتيجية". 90
- جدول (4.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثاني "الحوكمة". 94
- جدول (5.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثالث "التمويل". 97
- جدول (6.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني "تحسين جودة الحياة". 100
- جدول (7.4): نتائج العلاقة بين المتغيرات الدراسة. 102
- جدول (8.4): نتائج تأثير أبعاد دور المؤسسات الحكومية في تحسين جودة الحياة باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد. 106
- جدول (9.4): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول دور المؤسسات الحكومية تعزي للبيانات الديموغرافية. 110
- جدول (10.4): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول تحسين جودة الحياة تعزي للبيانات الديموغرافية. 113
- جدول (11.4): الوصف الإحصائي للفئات المهمشة وفقاً للبيانات الديموغرافية. 116

## فهرس الأشكال

- شكل (1.1): أنموذج الدراسة. .... 10
- شكل (1.3): توزيع فقرات أداة الدراسة على محاور وأبعاد الدراسة. .... 71
- شكل (2.3): تصحيح أداة الدراسة بخمس درجات وفق مقياس ليكرت. .... 72
- شكل (1.4): الأوزان النسبية لأبعاد ومحاور الدراسة. .... 88
- شكل (2.4): العلاقة بين أبعاد دور المؤسسات الحكومية وتحسين جودة الحياة. .... 103

## فهرس المحتويات

أ	إقرار:
ب	شكر و عرفان
ج	مصطلحات الدراسة:
هـ	الملخص:
و	Abstract:

### 1.....الفصل الأول: خلفية الدراسة

1	1.1 المقدمة
2	2.1 مشكلة الدراسة
4	3.1 مبررات اختيار موضوع الدراسة
5	4.1 أهمية الدراسة
6	5.1 أهداف الدراسة
7	6.1 المساهمة المعرفية
7	7.1 فرضيات الدراسة
8	8.1 حدود الدراسة
9	9.1 متغيرات الدراسة
9	1.9.1 تصميم الإطار النموذجي لمتغيرات الدراسة:
9	2.9.1 أنموذج ومتغيرات الدراسة:

### 11.....الفصل الثاني: الإطار النظري

11	1.2 واقع المؤسسات الحكومية في فلسطين
12	1.1.2. واقع المؤسسات الحكومية الفلسطينية بشكل عام:
14	1.1.1.2. المبادئ العامة لعمل المؤسسات الحكومية الفلسطينية:
15	2.1.1.2. الهيكل التنظيمي للمؤسسات الحكومية الفلسطينية:
16	2.1.2. دور المؤسسات الحكومية الفلسطينية:
16	1.2.1.2. إستراتيجية عمل المؤسسات الحكومية الفلسطينية:
19	2.2.1.2. حوكمة المؤسسات الحكومية الفلسطينية:
21	3.2.1.2. تمويل المؤسسات الحكومية الفلسطينية:

24	3.1.2. وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية:
24	1.3.1.2. رؤية الوزارة:
25	2.3.1.2. رسالة الوزارة:
25	3.3.1.2. أهداف الوزارة:
26	4.3.1.2. مهام الوزارة:
26	5.3.1.2. برامج وخدمات الوزارة:
28	2.2. جودة الحياة
29	1.2.2. نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة:
29	2.2.2. تعريف جودة الحياة:
31	3.2.2. مبادئ جودة الحياة:
31	4.2.2. أبعاد جودة الحياة:
33	1.4.2.2. الفقر:
35	2.4.2.2. التعليم:
36	3.4.2.2. السكن:
37	4.4.2.2. الصحة:
38	5.2.2. مقومات جودة الحياة:
38	6.2.2. مظاهر جودة الحياة:
39	7.2.2. مجالات جودة الحياة:
40	3.2. الفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني
42	1.3.2. أنواع الفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني:
42	1.1.3.2. الأطفال:
42	2.1.3.2. النساء:
44	3.1.3.2. ذوو الاحتياجات الخاصة:
45	4.1.3.2. كبار السن:
47	2.3.2. تداعيات الفقر على الفئات المهمشة في المجتمع الفلسطيني:
47	3.3.2. دور الحكومة الفلسطينية تجاه الفئات المهمشة:
49	4.2. الدراسات السابقة
62	1.4.2. التعقيب على الدراسات السابقة:
63	2.4.2. مدى الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:
63	3.4.2. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

## 66 ..... الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 67 ..... 1.3 منهج الدراسة
- 68 ..... 2.3 مصادر بيانات الدراسة
- 68 ..... 3.3 مجتمع الدراسة
- 69 ..... 4.3 جمع وتنظيم بيانات أدوات الدراسة
- 70 ..... 5.3 أدوات الدراسة
- 70 ..... 1.5.3. الأداة الأولى (الاستبانة):
- 70 ..... 1.1.5.3. خطوات إعداد أداة الدراسة (الاستبانة):
- 71 ..... 2.1.5.3. محتوى أداة الدراسة (الاستبانة):
- 72 ..... 3.1.5.3. مقياس ليكرت (Likert Scale):
- 73 ..... 2.5.3. الأداة الثانية (المجموعات البؤرية "المركزة"):
- 74 ..... 1.2.5.3. محتوى أداة (المجموعة البؤرية "المركزية"):
- 74 ..... 6.3 صدق وثبات أداة الدراسة
- 74 ..... 1.6.3. صدق أداة الدراسة (الاستبانة):
- 75 ..... 1.1.6.3. الصدق المحتوي (Content validity):
- 75 ..... 2.1.6.3. صدق الاتساق الداخلي:
- 82 ..... 3.1.6.3. الصدق البنائي والتمييزي:
- 83 ..... 2.6.3. ثبات أداة الدراسة:
- 83 ..... 1.2.6.3. مؤشر ألفا كرونباخ والثبات المركب:
- 84 ..... 7.3 التوزيع الطبيعي لأداة الدراسة
- 85 ..... 8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

## 86 ..... الفصل الرابع: تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج

- 86 ..... 1.4 الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية
- 87 ..... 2.4 نتائج تحليل أبعاد ومحاور الدراسة بشكل عام
- 89 ..... 3.4 نتائج التحليل الوصفي لأبعاد ومحاور أداة الدراسة
- 89 ..... 1.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالمحور الأول "دور المؤسسات الحكومية":
- 89 ..... 1.1.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الأول "الإستراتيجية":
- 93 ..... 2.1.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الثاني "الحوكمة":
- 96 ..... 2.1.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الثالث "التمويل":
- 99 ..... 2.3.4. نتائج تحليل المتعلقة بالمحور الثاني "تحسين جودة الحياة":

102	4.4 قياس العلاقة بين متغيرات أداة الدراسة .....
103	5.4 نتائج تحليل فرضيات الدراسة .....
115	6.4 نتائج تحليل المجموعات البؤرية "المركزة" .....
115	1.6.4. الوصف الإحصائي للفئات المهمشة وفقاً للبيانات الديموغرافية: .....
117	2.6.4. النتائج العامة: .....
117	1.2.6.4. تحليل الأبعاد الخاصة بالأداء الحكومي: .....
119	2.2.6.4. تحليل المحور الخاصة بجودة الحياة: .....

## 121 ..... الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

121	1.5 نتائج الدراسة .....
124	2.5 التوصيات .....
126	المصادر والمراجع .....
132	الملاحق .....
141	فهرس الملاحق .....
142	فهرس الجداول .....
143	فهرس الأشكال .....
144	فهرس المحتويات .....