

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/337858844>

# أثر إدخال البطاقة الذكية على برنامج الإغاثة من وجهة نظر موظفي وإدارة وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء

Article · December 2018

CITATIONS

0

READS

89

1 author:



[Tharwat al Hawamdeh](#)

Jerash University

23 PUBLICATIONS 3 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Economic [View project](#)



Management Systems [View project](#)

أثر إدخال البطاقة الذكية على برنامج الإغاثة من وجهة نظر موظفي وإدارة وكالة  
الغوث الدولية في منطقة الزرقاء

الدكتورة ثروت الحوامدة

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية  
جامعة جرش الاهلية

## أثر إدخال البطاقة الذكية على برنامج الإغاثة من وجهة نظر موظفي وإدارة وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء

### الملخص

هدفت الدراسة للتعرف إلى الخصائص الاجتماعية والإقتصادية لموظفي دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء، والتعرف على أثر ادخال البطاقة الذكية على برنامج الاغاثة من وجهة نظر الموظفين، وتكون مجتمع الدراسة من (28) موظف وموظفة في دائرة الاغاثة ، وتم أخذ عينة مكونة من (28) موظف، باستخدام المسح الشامل، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبانة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي في العلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها، (85.7%) من أفراد العينة هم ممن أنهوا مرحلة البكالوريوس، وكذلك توفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية الحديثة، وإن استخدام التكنولوجيا الحديثة كالبطاقة الذكية يؤدي إلى حماية بيانات المستفيدين من الخدمات، ويعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة ، وأن هناك رضا من المستفيدين على استخدام التكنولوجيا الحديثة كالبطاقة الذكية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها متابعة تطوير و تحديث البنية التحتية من أجهزة و برامج والاطلاع على تجارب مؤسسات ناجحة في تطبيق استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل. وكذلك الاستعانة بالجهات الاستشارية و الخبراء لتقديم المشورة في مجال تطبيق استخدام التكنولوجيا الحديثة.

**الكلمات المفتاحية:** وكالة الغوث، الاغاثة، البطاقة الذكية.

## الفصل الأول

### 1-1 مقدمة:

إن التطور التكنولوجي في جميع الميادين والأعمال يحتم على جميع المؤسسات عامة أو خاصة أن تواكب هذا التطور والتسارع التكنولوجي الذي بات مصدرا ووسيلة لإنجاز المهام والأعمال في جميع المستويات الإدارية بوقت أقل وجهد أقل .

وتعتبر وكالة الغوث الدولية لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين إحدى منظمات هيئة الأمم المتحدة والتي تعنى بكثير من المهام والمسؤوليات والواجبات وذلك من خلال أربعة برامج رئيسية (التعليم، الصحة، الإغاثة، الخدمات) حيث أن هذه البرامج تقوم على خدمة ما يقارب (2.4 مليون) لاجئ فلسطيني يعيشون على أرض المملكة الأردنية الهاشمية . (وكالة الغوث الدولية، 2013)

وإنه من أكثر البرامج حاجة لتطويره وإعادة النظر في الخدمات التي يقدمها وتقييمها والتأكد من نجاعتها هو برنامج الإغاثة، حيث أن هذا البرنامج يعنى بالأسر الأكثر حاجة والتي تعاني من حالات عسر شديد، وقد عمل هذا البرنامج على توفير المواد الغذائية لهذه العائلات منذ تأسيس وكالة الغوث عام (1949)، وقد استمر البرنامج بالعمل منذ تأسيسه بنفس الوتيرة، مما زاد من مستوى الضغط على الموظفين من حيث تأمين المواد الغذائية وتوزيعها على هذه العائلات ومتابعة ذلك في كل مرحلة حيث لا يترك فرصة لأي خطأ، وقد كانت العائلات تتجمع في نقطة واحدة في كل منطقة ليتم تسليمها المعونة اللازمة، مما كان يسبب مشاكل وأخطاء وضغط شديد على الموظفين وتعرضهم للإساءة في بعض الأحيان .(المرجع السابق)

مما دفع القائمين على هذا البرنامج بالتفكير بطرق عصرية حديثة تساعد على تقديم الخدمة بشكل أفضل وتخفف العبء على الموظفين والمواطنين .

وقد أدخلت وكالة الغوث على برنامجها ما يسمى بالبطاقة الذكية، التي تم توزيعها على العائلات المستهدفة ليتم من خلالها تغذية حساب رئيسي ويستطيع كل رب عائلة اخذ مستحقاته من خلال البطاقة أينما شاء وكيفما شاء وفي أي وقت . وتهدف هذه الدراسة لقياس اثر إدخال البطاقة الذكية على برنامج الإغاثة في وكالة الغوث من وجهة نظر الموظفين .

## 2-1 مشكلة الدراسة:

إن تقديم الخدمات وتنفيذ البرامج وتحقيق أهداف أية مؤسسة يفرض عليها ويحتم عليها استثمار التكنولوجيا والخدمات الالكترونية العصرية المتاحة، وقد بات التميز بتقديم الخدمات هو هدف للمؤسسات العامة والخاصة . ومما تقدم نستطيع أن نلخص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :  
ما أثر إدخال البطاقة الذكية على برنامج الإغاثة من وجهة نظر موظفي وإدارة وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء ؟

## 3-1 أهمية الدراسة ومبرراتها:

تعتبر هذه الدراسة هي الأولى حسب معرفة الباحث في هذا المجال مما يكسبها أهمية كبيرة حيث انها تعكس أثر تحديث الخدمة وإدخال التكنولوجيا الحديثة على برنامج اعتاد العمل اليدوي والتقليدي ودراستها دراسة علمية متكاملة لتسليط الضوء على اثرها على الموظفين ، وكما تتطلع الدراسة إلى أن تكون دافعاً للجامعات ومراكز الدراسات بأن تولي هذا الموضوع الأهمية التي يستحقها في مجالات البحث والعلم والتدريب، لأنها قد تثير الاهتمام نحو فئة مهمشة لم تحظ حتى الآن بالاهتمام الكافي من قبل الدارسين، ومن المأمول أن تقدم دراستنا هذه مجموعة من التوصيات التي قد تساعد مزودي الخدمات الاجتماعية لتحسين الخدمات المقدمة للاجئين.

## 4-1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة للتعرف إلى:

- 1- الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لموظفي الاغاثة في منطقة الزرقاء
- 2- اثر ادخال البطاقة الالكترونية على برنامج الاغاثة من وجهة نظر موظفي وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء من حيث:
  - الامكانيات المادية والبشرية
  - ضمان سرية وحماية البيانات والمعلومات
  - الأداء الوظيفي للعاملين
  - رضا المستفيدين من وجهة نظر الموظفين

## 5-1 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

### 1- ما الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لموظفي الإغاثة في وكالة الغوث الدولية في منطقة

الزرقاء ؟

### 2- ما أثر إدخال البطاقة الذكية على برنامج الإغاثة من وجهة نظر أثر إدخال البطاقة الذكية

على برنامج الإغاثة من وجهة نظر موظفي وإدارة وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء؟

من حيث:

- الامكانيات المادية والبشرية
- ضمان سرية وحماية البيانات والمعلومات
- الاداء الوظيفي
- رضا المستفيدين من وجهة نظر الموظفين

## 6-1 الدراسات السابقة:

### 2 (دراسة الاونروا، 2015)

رضا المستفيدين عن التحول الى استخدام البطاقات الالكترونية لاستلام المساعدات في منطقة الزرقاء

هدفت الدراسة الى التعرف على رضا المستفيدين من برنامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية عن التحول الى استخدام البطاقة الالكترونية بدلا من توزيع المواد العينية والمساعدات النقدية في مراكز التوزيع، وتكون مجتمع الدراسة من 100 أسرة مسجلة من المستفيدين من خدمات البرنامج في مخيمي الزرقاء وماركا، باستخدام مجموعات النقاش المركزة، وتوصلت الدراسة الى ان 90% من عينة الدراسة راضيين عن الالية الجديدة لتوزيع المساعدات لعدة اسباب اهمها: توفير الوقت والجهد، وعدم ملائمة مراكز التوزيع من حيث عدم توفر دورات مياه، وصعوبة الوصول اليها وكذلك تحمل كلفة نقل المساعدات العينية.

## (دراسة كساب 2008 )

### متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات - فلسطين

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، بالإضافة إلى التعرف على واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، وقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل بتوزيع ( 70 ) استبانة على مجتمع الدراسة المكون من 62 موظف في قطاع غزة و 8 موظفين في مكتب رام الله-الضفة الغربية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، ووجود قناعة لدى الموظفين بأن النظام الإلكتروني يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية وسيقل نسبة تلف وإهلاك الملفات وسيقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها، ووجود لدى الموظفين في الهيئة وضوح في مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية وثقة بالنظام الإلكتروني، وتوفر البنية التحتية التكنولوجية، وارتفاع في نسبة التعليم لدى الموظفين وحب التطور والعمل على الحاسوب، ومعرفة السياسات و الآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ، كما توصلت الدراسة إلى وجود عدم وضوح في آليات نظام إدارة الوثائق الحالي وخطط التطوير المستقبلية في الهيئة، ووجود بعض المخاوف من تطبيق النظام الإلكتروني، بالإضافة إلى ضعف سياسات التدريب للموظفين.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها :زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات و الإجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، و ضرورة تحديد الهيئة لأهدافها الإستراتيجية والمرحلية لتحقيقها بشكل دقيق ومدرّوس ، والبدء بتشغيل مركز التدريب في الهيئة ووضع خطط التدريب المناسبة لجميع الموظفين، و وضع الخطط والسياسات الإستراتيجية لتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية ، وتعزيز قدرتها التنافسية ما بين مؤسسات الضمان الاجتماعية الدولية بتطوير خدماتها للمتقاعدين من أجل ضم مؤسسات القطاع الخاص والجامعات وفتح المجال أمام جميع فئات المجتمع في فلسطين للانتفاع من خدمات الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

(دراسة عدوان، 2007)

## مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، و لقد قام الباحث بتصميم و توزيع استبانة على عينة من سكان قطاع غزة بلغت 400 فرد مقسمة على أربعة طبقات هم موظفو القطاعين العام و الخاص و الطلبة و العاطلين عن العمل، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات للوصول إلى النتائج مستعيناً ببرنامج التحليل الإحصائي وقد خلصت لمجموعة من النتائج من أهمها :وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية، ايضا هناك وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، كذلك تتوفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة بخدمات الهاتف الأرضي والنقل وأجهزة الحاسوب وخدمة الإنترنت بشكل ملائم لدى المواطنين إضافة لإجادتهم استخدام الحاسوب والإنترنت، كما تتوفر لديهم الثقة في الخدمات الإلكترونية وأنه سيتم حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها. كما وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها :أهمية البدء الجدي في إطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية لأنها ستكون حكومة الشعب الفلسطيني ككل على اختلاف ثقافته ومناطق سكناه في الداخل والشتات .كذلك أهمية توفير أماكن تدريب مجانية لتدريب المواطنين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب والإنترنت من خلال خطة تدريبية متكاملة، كذلك المساهمة في توفير البنية التحتية لاستخدام الخدمات الإلكترونية لدى المواطنين من خلال تشجيع شركات القطاع الخاص على طرح برامج التقسيط الميسر للمواطنين وخلق منافسة على مستوى قطاعي الاتصالات الأرضية والهاتف النقال الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المواطن، كذلك إتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين وطمأنتهم حيال خدمات الحكومة الإلكترونية، ومن المهم جداً سن التشريعات والقوانين التي تنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية وعلاقة المواطن بها، كما يجب تأهيل عدد من رجال القانون للتعامل مع القضايا الناجمة عن التعامل مع الخدمات الإلكترونية.

(دراسة جواد و أبو زيد، 2007)

## الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن :متطلبات النجاح



هدفت الدراسة إلى البحث في أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الالكترونية على أبعادها المستقبلية من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية. وتحقيقاً لغايات الدراسة، اعتمدت استبانة لقياس متغير الدراسة المستقل (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، الثقافة و التوعية)، متطلبات النجاح، وكذلك قياس المتغير التابع المتمثل في الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية) تحسين جودة الخدمة، رضا العاملين، خفض التكلفة. (و تمثل مجتمع الدراسة بالوزارات الأردنية المطبقة لبرنامج الحكومة الالكترونية، و قد أجريت الدراسة على ست مؤسسات منها . و لقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: فيما يخص متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية أظهرت الدراسة توافر الموارد البشرية، و تكنولوجيا المعلومات و الدعم الإداري، في حين لم تظهر توافر جاهزية في الثقافة و التوعية .و أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية على أبعادها المستقبلية.

و لقد أوصت الدراسة بضرورة نشر خدمة الانترنت بين الموظفين، و توسيع قاعدة الخدمات المعروضة على الموقع بناء على احتياجات العاملين و المتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وإشراك العاملين في ندوات و دورات تدريبية تثقيفية تمكنهم من الوقوف على محتوى و مضمون الحكومة الالكترونية.

#### دراسة ( Chibelushi,2008 ):

تعلم بالطريقة الصعبة؟ قضايا في اعتماد التكنولوجيا الجديدة في الشركات ذات التوجهات التقنية الصغيرة

لقد كان الغرض من إجراء هذه الدراسة معرفة القضايا التي توجهها الشركات الصغيرة عند تبني وتطبيق التكنولوجيا الجديدة في أعمالها و التي تؤثر على نجاح و استمرارية التطبيق. فقد أجرى الباحث عملية استطلاع للضغوط التي تتعرض لها هذه الشركات لاستخدام التكنولوجيا الجديدة و ذلك في منطقة وسط غرب المملكة المتحدة و من ثم قام بدراسة حالتين عمليتين لشركتين حول القضايا التي واجهوها بتبني التقنيات الجديدة. و خلصت الدراسة إلى أن الضغط لتبني التقنيات الجديدة انبثق بشكل كبير من داخل تلك الشركات التي شملتها عملية المسح لأن الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة ضروري لتحسين الكفاءة و الإنتاجية و حل مشاكل الزبائن و تلبية رغباتهم .و كانت الشركات التي تدار من قبل مدراء لهم خلفية علمية بتكنولوجيا المعلومات أقدر على التقييم و الاستجابة لتلك الضغوط.

دراسة ( Shiels, 2003 ) :

فهم الآثار المترتبة على اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: رؤى من الشركات الصغيرة والمتوسطة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دراسة أولية من 24 مؤسسة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الحجم والتي تريد استنباط المحددات المختلفة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومستوى التطور والتقدم في الاستخدام فيها .كما هدفت الدراسة إلى تحليل الطريقة المستخدمة لتسهيل عملية إدخال وتطبيق التكنولوجيا الجديدة و تحقيق التكامل بينها و بين الأعمال المختلفة في الشركة. ولقد أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يؤدي إلى دعم العمليات المختلفة في المنظمة أن فكرة تبني و استخدام التكنولوجيا تعتمد على خصائص المنظمة نفسها وخصائص القطاع الذي تعمل به .كما بينت أن هناك الكثير من الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم لا يوجد عنها بيانات قابلة للقياس لمعرفة مقدار ما تم من تحسين الأداء نتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.و خلصت الدراسة إلى أن الوعي بفوائد و خلصت الدراسة إلى أن الوعي بفوائد و معوقات تطبيق الحلول التكنولوجية يمكن الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم المحلية من زيادة منافستها في الأسواق الجغرافية الأوسع .و لقد أثبت نموذج استخدام و تكامل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المستخدم في هذه الدراسة أنه القدرة لعرض طريقة منظمة لتحسين الأداء من خلال استخدام أعمق لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم.

### التعقيب على الدراسات السابقة

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة في مجتمعنا الأردني بشكل خاص و المجتمع العربي بشكل عام، و ذلك لأهمية موضوعها و حداثة من جهة و لقلة الدراسات التي تمت بهذا الموضوع من جهة أخرى، فمثلا على مستوى الدراسات المحلية فإنه لا يوجد أي دراسة تتناول موضوع الإدارة الالكترونية بحد ذاته سوى بعض الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة العامة الالكترونية أو الحكومة الالكترونية مثل دراسة (عدوان، 2007) ، كما تناولت دراسة (كساب، 2008) جزء من الإدارة الالكترونية وهو متطلبات نجاح إدارة الوثائق الالكترونية، و على مستوى الدراسات العربية والأجنبية ركزت معظم الدراسات أيضًا على موضوع الإدارة العامة الالكترونية أو الحكومة الالكترونية

من حيث متطلبات التطبيق و النجاح والمعوقات التي تواجه عملية التطبيق. وتشابهت بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (جواد وابو زيد، 2007) مع الدراسة الحالية في موضوع الإدارة الالكترونية و لكن الدراسة الحالية اختلفت في أنها تتناول موضوع مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في ميدان جديد و هو المؤسسات غير الحكومية(وكالة الغوث)، كما وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تسعى لإبراز دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي ورضا المستفيدين عن ادخال التكنولوجيا الحديثة و ليس فقط على متطلبات النجاح و المعوقات. و قد استفاد الباحث من اطلاعه على الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، و في بناء أداة الدراسة و في التعقيب على النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية.

## الفصل الثاني (الإطار النظري)

### 1-2 مقدمة:

تقدم الأنوروا (وهي وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل لاجئي فلسطين في الشرق الأدنى) المساعدة والحماية وكسب التأييد لحوالي خمسة ملايين لاجئ من فلسطين في الأردن ولبنان وسورية والأراضي الفلسطينية المحتلة وذلك إلى أن يتم التوصل إلى حل لمعاناتهم

ويتم تمويل الأنوروا بشكل كامل تقريبا من خلال التبرعات الطوعية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة، وتشتمل خدمات الوكالة على التعليم والرعاية الصحية والإغاثة والبنية التحتية وتحسين المخيمات والدعم المجتمعي والإقراض الصغير والاستجابة الطارئة بما في ذلك في أوقات النزاع المسلح. ويتمتع كافة اللاجئين الفلسطينيين في الأردن بالمواطنة الأردنية الكاملة باستثناء حوالي 140,000 لاجئ أصلهم من قطاع غزة الذي كان حتى العام 1967 يتبع للإدارة المصرية، وهم يحملون جوازات سفر أردنية مؤقتة لا تخولهم حق المواطنة الكاملة كحق التصويت وحق التوظيف في الدوائر الحكومية. (وكالة الغوث الدولية، 2013)

ويوجد عشرة مخيمات رسمية وثلاثة غير رسمية، ويعيش اللاجئون الآخرون بالقرب من المخيمات؛ وجميعهم يعيشون تحت ظروف اجتماعية اقتصادية مشابهة. (المرجع السابق)

## 2-2 مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

### اللاجئون :

الأشخاص الذين تعرّضوا في موطنهم الأصلي أو البلد الذي كانوا يعيشون فيه في الفترة السابقة إلى مخاطر جدّية، أو عانوا من الخوف الشديد لأسباب معينة، بسبب العرق أو الدين أو الجنسية أو الانتماء إلى فئة اجتماعية معينة أو الرأي السياسي. (المفوضية العليا لشؤون اللاجئين، 2013)

### لاجئو فلسطين:

تعد الأونروا فريدة من حيث التزامها الطويل الأجل لمجموعة واحدة من اللاجئين. وقد ساهمت في رفاه أربعة أجيال من لاجئي فلسطين وفي تحقيق تنميتهم البشرية. وحيث أنه كان يتوخى أصلاً أن تكون منظمة مؤقتة، فقد عملت الوكالة تدريجياً على تعديل برامجها للإيفاء بالاحتياجات المتغيرة للاجئين. ووفق التعريف العملياتي للأونروا، فإن لاجئي فلسطين هم أولئك الأشخاص الذين كانت فلسطين هي مكان إقامتهم الطبيعي خلال الفترة الواقعة بين حزيران 1946 وأيار 1948، والذين فقدوا منازلهم ومورد رزقهم نتيجة الصراع العربي الإسرائيلي عام 1948.

أي شخص أو مجموعة أو مؤسسة شارك بشكل مباشر أو ساند عملية العنف أو نوع آخر من الإساءة ضد إرادة شخص ما. (المرجع السابق)

### الإدارة الالكترونية:

الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات أو هي استخدام كل الوسائل الالكترونية في إنجاز كل أعمال و EDI التبادل الالكتروني للبيانات معاملات المنظمة مثل استخدام البريد الالكتروني و التحويلات الالكترونية للأموال و التبادل الالكتروني للمستندات و الفاكس و النشرات الالكترونية و أية وسائل الكترونية أخرى (عامر، 2007 )

### البطاقة الالكترونية (الذكية):

بطاقة الكترونية صادرة من بنك محلي بهدف استلام المخصصات المالية من المساعدات التي يقدمها برنامج الاغاثة في وكالة الغوث الدولية. (وكالة الغوث الدولية، 2016)

## 3:2 برامج الخدمات التي تقدم من قبل الأونروا

### برنامج التعليم

إن الوصول إلى تعليم كفيل بأن يساعد كل طفل على تحقيق كامل إمكاناته يعد حقا أساسيا وأمرًا مركزيا للتنمية البشرية. وقد أدركت الأونروا هذه الأهمية منذ أكثر من ستين عاما وذلك من خلال ضمان أن كافة لاجئي فلسطين متاح لهم سبل الوصول إلى تعليم نوعي.

إن أحد أهدافنا الرئيسية، استنادا إلى التزامنا تجاه التنمية البشرية للاجئين والأهداف الإنمائية للألفية، تتمثل في مساعدة الأطفال والشباب اللاجئين على اكتساب المعرفة والمهارات الملائمة وذلك عن طريق توفير تعليم أساسي عالمي. إن التعليم الأساسي عالي الجودة يتيح المجال للاجئي فلسطين لأن يصبحوا مواطنين واثقين ومبدعين واستقصائيين وعميقي التفكير ومتسامحين، وفخورين بهويتهم وعلى استعداد للمساهمة في تنمية مجتمعاتهم والمجتمع العالمي.

ومن خلال 666 مدرسة وتسعة كليات مهنية وكليتين للعلوم التربوية إضافة إلى معهدين لتدريب المعلمين، فنحن نقوم بإدارة واحد من أكبر الأنظمة المدرسية في الشرق الأوسط وذلك بوجود ما يقارب من نصف مليون طالب مسجلين فيه. إن معدل القدرة على القراءة والكتابة ومستويات التحصيل العلمي في أوساط طلبة الأونروا تعد من ضمن النسب الأعلى في منطقة الشرق الأوسط. كما أن برنامجنا التربوي قد كان على الدوام ملتزما بالمحافظة على المساواة في النوع الاجتماعي، وهو المعيار الذي قمنا بتحقيقه للمرة الأولى في العقد السادس من القرن الماضي.

وفي عام 2011، بدأ برنامج التربية والتعليم في الأونروا بإصلاح رئيسي مدته أربع سنوات يهدف لمساعدتنا على تلبية المطالب المتطورة للنظام التربوي في القرن الحادي والعشرين. كما سيؤدي الإصلاح أيضا إلى خدمات أفضل لطلبة لاجئي فلسطين في مدارس الأونروا وفي مراكز التدريب المهني والكليات التربوية. وسيتم تحقيق ذلك من خلال:

- توفير معلمين مدربين تدريباً جيداً ويتمتعون بالحوافز في مدارس متمكنة.

- وصول متساوي لكافة الأطفال بغض النظر عن نوعهم الاجتماعي وقدرتهم وظروفهم الصحية ووضعهم الاجتماعي الاقتصادي.
- منهاج وثيق الصلة ويمكن الوصول إليه.
- بيئة مدرسية وصفية ملائمة.
- مصادر تعليمية محسنة بشكل جيد، بما في ذلك استخدام التكنولوجيات الحديثة. (وكالة الغوث الدولية، 2013)

## برنامج الصحة

عمل برنامج الصحة في الأونروا، لأكثر من 60 سنة، على تقديم خدمات شمولية في الرعاية الصحية الأولية، سواء الوقائية أو العلاجية، للاجئين الفلسطينيين ومساعدتهم على الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الثانوية والتخصصية.

إن الفئات السكانية المستفيدة من خدمات الأونروا تمر في عملية تحول ديموغرافي، إذ أصبح الناس يعيشون مدة أطول وأصبحت احتياجاتهم مختلفة، وخاصة تلك الاحتياجات المتعلقة بالأمراض غير السارية والحالات المزمنة التي تستدعي توفير الرعاية على مدى الحياة، مثل السكري وارتفاع ضغط الدم والسرطان. إن الحياة الصحية عبارة عن سلسلة متواصلة من المراحل التي تبدأ بفترة الرضاعة وتمتد حتى تقدم السن، وكل منها لها احتياجاتها الفريدة والخاصة. لذا فإن برنامجنا يتبع "نهج دورة الحياة" في تقديم حزمته من الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية.

سعيًا للتصدي للاحتياجات المتغيرة للاجئين الفلسطينيين، بادر البرنامج إلى إجراء إصلاح أساسي في البرنامج في سنة 2011، حيث تبنى نهج فريق صحة الأسرة في مرافقنا الصحية الأولية، بالاستناد إلى قيم الرعاية الصحية الأولية التي تنادي بها منظمة الصحة العالمية.

يقدم فريق صحة الأسرة خدمات شاملة في الرعاية الصحية الأولية تقوم على أساس تقديم الرعاية الكلية للأسرة بأكملها، مع التركيز على العلاقات الطويلة المدى بين مقدمي الخدمة والمراجعين، وضمان تقديم الرعاية المتمحورة حول الفرد والشاملة والمتواصلة. فضلاً عن ذلك، يساعد فريق صحة الأسرة في التصدي إلى القضايا الشاملة التي تؤثر في الصحة، مثل النظام الغذائي، والنشاط البدني، والتعليم، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وحماية الطفل، والفقر، والتنمية المجتمعية.

عمل البرنامج على دعم تنفيذ نهج فريق صحة الأسرة من خلال تبني نظام فعال للمواعيد، إلى جانب توفير منبر للمعلومات الصحية وسجلات طبية إلكترونية (نظام الصحة الإلكتروني). ويخطط لأن يكون نهج فريق صحة الأسرة معمماً على جميع المراكز الصحية البالغ عددها 139 مركزاً في جميع الأقاليم الخمسة بحلول سنة 2015.

بالإضافة إلى ذلك، يعمل برنامج صحة البيئة في الأونروا على ضبط جودة مياه الشرب، وتقديم خدمات الصرف الصحي، والسيطرة على نواقل الأمراض والقوارض في مخيمات للاجئين، مما يساهم في خفض مخاطر الأوبئة. (وكالة الغوث الدولية، 2013)

### برنامج الحماية

تهدف أنشطة الأونروا للحماية إلى الاستجابة لاحتياجات الحماية للاجئين فلسطين وسط نزاع متزايد وتشريد يعم أرجاء المنطقة. لقد أدى النزاع السوري إلى تشريد مئات الآلاف من لاجئي فلسطين، بمن في ذلك عشرات الآلاف إلى الأردن ولبنان، فيما شهدت غزة ثلاث جولات من الأعمال العدائية في سبع سنوات. علاوة على ذلك، فإن الاحتلال الإسرائيلي للضفة الغربية وغزة، بما في ذلك الحصار الإسرائيلي والنزاعات المتكررة في غزة، يترتب عليه تبعات خطيرة ومستمرة على التمتع بحقوق لاجئي فلسطين. ولأسباب متعددة كثيرة، فإن لاجئي فلسطين لا يتمتعون بأبسط حقوق الإنسان فيما تتزايد درجة عرضة النساء والأطفال للعنف والإساءة.

وفي السنوات الأخيرة، عملت الأونروا على زيادة قدرتها بشكل كبير لتوفير الحماية للاجئين فلسطين من خلال مبادرات متعددة، واشتمل ذلك على دورات تدريبية للموظفين على الحماية وأنشطة حماية مخصصة لضمان التركيز على الأشخاص الأشد عرضة للمخاطر وتعيين موظفي حماية على مستويات الرئاسات العامة وكافة مكاتب أقاليم العمليات. وكجزء من إطار عمل الحماية، قامت الوكالة بتبني سياسة للحماية في عام 2012 وعملت على تطوير أدوات ومعايير خاصة بتقديم الخدمة. ويتم قياس مدى التقدم المحرز من خلال عمليات تدقيق داخلية سنوية على الحماية. وتتوفر لدى الأونروا برامج ممتدة لمنع العنف المستند للنوع الاجتماعي وللاستجابة له فيما قامت أيضاً بتطوير إطار عمل لحماية الطفل. (المرجع السابق)

### إطار عمل الحماية

إن الأونروا مفوضة بإجراء مجموعة واسعة من الأنشطة لحماية لاجئي فلسطين في أقاليم عملياتنا. وتعترف الجمعية العامة للأمم المتحدة بتفويض الأونروا في مجال الحماية من خلال الاعتراف في قراراتها بالعمل القيم الذي تقوم به الوكالة لتأمين الحماية للشعب الفلسطيني، وبصورة خاصة لاجئي فلسطين. إن تفويض الوكالة بشأن الحماية يتناول بشكل خاص حقوق الفئات المستضعفة – النساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقات، وقد شجعت الجمعية العامة الأونروا على مواصلة الاستجابة لاحتياجات هذه الفئات وحقوقها في عملياتها وفقا للصكوك الدولية ذات العلاقة بما في ذلك اتفاقية حقوق الطفل واتفاقية القضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقات.

إن أهمية الحماية للاجئي فلسطين يتم ترجمتها إلى إجراءات عملية من خلال المخرج الاستراتيجي الأول من وثيقة الاستراتيجية متوسطة الأجل للأونروا للأعوام 2016-2021 والذي يتطلب من الوكالة العمل من أجل "ضمان أن حقوق اللاجئين المنصوص عليها في القانون الدولي محمية ويتم تعزيزها". وتنص الاستراتيجية متوسطة الأجل على:

تطبق الأونروا نهجا شموليا للحماية. إن هذا يشمل بعدا "داخليا" يركز على تحقيق حقوق لاجئي فلسطين في برامج الوكالة لتقديم الخدمات ومن خلالها، وبعدا "خارجيا" يشتمل على الاشتراك مع الجهات المسؤولة ذات الصلة لضمان احترام حقوق لاجئي فلسطين. ومع ذلك، فإن كلا من هذين البعدين لا يتعارض مع الآخر.

- وهناك أربعة عناصر مكملة لنهج الحماية لدى الوكالة هي:
- تضمن الأونروا أنها تقدم الحماية في برامجها لتقديم الخدمة ومن خلالها وذلك بواسطة تلبية الحد الأدنى من معايير الحماية.
- تطبق الأونروا برامج الحماية التي تستجيب لتهديدات الحماية والتي تعزز صمود لاجئي فلسطين.
- تعالج الأونروا حالات العنف والإساءة والإهمال والاستغلال التي تتعرض لها الفئات المستضعفة، والتي تشمل النساء والأطفال.
- تعزز الأونروا حقوق لاجئي فلسطين وفقا للقانون الدولي وذلك من خلال مراقبة الانتهاكات والإبلاغ عنها ومن خلال الانخراط في حملات المناصرة الخاصة والعامة. (وكالة الغوث الدولية، 2013)



## برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية

يقدم برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية في الأونروا مجموعة متنوعة من خدمات الحماية الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة في أقاليم عمليات الوكالة الخمس.

ولكل شخص الحق في أن يتمتع بمستوى معيشة ملائم لصحته ولرفاهه مثلما هو كذلك لعائلته – وهذا هو أحد ركائز الكرامة الإنسانية الأساسية.

نحن نعمل على حماية هذا الحق عن طريق ضمان أن اللاجئين لديهم – من جملة أمور أخرى – مكانا آمنا ليعيشوا فيه ومياها نظيفة للشرب وطعام كاف وفرصة للهروب من شبح الفقر. ونحن نعمل على حماية الحق في مستوى لائق من المعيشة وذلك من خلال مجموعة من خدمات الحماية الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة، مع تركيز جهودنا على اللاجئين الأشد فقرا.

كما نعمل أيضا على تعزيز التنمية والاعتماد على الذات للأفراد الأقل حظا في مجتمع اللاجئين، وعلى الأخص النساء والأطفال والشباب والأشخاص ذوي الإعاقات وكبار السن، وذلك من خلال عمل مجتمعي يهدف إلى إدماج تلك الفئات المهمشة. وعن طريق تمكين اللاجئين المعرضين للأخطار وتوفير سبل الوصول للخدمات المتخصصة، فإننا نعمل على تشجيع الاستقلالية والتماسك الاجتماعي والاعتماد على الذات.

وتعد الشراكة مع المجتمع جانبا حيويا من نهج الحماية الخاص بنا. ومنذ عام 1989، عملنا مع 99 منظمة مجتمعية من أجل الترويج لمجموعة واسعة من الأنشطة الاجتماعية والثقافية والترفيهية، علاوة على التدريب على المهارات وخدمات التأهيل. (المرجع السابق)

## القروض الصغيرة

تقوم دائرة التمويل الصغير التابعة للأونروا بتوفير فرص مستدامة لإدراج الدخل للاجئين الفلسطينيين علاوة على المجموعات الفقيرة أو المهمشة التي تعيش وتعمل بالقرب منهم.

وهي تقدم القروض والخدمات المالية التكميلية للأسر المنزلية وأصحاب الأعمال الريادية وأصحاب الأعمال الصغيرة. إن هذه الاستثمارات تعمل على إيجاد وظائف وعلى استدامتها، وتقلل من الفقر وتعمل على تمكين عاملاتنا، وتحديد المرأة.

إن العديد من عملاء برنامج التمويل الصغير يعملون على تشغيل وإدارة أعمال صغيرة، وغالبا ما تكون غير رسمية وعلى هامش الاقتصاد. وهؤلاء يشملون صيادي الأسماك وأصحاب الكراجات وعاملات الخياطة في المنازل وبائعي بسطات الخضار. ونحن نركز في عملياتنا الإقراضية على المناطق الحضرية الفقيرة التي غالبا ما يعيش اللاجئون فيها، حيث أنها تميل لأن تكون مراكز نشاط تجاري وصناعي.

ومن أجل إيجاد فرص تشغيل ذاتية للشباب ممن هم في سن 18-30 عاما، فإن برنامجنا للتمويل الصغير يقدم أيضا قروضا ابتدائية للشباب ليقوموا ببدء أعمالهم التجارية الخاصة.

ومن خلال إقراض لاجئي فلسطين والنساء والشباب والعملاء المهمشين الآخرين، فإن برنامج الإقراض الصغير يعمل على دعم هدف الأونروا للتنمية البشرية "مستوى معيشة لائق". وتعمل الدائرة على تنظيم برمجته وفق هدف استراتيجي يتمثل في تزويد عملائه "بخدمات مالية شاملة وسبل أكثر للوصول إلى مرافق التسليف والادخار" التي يمكنها أن تقدم لهم فرصا جديدة.

### البنية التحتية وتحسين المخيمات

من أصل ما يقارب من خمسة ملايين لاجئ فلسطيني مسجلون لدى الوكالة، فإن ثلثهم تقريبا يعيشون في 58 مخيم معترف به للاجئين في الأردن ولبنان وسورية والضفة الغربية وقطاع غزة.

وعلى مر السنين، تحولت تلك المخيمات من "مدن خيام" مؤقتة إلى تجمعات حيوية مكتظة من البنايات متعددة الطوابق ذات ممرات ضيقة تمتاز بتركيز مرتفع من الفقر والاكتظاظ البالغ. وتعد المخيمات من بين البيئات الحضرية الأشد كثافة في العالم، ولكن بسبب أن مباني المخيم قد تم بناؤها ليتم استعمالها بشكل مؤقت، فقد تعرضت تلك المباني للدمار والخراب جراء هذه العقود الطويلة.

وبموجب القانون الدولي، فإن للاجئين الحق – مثلما لغيرهم الحق أيضا – في أن يتمتعوا بمستوى ملائم من المعيشة، بما في ذلك السكن، ودون الإخلال بأي من الحقوق الأخرى التي يتمتعون بها بوصفهم لاجئين. ومنذ إطلاقها في عام 2007 بهدف معالجة البيئات المتهاكلة للمخيمات، تعمل دائرة البنية التحتية وتحسين المخيمات على فرضية أن الظروف المكانية والبيئية التي يعيش فيها اللاجئون لا يمكن فصلها عن سبل معيشتهم أو رفاههم.

لا يمكن فصل مستويات المعيشة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية من الظروف المعيشية للاجئين- نوعية البيئة المادية في المخيم له تأثير مباشر على نوعية الحياة اليومية، حيث أن كل مخيم فريد من نوعه، وتخطط نحن تحسين المخيمات خياط لاحتياجات السكان. بالإضافة إلى المنازل، ونحن تأهيل الأماكن العامة والمدارس والعيادات. إدراكا للاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة، وتشمل تحسينات لدينا طرق الوصول إليها والممرات في جميع أنحاء المخيمات. وبالإضافة إلى التحسينات استباقية، بنيتنا التحتية وتحسين المخيمات برنامج يعيد المخيمات التي دمرت أو تضررت خلال النزاع المسلح والكوارث الطبيعية. في هذه الأوقات من حالات الطوارئ، كما تقدم الأونروا للسكن الفوري المؤقتة والمساعدة المباشرة مثل المياه والصرف الصحي، والكهرباء.

### إشراك المجتمع المحلي

إدراكا للمعرفة لا تقدر بثمن من اللاجئين حول البيئات المحلية الخاصة بها، وكلها خطط تحسين المخيمات تدعو إلى المشاركة الكاملة من سكان المخيم. قبل تنفيذ التحسينات خارج، نقوم بتنظيم مجموعات عمل مع مختلف أصحاب المصلحة داخل المجتمع، مع التركيز بشكل خاص على أعضائها الأكثر ضعفا: النساء والأطفال، واللاجئين ذوي الإعاقة. ثم يتم وضعها على الاحتياجات التي حددتها هذه الأفرقة العاملة إلى خطط عمل، تصمم وتنفذ في أسلوب المشاركة.

ويشارك اللاجئين في كل مرحلة من مراحل العملية - توفير مدخلات من خلال مجموعات العمل، وتقييم أثر المشاريع على حياتهم، وتحمل فعلا التحسينات من خلال العمل في البناء خلال كل صراع حدث في مناطق عملياتنا، دأبت الأونروا دوما على اتخاذ إجراءات للتخفيف من الآثار على حياة اللاجئين.

إننا نعمل بشكل وثيق مع فرق الأمم المتحدة في البلاد المضيفة من أجل تطوير خطط استجابة طارئة ومحتملة عبر مراحل الوقاية والاستعداد والاستجابة والإنعاش. وفي العادة فإن هذه العمليات تكون قصيرة الأجل. وعلى أية حال، ، فإن حالات الطوارئ الإنسانية طويلة الأمد قد تتطلب جهود إغاثة مستدامة.

وقد بدأت الأونروا بمساندة لاجئي فلسطين للمرة الأولى في أعقاب طردهم في عام 1948، واستمرت بفعل ذلك في أعقاب الأعمال العدائية التي حدثت في عام 1967 والنزاعات اللاحقة. وفي

عقد الثمانينيات من القرن الماضي، عمل برنامج طوارئ خاص على مساعدة الوكالة على الاستجابة للحرب الأهلية اللبنانية ومن بعدها الانتفاضة الأولى التي بدأت في الضفة الغربية وغزة في عام 1987. كما عملت الانتفاضة الثانية في عام 2000 والقيود الخانقة للاحتلال الإسرائيلي، بما في ذلك الحصار على غزة، على خلق حاجة لمساعدة طارئة مستمرة للتعامل مع حالات الحرمان الاجتماعي والاقتصادي والحرمان المرتبط بالحقوق التي يعيشها لاجئو فلسطين.

وفي عام 2007، تسبب دمار مخيم نهر البارد للاجئين من قبل الجيش اللبناني إلى تشريد ما يقارب من 27,000 لاجئ. ومنذ ذلك الوقت، دأبت الوكالة على إعادة بناء المخيم كجزء من برامجها الطارئة.

وفي غزة، تعمل الأونروا على الاستجابة للاحتياجات الملحة التي تسببت بها الأعمال العسكرية الإسرائيلية في كانون الثاني 2009 وكانون الأول 2012.

ومن أجل الاستجابة للنزاع المدمر في سورية، تعمل الأونروا على توفير دعم طارئ في مجمل عمليات الوكالة في سورية، وهي تقوم أيضا بمساندة العدد المتزايد من لاجئي فلسطين الذين يفرون إلى لبنان والأردن.

## 2:4 الإغاثة والخدمات الاجتماعية في الأردن

يعمل برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية في الأردن على معالجة بعض من الاحتياجات الاجتماعية الاقتصادية الأكثر إلحاحا لمجتمع لاجئي فلسطين. وهو يعمل على تشجيع العمل المجتمعي الذي يمكن اللاجئين الأكثر عرضة للمخاطر على وجه التحديد من أن يصبحوا أكثر اعتمادا على أنفسهم. والبرنامج ملتزم بتنمية القدرة المؤسسية للمنظمات المجتمعية الأربع والعشرين التي تتم إدارتها من قبل لجان إدارية محلية. ويتألف برنامج الخدمات الاجتماعية من ثلاث وحدات رئيسية هي:

يعمل برنامج الإغاثة والخدمات الاجتماعية على اجتثاث الفقر من أوساط العائلات اللاجئة الفلسطينية، مع إعطاء الأولوية لمن هم من فئة الفقر المدقع، أو الأشد فقرا. ويوفر برنامجنا مساعدة شبكة أمان اجتماعي لتلك الفئة من اللاجئين تشتمل على دعم غذائي أساسي وإعانات نقدية تبلغ قيمتها 120 دولار سنويا للفرد الواحد تصرف مرة كل أربعة شهور.

يتعاون موظفو الاونروا، الذين يشتملون على عاملين اجتماعيين، مع المسؤولين في أرجاء الإقليم والوكالة من أجل القيام بدراسات مكتبية وزيارات ميدانية لتسجيل من يطلبون التسجيل في شبكة الأمان

الاجتماعي. وبالتمويل الذي يقمه مكتب المفوض السامي للاجئين، نقوم أيضا بتوزيع إعانات نقدية لأكثر من عشرين لاجئا من العراق ممن تم ترحيلهم في عام 2003.

كما نقدم أيضا مساعدة نقدية مختارة على شكل منح نقدية تصرف لمرة واحدة من أجل الاحتياجات الأساسية للأسر المعيشية أو من أجل الحالات الطارئة العائلية. وبالتنسيق مع برنامج الأونروا للبنية التحتية وتحسين المخيمات، نقوم أيضا بأداء مهمة إعادة تأهيل المساكن.

تقدم مراكز برامج المرأة الأربعة عشرة والموزعة على كافة المخيمات خدمات تهدف إلى تسهيل الانخراط الفاعل للمرأة في النشاط الاقتصادي المجزي. إن برنامج المرأة في التنمية يعزز تطورهن الاجتماعي ويشجع دورهن في عائلاتهن ومجتمعاتهن. وعلاوة على ذلك، فإن مراكز البرامج النسائية تتبنى أنشطة شبابية كمبادرات يقودها الشباب وبرامج بناء القدرات. وبالإضافة لذلك، تمتد البرامج لتشمل تقديم استشارات قانونية مجانية للمرأة من خلال أربعة مكاتب قانونية مرتبطة بها.

وخلال عام 2012، استفاد من الخدمات التي تقدمها مراكز البرامج النسائية ما مجموعه 21,641 امرأة إلى جانب 7,251 طفل وشاب.

تتبنى مراكز التأهيل المجتمعي العشرة نهج منظمة الصحة العالمية حيال إعادة التأهيل المستندة على المجتمع والتي تعمل على إشراك كافة أصحاب العلاقة في المجتمع بعملية تأهيل اللاجئين ذوي الإعاقات وتكافؤ الفرص لهم واندماجهم الاجتماعي. كما وتلتزم مراكز التأهيل المجتمعي برفع الوعي بخصوص حقوق الأشخاص ذوي الإعاقات وتوفير أجهزة معينة وخدمات إحالة إلى جانب مساعدة البالغين من ذوي الإعاقات في تأمين تدريب وتوظيف فني ملائم.

وخلال عام 2012، تم تقديم 43,574 خدمة لما مجموعه 11,277 شخص من ذوي الإعاقات في مراكز التأهيل المجتمعية تلك.

يعد برنامج الصندوق المجتمعي واحدا من الخدمات التي يتم تقديمها تحت مظلة برنامج الإقراض المجتمعي الصغير الذي يهدف إلى زيادة الفرص الإقراضية للاجئين الأقل حظا. وعلاوة على ذلك، فإن البرنامج يعزز التمكين الاقتصادي للمرأة عن طريق تيسير سبل وصولها للقروض إلى جانب تزويدها بتعليم مالي يمكنها من إدارة قروضها.

إن المحافظة على سجلات اللاجئين وتحديثها عبر برنامجنا الخاص بالاستحقاقية والتسجيل لهو واحد من أولوياتنا. إننا نستخدم نظاما مبنيا على الانترنت وحديثا - نظام المعلومات المتكامل لتسجيل

اللاجئين - وذلك بهدف تحديد أهلية استحقاق خدمات الأونروا. إن هذه المعلومات الإحصائية، عندما يتم جمعها وتحليلها بطريقة ملائمة، تعد جزءاً حاسماً من تخطيطنا، الأمر الذي سيمكننا من إعداد وتقديم خدمات أفضل.

ومنذ عام 2011، دفعت الاضطرابات السياسية المستمرة العديد من لاجئي فلسطين إلى الهروب خارج تلك البلاد نحو الأردن. وقد أدى ذلك وبشكل كبير إلى زيادة الطلب على خدمات الأونروا، الأمر الذي يتطلب موارد مالية وبشرية إضافية. وتعمل فرقنا بجد لضمان أن هذه المجموعة من اللاجئين تحصل على الخدمات والمساعدة التي تحتاج إليها.

الآلية البطاقات الإلكترونية في تقديم المساعدات لبرنامج الأغذية

## 5:2 آلية استخدام البطاقات الإلكترونية لتقديم المساعدات

مع حلول نهاية شهر فبراير/شباط المنصرم، أغلقت مراكز توزيع المؤن، داخل المخيمات الفلسطينية في الأردن، أبوابها، بعدما أنهت توزيع الحصص الغذائية المستحقة للاجئين. اعتاد المسؤولون فتح الأبواب مجدداً كلما حان موعد توزيع المؤن، لكن هذه المرة وخلافاً لما كان يحدث في الماضي، يبدو أنها ستغلق إلى الأبد. يأتي ذلك بعدما قررت وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين التابعة للأمم المتحدة (أونروا) استبدال برنامجها، الذي تحول خلال سنوات النكبة الفلسطينية إلى "رمز للمأساة"، لتطلق برنامجاً جديداً يحفظ كرامة اللاجئين ويمنحهم الحرية لتحديد احتياجاتهم المعيشية، بحسب ما أوضحت.

تعتمد رئاسة الأونروا بالاتفاق مع الحكومة الأردنية والشراكة مع برنامج الغذاء العالمي التابع للأمم المتحدة، برنامجاً جديداً أطلقته عليه "البطاقة الإلكترونية"، وقد دخل حيز التنفيذ بدءاً من اليوم. من خلاله، تستبدل الوكالة الحصص الغذائية التي كانت توزعها على اللاجئين أربع مرات في العام، بقيمة مالية توزع مرتين خلال العام (أي كلّ ستة أشهر). ويمنح البرنامج اللاجئين حرية الاختيار ما بين الحصول على المبلغ نقداً، أو اختيار التسوق من خلال استخدام البطاقة الإلكترونية في المتاجر المعتمدة، أو الدمج بين الاثنين. ولا يقتصر تطبيق البرنامج على الأردن، بل يشمل منطقتين إضافيتين ضمن مناطق نطاق عمل الأونروا الخمسة، وهما الضفة الغربية ولبنان. في المقابل، يستحيل تطبيق برنامج البطاقة الإلكترونية في قطاع غزة وسورية بسبب الأوضاع الأمنية الصعبة غير المستقرة وغياب

البنية الداعمة لتطبيقه. مع ذلك، تأمل مصادر في الأونروا أن تتوفر الظروف الملائمة لتطبيقه مستقبلاً في المنطقتين الباقيتين.

وفي وقت منح البرنامج اللاجئين الفلسطينيين في الأردن خيارات الحصول على المبلغ نقداً أو استخدام البطاقة الإلكترونية للتسوق أو الدمج بين الاثنين، فُرض على اللاجئين في الضفة الغربية التسوق من خلال "البطاقة الإلكترونية" من المتاجر المعتمدة، على أن يحصل اللاجئين في لبنان على المبلغ نقداً. المستفيدون من المساعدات، والبالغ عددهم في الأردن 159 ألف لاجئ (نحو 12 ألف أسرة بحسب إحصاءات الأونروا)، من أصل 2.22 مليون لاجئ في سجلاتها، بدا عليهم القلق وهم يودّعون مراكز توزيع المساعدات إلى الأبد.

كثيرون راحوا يفكرون بمستقبلهم في ظل اعتمادهم "البطاقة الإلكترونية". وبدا الحزن واضحاً على ملامح اللاجئين الستينية أم معروف، بعدما استلمت حصتها الغذائية الأخيرة. تقول إنها "المرّة الأخيرة التي آتي فيها إلى هنا. كانت تنظر إلى العامل الذي يساعدها في توصيل ما حصلت عليه إلى بيتها". تضيف: "لا أعتقد أن البطاقة الإلكترونية ستكون بديلاً جيداً عن المؤونة، خصوصاً في ظل إمكانية أن يحصل رب الأسرة على المبلغ نقداً". تضيف: "غداً الزلام (الرجال) يصرفون المال على الدخان والأمور غير الأساسية، بدلاً من شراء الأكل لأولادهم". وعلى الرغم من إقرار أم معروف بالتعب الذي تعانيه للحصول على حصتها الغذائية في كل موعد توزيع واضطرارها إلى الوقوف في طوابير طويلة، إلا أنها تقول: "نحن لا نستلم المؤن في كلّ يوم."

من جهتها، تسأل الحاجة فوزية العبد: "هل هذه مؤن؟ أنتم لم تروا المؤن منذ زمن طويل". تتابع: "زمان، عند مواعيد التوزيع، كنا نأتي من الفجر لنستلم. وكان البعض ينامون في المكان ليلحقوا أدوارهم. اليوم، تنتهي في ساعة وتعود دارك". وتلفت هذه المرأة السبعينية إلى التراجع في الحصص الغذائية العائلية. تقول: "زمان، كنا نأخذ كل شيء وما نأخذه يكفي ويزيد ونبيع منه. اليوم، يعطوننا نتتاتيف (كميات قليلة) لا تكفي أحداً. والآن يريدون إعطاءنا مصاري (مال)، ولا أعرف إن كان ستكفي أم لا."

وكثيراً ما اعتاد اللاجئين اتهام الأونروا بتقليص المساعدات الغذائية التي يحصلون عليها، بهدف إلغائها نهائياً. في المقابل، كانت المنظمة ترد مؤكدة على ثبات قيمة المساعدات المقدمة من الدول المانحة، ولافتة في الوقت نفسه إلى زيادة أعداد المستفيدين من الخدمات التي تقدمها.

وفقاً للسجلات المالية، تبلغ قيمة الحصة الغذائية التي يحصل عليها الفرد سنوياً 90 دولاراً أميركياً، فيما خصص للفرد في برنامج البطاقة الإلكترونية 115 دولاراً. وعلى الرغم من الزيادة التي طرأت على حصة الفرد، إلا أن مصادر في الأونروا أعربت لـ "العربي الجديد" عن مخاوفها من أن يصبح اللاجئين فريسة للتضخم في المستقبل. وبحسب المصادر، فإن احتمال ارتفاع أسعار السلع الغذائية في السوق المحلي مستقبلاً لم تتضمنه حسابات واضعي البرنامج.

عمران جدوع من هؤلاء اللاجئين، يقول: "ليست الحياة كلها سكر وأرز وعدس. لا أستطيع إعطاء الحكومة زيت قلي بدلاً من قيمة فاتورة الكهرباء. ولا أستطيع تبديل المعلبات التي أحصل عليها بأسطوانة غاز". ويرى اللاجئ الخمسيني أن البطاقة الإلكترونية أفضل بكثير من الاستمرار في توزيع المون بالطريق التقليدية التي اعتمدت منذ النكبة. يتابع: "في الوقت الحالي، أجد نفسي مجبراً على القبول ببعض الأشياء التي توزّع علينا. لكنني في بعض الأحيان، أحتاج إلى أشياء أخرى". ويشير إلى أنه في كثير من الأحيان، يقدم على بيع حصته الغذائية أو جزء منها للتجار الذين يدفعون له أسعاراً أقل بكثير من قيمتها.

تجدر الإشارة إلى ازدهار تجارة المون في المخيمات الفلسطينية، التي اشتهرت فيها نساء. وكان كثيرون يقبلون على شراء الحصص الغذائية بأسعار زهيدة وبيعها بأسعار مرتفعة. ويعزو اللاجئون سيطرة النساء على "تجارة المون" إلى إقدام ربات البيوت عادة على استلام الحصص الغذائية، ما يجعل التواصل بين التاجرات وربات البيوت أسهل وأكثر أماناً داخل مجتمعات اللجوء المحافظة والتي تنبذ الاختلاط.

بهدف التأكد من استفادة الأسر من برنامج البطاقة الإلكترونية بالطريقة الأمثل، سوف يعمل باحثون لدى الأونروا على التأكد من معرفة رب الأسرة كيفية استخدام البطاقة، بالإضافة إلى استفادة جميع أفراد الأسرة من عملية الصرف، من أجل اتخاذ خطوات وقرارات من شأنها تلافي الأخطاء التي قد تظهر مستقبلاً. ويفترض أن يدرّب الباحثون اللاجئين على كيفية الاستفادة من البطاقة، وتوزيع كتيب يحتوي على شرح مفصل حول كيفية استخدامها ومحاذير الاستخدام الخاطئ، بالإضافة إلى أسماء المتاجر المعتمدة للتسوق والمصارف، إلى جانب خط ساخن استحدث في المكاتب الرئيسية للوكالة والمصارف المعتمدة وبرنامج الغذاء العالمي للإجابة عن أي استفسار.

مذ نشأت الأونروا في نوفمبر/ تشرين الثاني عام 1948، عمدت إلى إصدار وثيقة يحصل اللاجئ من خلالها على جملة من الخدمات الإغاثية، تشمل حصصاً غذائية وخدمات صحية وتعليم مجاني.



وقد أطلق عليها حينها "كارت المؤن"، في إشارة إلى الخدمة الأهم المقدمة للاجئين وهي توفير الغذاء. وفي وقت لاحق، عدّلت الأونروا اسم الوثيقة، وأطلقت عليها "كارت تسجيل"، بهدف الحفاظ على كرامة اللاجئين وإثبات الهوية الوطنية للفلسطينيين بغض النظر عن الجنسية التي يحملها في بلاد اللجوء. لكن التعديل لم يسقط عبارة "المؤن" كاسم شعبي ما زال متداولاً، ولن يسقط غالباً أمام برنامج "البطاقة الإلكترونية".

واليوم، يأتي البرنامج بعد نحو ست سنوات من تسويقه من قبل الأونروا للدول المانحة والمضيقة للاجئين، والتي كانت ترفضه بهدف الحفاظ على فلسفة برنامج الإغاثة القائم على تقديم المساعدات الغذائية، قبل أن تنجح في انتزاع موافقة المانحين والمضيفين. وقد دافعت عن فكرتها بفكرة ضرورة الحفاظ على كرامة اللاجئين ووضع حد لوقوفهم في طوابير للحصول على المساعدات، ومنحهم حرية اختيار أولوياتهم المعيشية، بعدما أجبروا سنوات طويلة على تكييف أنفسهم مع ما تقوم الأونروا بتوزيعه ضمن تقييمها لاحتياجاتهم. ويبقى الحكم على نجاح البرنامج مرهوناً بالتطبيق، الذي يخضع للتقييم نهاية العام الجاري، وقد يؤدي إلى إعادة النظر في البرنامج أو إدخال تعديلات لتحسينه. (\*)

(\*) المصدر: [www.unrwa.org](http://www.unrwa.org)

### الفصل الثالث (الطريقة والإجراءات)

#### 1-3 مقدمة:

تضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي تمت لتحقيق أهداف هذه الدراسة، والتي تضمنت وصف منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة الذي سُحبت منه العينة والطريقة التي أُختيرت بها، وكذلك وصف أداة الدراسة والإجراءات التي اتبعت للتأكد من صدقها وثباتها، وكيفية تطبيقها على أفراد العينة، ووصف طريقة جمع البيانات وأسلوب التصحيح، فضلاً عن الإشارة إلى الأساليب الإحصائية التي استخدمت، والمجال الزماني والمكاني.

### 2-3 منهج الدراسة:

وتقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تصميم استبانة خاصة كأداة لجمع البيانات وتوزيعها على موظفي برنامج الاغاثة في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء. وتم جمع وتحليل البيانات التي تم توزيعها باستخدام الأدوات الحاسوبية والإحصائية والرياضية لاستخلاص النتائج.

### 3-3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي دائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء والبالغ عددهم (28) موظف وموظفة. (وكالة الغوث الدولية، 2016)

### 4-3 عينة الدراسة:

تم اختيار اسلوب المسح الشامل لعينة الدراسة حيث تم اختيار جميع موظفي دائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء والبالغ عددهم 28 موظف وموظفة.

### 5-3 أداة الدراسة:

صممت استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض وتم جمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، وتناولت تساؤلات الدراسة والمنبثقة من التساؤل العام للدراسة (مشكلة الدراسة) ومن خلال قراءة الإطار النظري والأدب السابق والمعلومات التي تم تجميعها حول الادارة الالكترونية، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، الأمر الذي ساهم في صياغة أسئلة وفقرات الاستبانة. وقد استخدم سلم إجابة خماسي للإجابة على الفقرات، حيث أن استخدامه يساعد في أثر إدخال البطاقة الذكية على برنامج الإغاثة في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء من وجهة نظر عينة

الدراسة، وقد تم وضع سلم الإجابة على النحو الآتي:

1. بدرجة كبيرة جداً وأعطى صفة سلبية برقم (5).
2. بدرجة كبيرة وأعطى صفة سلبية برقم (4).
3. بدرجة متوسطة وأعطى صفة حيادية برقم (3).
4. بدرجة منخفضة وأعطى صفة ايجابية برقم (2).

5. بدرجة منخفضة جداً وأعطى صفة ايجابية برقم (1).

وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة من موظفي برنامج الإغاثة في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء ، وتضمنت الاستبانة مجموعة من التساؤلات و الفقرات ضمن عدة محاور للوصول إلى إجابة تفيد في تحقيق أهداف هذه الدراسة حيث تضمنت الاستبانة (37) سؤالاً وفقرة قُسمت على جزأين، وذلك على النحو الآتي:

أ- الجزء الأول: الخصائص الاجتماعية والإقتصادية: ويشمل الأسئلة (1-3) وهي: (الجنس، نوع العمل، المستوى التعليمي).

ب. الجزء الثاني : ويحاول هذا الجزء الإجابة على أسئلة الدراسة، وهي:-

- السؤال (الثاني): ويتعلق بمحور الامكانيات المادية والبشرية، ويشتمل على الفقرات من(4 – 12).

- السؤال (الثالث): ويتعلق بمحور ضمان حماية وسرية البيانات والمعلومات ، ويشتمل على الفقرات من (13-18).

- السؤال (الرابع): ويتعلق بمحور الاداء الوظيفي ، ويشتمل على الفقرات من (19-29).

- السؤال (الخامس): ويتعلق بمحور رضا المستفيدين ، ويشتمل على الفقرات من (30-34).

### 3-6 الصدق والثبات:

- صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية كلية الاقتصاد والعلوم الادارية في جامعة جرش الاهلية ، وذلك لإبداء آرائهم وملاحظاتهم وانتماء العبارات للمقياس ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه ودرجة وضوحها، ومن ثم تم اقتراح التعديلات المناسبة، وبالنتيجة أصبح المقياس يتألف من (37) سؤالاً وفقرة موزعة على أربعة أبعاد رئيسية واعتبر الباحث آراء المحكمين وتعديلاتهم دلالة على صدق محتوى أداة الدراسة.

- ثبات أداة الدراسة:

تم احتساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي من خلال تطبيق طريقة معادلة كرونباخ ألفا (AlphaCrunbach)، التي أظهرت أن نسبة الثبات لفقرات الاستبانة المتعلقة الامكانات المادية والبشرية (89.2 %)، والفقرات المتعلقة بمحور الاداء الوظيفي (85.7%)، أما الفقرات المتعلقة بمحور ضمان حماية وسرية البيانات والمعلومات فقد بلغت نسبة ثباتها (80.1 %)، وأخيرا الفقرات المتعلقة بمحور رضا المستفيدين (91.2 %)، وكانت درجة الثبات لجميع فقرات الاستبانة بنسبة (86.55%).

- **مفتاح تصحيح المقياس:** تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة تبعاً لقواعد وخصائص المقاييس كما يلي:

| موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|------------|-------|-------|-------|------------|
| 5          | 4     | 3     | 2     | 1          |

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة تم التعامل معها على النحو الآتي وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا – القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

$$(1-5) = \frac{4}{3} = 1.33 \text{ وهذه القيمة تساوي طول الفئة.}$$

وبذلك يكون المستوى المنخفض من  $2.33 = 1.33 + 1.00$

ويكون المستوى المتوسط من  $3.67 = 1.33 + 2.34$

ويكون المستوى المرتفع من  $5 - 3.68$

**7-3 إجراءات الدراسة:**

مرت عملية إعداد أداة الدراسة بالخطوات التالية:

1- الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع هذه الدراسة

2- بناء محاور وفقرات المقياس بحيث تتناسب مع أهداف الدراسة .

3- تحكيم المقياس من قبل مجموعة من المحكمين المختصين وإجراء التعديلات المقترحة في ضوء ملاحظاتهم.

4- تدريب فريق بحثي مكون من شخصين لمساعدة الباحث على توزيع اداة الدراسة وجمع البيانات، وذلك بتوضيح بعض الجوانب المتعلقة بالدراسة وشرح أهدافها وأهميتها والتأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لغرض البحث العلمي فقط، بالإضافة إلى التأكيد على ضرورة الجدية والدقة في جمع البيانات، وتم توزيع 28 استبانة على افراد عينة الدراسة، وبعد الإنتهاء من التطبيق مباشرة تم جمع 28 استبانة.

5- بعد تحويل الاستجابات إلى درجات خام، تم إدخال البيانات إلى الحاسوب وإجراء المعالجات الإحصائية لها باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واستخراج النتائج ومناقشتها.

### 8-3 مجالات الدراسة:

1. **المجال البشري:** اقتصرت الدراسة على عينة قوامها (28) موظف وموظفة من دائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء
2. **المجال المكاني:** اقتصر مكان الدراسة على مكتب وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء
3. **المجال الزمني:** بدأ الباحث بتطبيق الاستبانة وجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة خلال الفترة الزمنية من 2016/11/25 الى 2016/12/5.

### 9-3 الأسلوب الإحصائي المستخدم بالدراسة:

استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS )، من خلال إدخال البيانات واستخراج النتائج واستخدام عدة أساليب إحصائية وفقاً لأهداف الدراسة مثل:-

1. حساب التكرارات والنسب المئوية.
2. حساب الوسط الحسابي.
3. الانحراف المعياري.
4. اختبار الثبات، معادلة (كرونباخ ألفا) لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة).

## الفصل الرابع

### (عرض نتائج الدراسة وتحليلها)

#### 1-4 مقدمة:

يتناول الفصل الحالي عرضاً لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على تساؤلات الدراسة، حيث سيتم عرض النتائج وفق التكرارات والنسب المئوية لخصائص أفراد عينة الدراسة، وكذلك لإجاباتهم على فقرات الاستبانة ونواتج المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة ودرجات مستوى التقييم.

#### 2-4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

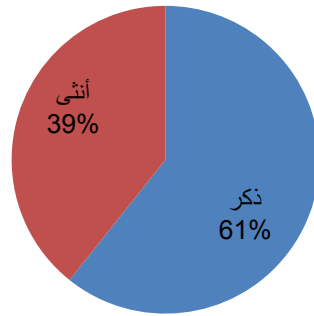
1-2-4 نتائج السؤال الأول للدراسة الذي ينص على : (مالخصائص الاجتماعية والاقتصادية لموظفي الاغثة في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء؟).

#### جدول رقم (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية

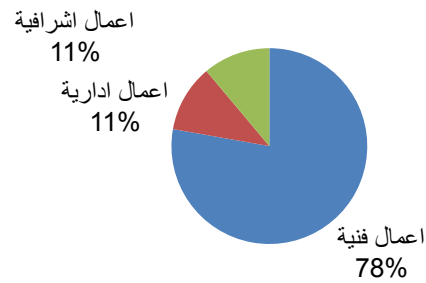
| الرقم | المتغير          | المستوى       | التكرار | النسبة المئوية |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------|
| 1     | الجنس            | ذكر           | 17      | 60.7           |
|       |                  | أنثى          | 11      | 39.3           |
|       |                  | المجموع       | 28      | 100%           |
| 2     | مجال الوظيفة     | اعمال فنية    | 24      | 85.7           |
|       |                  | أعمال إدارية  | 2       | 7.1            |
|       |                  | اعمال اشرافية | 2       | 7.1            |
|       |                  | المجموع       | 28      | 100%           |
| 3     | المستوى التعليمي | اساسي         | 0       | 0              |
|       |                  | ثانوي         | 0       | 0              |
|       |                  | دبلوم         | 1       | 3.5            |
|       |                  | بكالوريوس     | 24      | 85.7           |
|       |                  | دراسات عليا   | 3       | 10.7           |
|       |                  | المجموع       | 28      | 100%           |
|       |                  |               |         |                |

### توزيع افراد العينة حسب الجنس



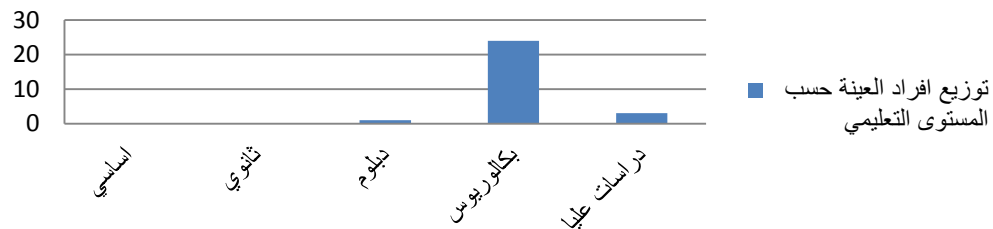
الشكل رقم (1) توزيع افراد العينة حسب الجنس

### توزيع افراد العينة حسب مجال الوظيفة



الشكل رقم (2) توزيع افراد العينة حسب مجال الوظيفة

### توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



الشكل رقم (3) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

يبين الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الاجتماعية والاقتصادية، وكانت نسبة الذكور (61%)، وقد شكلت نسبة الاناث (39%)، كما أن النسبة الأعلى من أفراد العينة يعملون أعمال فنية ونسبة (78%) ، وباقي أفراد العينة يتوزعون على المهام الادارية والاشرفية، أما متغير المستوى التعليمي فإن نسبة (85.7%) من أفراد العينة هم ممن أنهوا مرحلة البكالوريوس، و أشارت النتائج إلى أن (10.7%) من أفراد العينة يحملون مؤهل دراسات عليا.

#### 2-2-4 نتائج السؤال الثاني للدراسة الذي ينص على: (ما اثر ادخال البطاقة الذكية على برنامج الاغاثة من وجهة نظر موظفي وكالة الغوث في منطقة الزرقاء؟

من حيث 1) توفر الامكانيات المادية والبشرية

##### جدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مستوى التقييم لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات "توفر الامكانيات المالية والبشرية مرتبة تنازلياً"

| رقم<br>الفقرة | فقرات توفر الامكانيات المالية والبشرية   | المتوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | درجة<br>مستوى<br>التقييم | الرتبة |
|---------------|--|--------------------|----------------------|--------------------------|--------|
| 1             | يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية الحديثة   | 4.45               | 0.63                 | مرتفعة                   | 1      |
| 2             | يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرسين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل البطاقة الذكية | 4.36               | 0.99                 | مرتفعة                   | 2      |
| 3             | يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني   | 4.24               | 0.91                 | مرتفعة                   | 3      |
| 4             | يوجد ربط بين المركز الرئيسي للوكالة و الفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي                                | 3.69               | 1.331                | مرتفعة                   | 4      |



|   |        |             |             |  |   |
|---|--------|-------------|-------------|--|---|
| 5 | متوسطة | 1.182       | 3.64        | يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل الوكالة                | 5 |
| 6 | متوسطة | 1.147       | 2.42        | يوجد خطط لتدريب و تأهيل العاملين على لتدريب المستفيدين             | 6 |
| 7 | متوسطة | 1.014       | 2.37        | تلقيت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب و الانترنت                  | 7 |
| 8 | منخفضة | 0.95        | 2.29        | يوجد في الوكالة الكوادر البشرية الكافية لتطبيق الإدارة الالكترونية | 8 |
| 9 | منخفضة | 0.67        | 1.78        | توجد في الوكالة أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الالكترونية          | 9 |
|   | متوسطة | <b>0.98</b> | <b>3.25</b> | المتوسط الحسابي العام  |   |

للإجابة عن السؤال الثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة لأثر ادخال البطاقة الذكية على برنامج الاغاثة من وجهة نظر موظفي وكالة الغوث في منطقة الزرقاء من حيث توفر الامكانيات المادية والبشرية ،حيث يبين الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (4.45 و 1.78)، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام (3.25)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.45) وبانحراف معياري (0.63)، وبدرجة تقييم مرتفعة، وقد نصت الفقرة على (يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية الحديثة)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي بلغ (4.36) وبانحراف معياري (0.99) وبدرجة تقييم مرتفعة، حيث نصت الفقرة على (يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل البطاقة الذكية)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (9) بمتوسط حسابي (1.78) وبانحراف معياري (0.67)، وبدرجة تقييم منخفضة، حيث نصت الفقرة على (توجد في الوكالة أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الالكترونية)، وبالمجمل تبين أن أفراد العينة يوافقون على توفر الامكانيات المادية والبشرية لادخال التكنولوجيا الحديثة كالبطاقات الذكية لتحسين ظروف العمل.

## (2) ضمان حماية وسرية للبيانات والمعلومات

### جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مستوى التقييم لإجابات أفراد عينة الدراسة  
على فقرات " ضمان حماية وسرية للبيانات والمعلومات "

| رقم<br>الفقرة | فقرات العنف اللفظي   | المتوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | درجة<br>مستوى<br>التقييم | الرتبة |
|---------------|--|--------------------|----------------------|--------------------------|--------|
| 10            | يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية<br>إلى حماية بيانات المستفيدين من<br>الخدمات                      | 4.22               | 0.82                 | مرتفعة                   | 1      |
| 11            | يوجد في الوكالة نظام لأمن و<br>حماية المعلومات   | 4.19               | 0.96                 | مرتفعة                   | 2      |
| 12            | يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية<br>لعدم إمكانية اختراق المواقع<br>الخاصة بالوكالة وسرقة المعلومات | 3.88               | 1.01                 | مرتفعة                   | 3      |
| 13            | يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية<br>إلى انخفاض مخاطر عمليات<br>التزوير                             | 3.22               | 1.08                 | متوسطة                   | 4      |
| 14            | يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية<br>إلى الحفاظ على السرية المطلوبة<br>في العمل                     | 3.19               | 0.67                 | متوسطة                   | 5      |
| 15            | يوجد في الوكالة آلية لاستعادة<br>البيانات في حالة تلفها أو تعطل<br>الحاسبات الآلية                 | 2.31               | 1.20                 | منخفضة                   | 6      |
|               | المتوسط الحسابي العام  | 3.50               | 0.96                 | مرتفعة                   |        |

يبين الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية لـ (ضمان حماية وسرية للبيانات والمعلومات) تراوحت ما بين (4.22 و 2.31)، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للعنف اللفظي (3.50) وبدرجة تقييم مرتفعة، وقد حازت الفقرة رقم (10) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.22) وبانحراف معياري (0.82) وبدرجة تقييم مرتفعة، وقد نصت الفقرة على (يؤدي استخدام الإدارة الالكترونية إلى حماية بيانات المستفيدين من الخدمات)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (11) بمتوسط حسابي بلغ (4.19) وبانحراف معياري (0.96) وبدرجة تقييم مرتفعة حيث نصت الفقرة على (يوجد في الوكالة نظام لأمن و حماية المعلومات)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي (2.31) وبانحراف معياري (1.20) وبدرجة تقييم منخفضة حيث نصت الفقرة على (يوجد في الوكالة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية)، وبالمجمل، تبين أن أفراد العينة يوافقون على ان البطاقة الذكية تساهم في ضمان حماية وسرية البيانات والمعلومات .

### (3) الأداء الوظيفي للعاملين

#### جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مستوى التقييم لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات "الأداء الوظيفي"

| رقم الفقرة | فقرات الاداء الوظيفي                         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة مستوى التقييم | المرتبة |
|------------|--|-----------------|-------------------|--------------------|---------|
| 16         | سرعة إنجاز العمل                             | 3.91            | 1.37              | مرتفعة             | 1       |
| 17         | رفع إنتاجية العاملين                         | 3.84            | 0.98              | مرتفعة             | 2       |
| 18         | رفع معدلات أداء الموظفين                     | 3.81            | 1.02              | مرتفعة             | 3       |
| 19         | التغلب على العقبات التي تخفض من مستوى الأداء | 3.62            | 1.33              | متوسطة             | 4       |
| 20         | تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين            | 3.62            | 1.32              | متوسطة             | 4       |

|                       |   |      |      |        |    |
|-----------------------|---|------|------|--------|----|
| 21                    | تقليل تكاليف العمل اليومي                 | 3.51 | 0.47 | متوسطة | 6  |
| 22                    | توفير وقت و جهد الموظفين                  | 3.41 | 0.51 | متوسطة | 7  |
| 23                    | تحديد مسئوليات واضحة للعاملين             | 3.37 | 0.38 | متوسطة | 8  |
| 24                    | تقليل تكلفة حفظ المعلومات و أماكن الأرشفة | 3.21 | 1.12 | متوسطة | 9  |
| 25                    | تقليل معدلات الأخطاء                      | 3.07 | 1.04 | منخفضة | 10 |
| 26                    | تحسين الاتصالات بين الموظفين              | 2.19 | 0.67 | منخفضة | 11 |
| المتوسط الحسابي العام |   | 3.41 | 0.93 | متوسطة |    |

يبين الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لـ (الأداء الوظيفي للعاملين) تراوحت ما بين (3.91 و 2.19) وقد بلغ المتوسط الحسابي العام (3.41) وبدرجة تقييم متوسطة، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.91) وبانحراف معياري (1.37) وبدرجة تقييم مرتفعة وقد نصت الفقرة على (سرعة إنجاز العمل)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (17) بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وبانحراف معياري (0.98) وبدرجة تقييم مرتفعة حيث نصت الفقرة على (رفع إنتاجية العاملين)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (26) بمتوسط حسابي (2.19) وبانحراف معياري (0.67) وبدرجة تقييم منخفضة حيث نصت الفقرة على (تحسين الاتصالات بين الموظفين)، وبالمجمل، تبين أن أفراد العينة يرون أن البطاقة الذكية تساهم في رفع الأداء الوظيفي للعاملين .

#### 4 رضا المستفيدين من وجهة نظر الموظفين

##### جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة مستوى التقييم لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات "رضا المستفيدين و مرتبة تنازلياً"

| رقم الفقرة | فقرات رضا المستفيدين       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة مستوى التقييم | الرتبة |
|------------|----------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|--------|
| 27         | توفير الجهد على المستفيدين | 3.77            | 0.72              | مرتفعة             | 1      |
| 28         | توفير الوقت على المستفيدين | 3.54            | 0.85              | متوسطة             | 2      |
| 29         | إمكانية شراء سلع متنوعة    | 3.32            | 1.18              | متوسطة             | 3      |
| 30         | حفظ كرامة المستفيدين       | 2.27            | 1.21              | منخفضة             | 4      |

|    |  |      |      |        |   |
|----|--|------|------|--------|---|
| 31 | تتوفر ظروف بيئية ملائمة في مراكز التوزيع | 1.44 | 1.02 | منخفضة | 5 |
|    | المتوسط الحسابي العام                    | 2.86 | 0.99 | متوسطة |   |

يبين الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لـ (رضا المستفيدين من وجهة نظر الموظفين) تراوحت ما بين (3.77 و 1.44)، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للعنف الجنسي (2.86)، وبدرجة تقييم متوسطة، وقد حازت الفقرة رقم (27) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.77) وبانحراف معياري (0.72) وبدرجة تقييم مرتفعة، وقد نصت الفقرة على (توفير الجهد على المستفيدين) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (28) بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، وبانحراف معياري (0.85)، وبدرجة تقييم متوسطة حيث نصت الفقرة على (توفير الوقت على المستفيدين). أما المرتبة الثالثة حصلت عليها الفقرة رقم (29)، بمتوسط حسابي بلغ (3.32)، وبانحراف معياري (1.18)، وبدرجة تقييم متوسطة، حيث نصت الفقرة على (امكانية شراء سلع متنوعة). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (31)، بمتوسط حسابي (1.44)، وبانحراف معياري (1.02)، وبدرجة تقييم منخفضة، حيث نصت الفقرة على (تتوفر ظروف بيئية ملائمة في مراكز التوزيع). وبالمجمل تبين أن أفراد العينة يوافقون على أن هناك رضا من المستفيدين عن استخدام الآلية الجديدة (البطاقات الذكية) في توزيع المساعدات.

## الفصل الخامس (النتائج والتوصيات)

### 1-5 مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لابرز النتائج الدراسة ، ووضع توصيات بناءً على نتائج الدراسة، والتي يؤمل أن يستفاد منها في دراسات مستقبلية والتوصل إلى بعض التوصيات التي قد تساهم في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للاجئين.

### 2-5 أبرز النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

**1-2-5 عرض نتائج السؤال الأول المتعلق بالخصائص الاجتماعية والإقتصادية لموظفي برنامج الاغاثة في وكالة الغوث الدولية في منطقة الزرقاء:-**

- (61%) من افراد عينة الدراسة من الذكور.
- (78%)، من أفراد العينة يعملون أعمال فنية ، وباقي أفراد العينة يتوزعون على المهام الادارية والاشرفية.
- (85.7%) من أفراد العينة هم ممن أنهوا مرحلة البكالوريوس، و أن (10.7%) من أفراد العينة يحملون مؤهل دراسات عليا.

**2-2-5 عرض نتائج السؤال الثاني المتعلق بأثر ادخال البطاقة الذكية على برنامج الاغاثة من وجهة نظر موظفي وكالة الغوث في منطقة الزرقاء من حيث:-**

- أ) توفر الامكانات المادية والبشرية:-
- يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية الحديثة ، حيث يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء و صيانة الأجهزة و البرامج الالكترونية بدرجة كبيرة.

- يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل البطاقة الذكية.

- يوجد ربط بين المركز الرئيسي للوكالة و الفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي
- يوجد ضعف في توفر أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الالكترونية.

#### **ب) ضمان حماية وسرية للبيانات والمعلومات**

- يؤدي استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى حماية بيانات المستفيدين من الخدمات.
- يوجد في الوكالة نظام لأمن و حماية المعلومات.
- يؤدي استخدام البطاقة الذكية إلى انخفاض مخاطر عمليات التزوير
- يؤدي استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى الحفاظ على السرية المطلوبة في العمل
- يوجد ضعف في آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات.

#### **ج) الأداء الوظيفي للعاملين**

أظهرت الدراسة أن استخدام التكنولوجيا الحديثة كالبطاقة الذكية يعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة، و ذلك من خلال :

- رفع إنتاجية العاملين.
- تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين.
- توفير وقت و جهد الموظفين.
- تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين.
- تقليل تكلفة حفظ المعلومات و أماكن الأرشيف.

#### **د) رضا المستفيدين من وجهة نظر الموظفين**

بينت الدراسة أن هناك رضا من المستفيدين على استخدام التكنولوجيا الحديثة كالبطاقة الذكية والتي

اسهمت بشكل كبير في:

- توفير الجهد على المستفيدين.

- توفير الوقت على المستخدمين.
- امكانية شراء سلع متنوعة.
- حفظ كرامة المستخدمين.

### 3-5 توصيات الدراسة:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج سابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1- وضع نظام حوافز جيد للمتميزين في مجال العمل الالكتروني.
- 2- متابعة تطوير و تحديث البنية التحتية من أجهزة و برامج و شبكات باستمرار.
- 3- الاطلاع على تجارب مؤسسات ناجحة في تطبيق استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل.
- 4- الاستعانة بالجهات الاستشارية و الخبراء لتقديم المشورة في مجال تطبيق استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- 5- إصدار نشرات تعريفية للمستخدمين عن طرق استخدام البطاقة الذكية
- 6- انشاء خط ساخن للرد على استفسارات المستخدمين المتعلقة بطرق استخدام البطاقة او التبليغ عن فقدانها
- 7- عقد دورات تدريبية للموظفين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم المهنية.



## - المراجع:

- جواد، شوقي و أبوزيد، محمد خير، "الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 3، 2007
- عامر، طارق عبد الرؤوف، "الإدارة الالكترونية: نماذج معاصرة"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر
- عدوان، إياد، (2007) "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين،
- عكاشة، أسعد، "أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين،
- كساب، محمد خير، (2008) "متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الالكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين،
- عمار، محمد جمال (2009) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة
- المفوضية العليا لشؤون اللاجئين، (2015)، دليل المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين ، عمّان.
- وكالة الغوث الدولية (الأونروا)، (2013) دليل برنامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية ، عمّان.
- وكالة الغوث الدولية (الأونروا)، (2016) نشرة برنامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية ، عمّان.

- مواقع الانترنت

- [www.unrwa.org](http://www.unrwa.org)

- Chibelushi, Caroline, "Learning the hard way? Issues in the Adoption of New Technology in Small Technology Oriented Firms", Emerald Group Publishing Limited, Education Training, Vol. 50, No. 8/9, 2008, pp. 725
- Shiels, Helen & others, "Understanding the Implications of ICT Adoption: Insights from SMEs", MCB UP Limited, Logistics Information management, Volume 16, Number 5, 2003, pp. 312-326