

**فعالية دور غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى في تقديم خدماتها للقطاع
الخاص داخل المحافظة في قطاع غزة**

***Effectiveness of the role of Chamber of Commerce, Industry of Al
Wusta Governorate in providing its services to the private sector
within the governorate in the Gaza Strip***

الباحث: د. نائل محمد مصبح: فلسطين – غزة

Researcher: **Dr. Nael Muhammad Mosbeh**: Palestine – Gaza

Email: Nael-m-m1974@hotmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى بيان فعالية دور غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى في تقديم خدماتها للقطاع الخاص داخل المحافظة في قطاع غزة، كما هدفت الوصول إلى استنتاج توصيات لآليات تطوير وتعزيز دورها من أجل تحسين وتقديم خدمات أفضل ومطورة للقطاع الخاص. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع (410) استبانة على جميع مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية بمحافظة الوسطى، وتم استرداد (400) استبانة، فكانت الاستجابة بنسبة 97.56%. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى والخدمات التي تقدمها للقطاع الخاص بأبعادها (جودة الخدمات-تطوير الخدمات-سرعة تقديم الخدمات)، كما أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة لمتغير العمر، والجنس، المؤهل العلمي، القطاع الاقتصادي، وإنما توجد فروق معنوية حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة لمتغير سنوات الخبرة. واوصت الدراسة بضرورة زيادة فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى تجاه القطاع الخاص من خلال زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة لهم. كما أوصت بضرورة الاستفادة القصوى من تلك الخدمات والمشاركة معها في التوجه لصناع القرار ليساهموا في حل مشاكل هذا القطاع.

الكلمات المفتاحية: فعالية، دور، الغرفة التجارية، الخدمات، القطاع الخاص

Abstract:

The study aimed to demonstrate the effectiveness of the role of the GCCI of Al Wusta Governorate in providing its services to the private sector within the governorate in the Gaza Strip. The descriptive analytical approach was used, and the questionnaire was used as a tool for collecting primary data, as (410) questionnaires were distributed to all managers of companies registered, and (400) questionnaires were retrieved, the response was 97.56%. The study concluded that there is a statistically significant correlation between, the effectiveness of the role played by GCCI of Al Wusta Governorate and the services it provides to the private sector in its dimensions. In addition, there are no significant statistically significant differences about the level of the attention of the study sample members to

the variable of age, gender, educational qualification, and economic sector. There are significant differences about the level of interest of the study sample to the variable years of experience. In addition, increase the effectiveness of the role played by them towards the private sector by increasing interest in the services provided to them. It also recommended the need to make the most of these services and participate with them in heading to decision-makers to contribute to solving the problems of this sector.

Keywords: Effectiveness, role, chamber of commerce, services, private sector

1. الإطار المنهجي للدراسة:

1.1 المقدمة:

تعتبر الغرف إحدى المظاهر الحضارية التي حرصت على إرسائها الدول، لترسيخ التنظيم المؤسسي فيها من ناحية، ولإيجاد جهة منظمة وموحدة لتمثيل القطاع الخاص، ولدعم توجهات هذه الدول نحو التنمية والإسراع بخطاها من ناحية أخرى. حيث تمثل الغرف الكيان المؤسسي الذي يجمع التجار والصناعيين ورجال الأعمال حول قضاياهم ومصالحهم، والمنتمى الذي يجتمعون فيه للتعاون حول أوضاعهم وتطلعاتهم، والهيئة التي تمثلهم، وتعبّر عن آرائهم تجاه الحكومة ومؤسساتها وهيئاتها، وتجاه الأطراف والمؤسسات الأخرى في المجتمع. لذا فإن هذا الكيان المؤسسي، هو الجهة المنوط بها التخطيط والتوجيه، والرقابة لتقوية دور القطاع الخاص كشريك أساسي في التنمية، وتمثيل القطاع الخاص في إيجاد الشراكة الفاعلة مع الحكومة، للنهوض بالاقتصاد الوطني وتطويره، والتصدي للتحديات المتوقع أن يواجهها القطاع الخاص في ظل مسيرة تطور الاقتصاد. (بانعيمون، 2009، ص25)

حيث نشأت الغرفة التجارية الفلسطينية في مدينة غزة عام 1954، وقد سبقها تأسيس أول غرفة تجارية في مدينة القدس عام 1936 (العودة وأحمد، 2010، ص 47). وقد لعبت هذه الغرف خلال العقود الطويلة دوراً حيوياً رغم التحديات والعقبات الكبيرة التي واجهت مسيرتها خاصة في فترة الاحتلال الإسرائيلي، وفي السنوات الأخيرة التي أعقبت القيود المفروضة على قطاع غزة. (أبو بكر، 2016، ص2) ومع مرور الوقت تبرز أسئلة للباحث حول كيفية الارتقاء بأداء هذه الغرف وإبراز

مكانتها الاقتصادية بما يعزز علاقه إدارة هذه الغرف مع الأعضاء ويقوي الإنماء لهذه المؤسسة العريقة، ولذلك يعتبر الوقوف على نوعية الخدمات وتحسينها والارتقاء بالأنشطة مدخل هام من أجل تحقيق رضا الأعضاء المستفيدين وزيادة الثقة بالغرف التجارية، وقد أصبح واضحاً أن جودة الخدمات أمر ملح لمختلف المؤسسات الخدمية والإنتاجية، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة دون العمل على بلورة هذه القناعة من خلال جهود الارتقاء بمستوى الخدمات للوصول إلى درجة من التميز التي يطمح إليها مقدمو الخدمة ويتطلع إليها أيضاً المستفيدون.

1.2 مشكلة الدراسة:

يعتبر هذا البحث نوع من التقييم الخارجي لفعالية الدور لغرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى داخل قطاع غزة من خلال معرفة مدى استفادة منتسبيها من الخدمات التي تقدمها تلك الغرفة. وبحسب اعتقاد الباحث أن ما تقوم به الغرف من أدوار لتنمية القطاع الخاص الفلسطيني بحاجة إلى تعزيز وتطوير، هذا ما استدعى إثارة موضوع الغرف ودراسة واقعها في قطاع غزة. أضف إلى ذلك ندرة الدراسات الباحثة في أدوار الغرف الفلسطينية تجاه تقديم الخدمات للقطاع الخاص الفلسطيني داخل قطاع غزة لما له من أهمية في التأثير الكبير لقطاعات الأعمال المختلفة في التنمية الاقتصادية داخله، وأن هذه القطاعات تدرك أهمية وجود جهات تمثيلية تنظيمية قوية لها تعمل على تطويرها ورعاية مصالحها لتقوم بالدور المنتظر على أكمل وجه. من هنا سوف تحاول هذه الدراسة أن تجيب على التساؤل الآتي: ما هو الدور الفعال الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى في تقديم الخدمات للقطاع الخاص داخل المحافظة؟

1.3 أهداف الدراسة:

أ- التعرف على فعالية الدور الذي تؤديه غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى في تقديم الخدمات للقطاع الخاص داخل تلك المحافظة ومدى استفادة المنشآت منها.

ب- تسليط الضوء على الإجراءات التي تقوم بها الغرفة في تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى القطاع الخاص.

ت- الوصول لمعرفة إتمام المراجعة الدورية للخدمات المقدمة من قبل الغرفة من عدمه.

ث- التعرف على الطريقة التي يتم فيها تقديم الخدمات من حيث السرعة والانتقان، وإضافة خدمات جديدة من قبل الغرفة لعملائها.

ج- التعرف على وجود فروق في مستوى اهتمام أفراد عينة الدراسة الحاصلين على عضوية الغرفة ويتلقون خدماتها المتنوعة.

1.4 أسئلة الدراسة:

تتمحور أسئلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما هو الدور الفعال الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى في داخل قطاع غزة في تقديم الخدمات للقطاع الخاص داخل تلك المحافظة؟

ومن هذا السؤال الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

أ- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة وبين جودة الخدمات المقدمة لأعضائها؟

ب- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة وبين تطوير الخدمات المقدمة لأعضائها؟

ت- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة وبين سرعة وانتقان الخدمات المقدمة لأعضائها؟

ث- هل توجد فروق بين مستوى اهتمام أفراد عينة الدراسة المدراء العاملين في الشركات التجارية والصناعية والعاملة في محافظة الوسطى والحاصلين على عضوية الغرفة ويتلقون خدماتها المتنوعة تبعاً للاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية؟

1.5 فرضيات الدراسة:

1.5.1 الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى والخدمات التي تقدمها للقطاع الخاص داخل محافظة الوسطى بأبعادها (جودة الخدمات-تطوير الخدمات-سرعة تقديم الخدمات).

1.5.2 الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى اهتمام أفراد العينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تبعاً للاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية (عمر، جنس، مؤهل علمي، سنوات خبرة، منصب وظيفي، القطاع الاقتصادي) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

1.6 أهمية الدراسة:

أ- تعد هذه الدراسة امتداداً للدراسات التي تهتم بدور الغرف التجارية الصناعية في خدمة القطاع الخاص بصورة مباشرة والاقتصاد الوطني بصورة غير مباشرة.

ب- تعتبر هذه الدراسة إضافة نوعية إلى الدراسات الأكاديمية من حيث أنها ربطت العلاقة بين فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى وبين الخدمات التي تقدمها تلك الغرفة لعملائها.

ت- تقديم إطار نظري ومفاهيمي عن فعالية دور غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى، مما يسهم في تعزيز الاتجاهات نحو تطوير عمل الغرف التجارية داخل قطاع غزة ضمن منظور خدمي أفضل.

ث- مساهمة الدراسة في عملية تعميق الرؤية للمعنيين وأصحاب القرار بفاعلية الدور الذي تلعبه الغرف التجارية داخل قطاع غزة في تقديم الخدمات للقطاع الخاص مما يساعد في دفع عجلة الاقتصاد.

ج- إبراز الدور الفعال لغرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى في تقديم الخدمات لعملائها في تلك المحافظة وتأثيرها على الناحية الاقتصادية داخلها وإدراك أفراد عينة الدراسة لهذا الدور.

1.7 حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: الشركات التجارية والصناعية المسجلة لدى غرفة تجارة وصناعة وزارة محافظة الوسطى.
- الحدود البشرية: وتضمنت مديري الإدارات ورؤساء الأقسام في تلك الشركات المستهدفة.
- الحدود الزمانية: 2021/2022.

1.8 محددات الدراسة:

من وجهة نظر الباحث فإن محددات الدراسة تركت بالآتي: محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، والوضع الاقتصادي الصعب للقطاع الخاص ممثلة بالشركات المستطلع آراءهم مما ينعكس سلباً على اهتمام أفراد العينة بملاً الاستبيان، . أضف الى أزمة كورونا وما تبعها من إجراءات وقائية قد تبطئ من سرعة أنجاز هذه الدراسة.

1.9 مصطلحات الدراسة:

- **الفعالية:** وهو مؤشر من المؤشرات الهامة قياس مدى تحقيق المنظمة، أو المؤسسة لأهدافها بالتكثيف، أو الانسجام مع البيئة التي تعمل فيها، وذلك من ناحية استغلال الموارد المتاحة. (الحلايقة، 2016)
- **الدور:** يشير مفهوم "الدور" إلى عمل أو وظيفة أو موقع يقوم به بعض أفراد المجتمع، يفرض أنماطاً سلوكية محددة يتوقعها المجتمع عادة من القائمين به، ويحدد موقعهم الاجتماعي. (عارف، 2006، ص112)
- **الغرف التجارية:** هي مؤسسات ذات نفع عام لها شخصيتها المعنوية تستطيع أن تخاصم لدى القضاء للدفاع عن حقوقها ويمكنها أن تمتلك وتبني وتبيع وترهن العقارات الخاصة بها وأن تقبل التبرعات والهبات وأن تعقد قروضاً بموافقة وزير التجارة لتأمين نفقاتها. حيث تعمل الغرف التجارية والغرف الصناعية كل ضمن اختصاصها على تنظيم المصالح التجارية والصناعية وتمثيلها وإدارة شؤونها وإنشاء العلاقات مع الغرف التجارية والصناعية المحلية والأجنبية وتمكين أواصر اللفة بين أعضائها وتقوم بالاتصال بالسلطات ذات العلاقة في جميع ما يهم التجارة والصناعة وما يتعلق بممارستها المنطقية. (فيالة، 2010، ص55)
- **النشاط الاقتصادي:** عبارة عن عملية أو مجموعة من الأعمال التي ينتج عنها مخرج أو مجموعة من المخرجات سواء كانت سلعية أو خدمية، والنشاط الاقتصادي الرئيسي هو ذلك النشاط الذي يساهم بأكبر قدر من القيمة المضافة (الدخل) في حالة تعدد الأنشطة داخل المنشأة أو المؤسسة الواحدة. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2007)
- **القطاع الخاص:** هي مؤسسات تعود ملكيتها لفرد أو مجموعة من الأفراد بهدف الربح. وهي منظمات قائمة من أجل خدمة قطاعات الأعمال سواء التجارية، الصناعية، الزراعية، المصرفية أو الخدماتية. ومن أمثلتها في فلسطين مركز التجارة الفلسطيني (بالتريد)، اتحاد الصناعات، جمعية رجال الأعمال... إل. (فيالة، 2010، ص55).

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

- دراسة الخالدي، رجا (2018) بعنوان: "تنافسية القطاع الخاص الفلسطيني: تحليل من منظور اقتصادي سياسي".

هدفت هذه الدراسة إلى التركيز على الدور المحوري لمؤسسات القطاع الخاص التي تمارس مختلف الأنشطة الاقتصادية الإنتاجية والخدمية (باستثناء الزراعية)، كما هدفت في السياق الأوسع لتوجيه السياسة الاقتصادية العامة وتنظيمها بالاستناد إلى منهجيات التحليل الاقتصادي السياسي المعتمدة عالمياً وتلخص الدراسة لمجموعة من النتائج والتوصيات والتي يأتي على رأسها ضرورة تبني توجه واضح للسياسات العامة والمشاركة في دعم القطاعات الاستراتيجية في اقتصاد القطاع الخاص، ودعم صمود وقوة الاقتصاد الوطني والحد من تعرضه للمخاطر الخارجية، وإعادة دمج قطاع غزة مع الاقتصاد الوطني.

- دراسة أبوعكر فوزي، (2016) بعنوان: "دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة "الغرفة التجارية الصناعية بغزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموسة والصورة الذهنية في تحسين جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين من خدمات الغرفة التجارية بغزة، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة مع جودة العلاقة مع الأعضاء، وبينت النتائج أن وجود أثر للمتغيرات المستقلة (جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة (على المتغير التابع) جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات منها ضرورة تحسين الصورة الذهنية للغرفة للحفاظ على مكانة اقتصادية بين اتحادات العمال، وزيادة المنافع غير الملموسة المقدمة للأعضاء الحاليين لتحفيزهم على استمرارية العضوية.

- دراسة فيالة، نيرمين (2010) بعنوان: " دور الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص -الواقع وآليات التعزيز -دراسة حالة: غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الغرف في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني من خلال ممارستها لعدد من الاختصاصات التي تركزت في محورين رئيسيين هما التنظيمي والخدماتي، وكما هدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على المعوقات التي تحول دون أداء الغرف لأدوارها، أما أهم نتائج الدراسة، فتتلخص في أن الغالبية العظمى من المنشآت المنتسبة إلى الغرف هي من المنشآت المصنفة ضمن القطاع التجاري. كما أن المنشآت المسجلة ضمن الدرجة الممتازة والثانية تشكل الغالبية العظمى أيضاً من المنشآت المسجلة لكافة القطاعات. كما وتوصلت الدراسة إلى أن درجة استفادة المنشآت المنتسبة إلى الغرفة من الأدوار التي تقوم بها سواء التنظيمية أو الخدماتية ضعيفة نسبياً، وأن دورها التنظيمي للقطاع الخاص والمتمثل بإصدار أوراق ثبوتية لمنسوبيها هو أكثر الأدوار فائدة، بينما دورها المتمثل في تنشيط السلوك الاستثماري لمنسوبيها سواء من خلال الكشف عن الفرص الاستثمارية أو تذليل المعوقات التي قد تعترض إقامة المشاريع هو أقل الأدوار فائدة للمنشآت إلى جانب دورها في حل المنازعات التجارية، مما يعني بأن ممارسات الغرف وأدوارها ضعيفة جداً وبحاجة إلى تعزيز

- دراسة صوفي (2006) بعنوان: " تقييم خدمات الغرفة التجارية الصناعية بجدة من وجهة نظر منشآت الأعمال بمحافظة جدة"

هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة ونوعية الخدمات التي تقدمها الغرفة التجارية الصناعية بجدة وتحديد اتجاهات منتسبي الغرفة نحو مختلف الخدمات ومدى رضاهم عن هذه الخدمات، وقد أسفرت الدراسة الميدانية عن عدم صحة الفرضية الأولى الخاصة باختلاف درجة رضا منتسبي الغرفة عن الخدمات المقدمة إليهم وذلك تبعاً لاختلاف نوعية الأنشطة التي يمارسونها، كما أكدت عدم صحة الفرضية الثانية الخاصة باختلاف درجة رضا منتسبي الغرفة عن الخدمات المقدمة إليهم وذلك تبعاً لاختلاف درجة عضويتهم في الغرف التجارية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

- The study of Noel & Lockett (2014) title as: "The benefits, satisfaction, and perceived value of small business membership in a chamber of commerce."

دراسة بعنوان: "الفوائد والرضا والقيمة الملموسة لعضوية الأعمال الصغيرة في غرفة التجارة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مبررات توجه شركات الأعمال الصغيرة نحو الالتحاق ، وأظهرت النتائج أهمية الغرف التجارية من وجهة نظر شركات الأعمال الصغيرة خاصة الناشئة منها التي تتطلع إلى كسب المصداقية والاعتراف في مجتمع الأعمال فور انتسابها للغرفة التجارية، وظهر الثقة في الدارسة كمفتاح رئيسي في العلاقة بين الأعضاء والتجارية أوصي الباحث بضرورة استفادة مدراء الغرف التجارية من الدراسة بالتركيز على البرامج المفيدة والعمل على تقييم للمنافع التي تتطلع إليها ايضاً الشركات الكبيرة المنتسبة للغرف التجارية ومقارنتها بالشركات الصغيرة من شأنه أن يشكل أسباب مثيرة للاهتمام للبحث في المستقبل.

- The study of Kuo and Tang (2013) title as: "Relationships among service quality, corporate image, customer satisfaction, and behavioral intention for the elderly in high speed rail services ."

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة على خط النقل (القطار السريع) في تايوان الذي يربط بين المدن الرئيسية من اجل الوقوف على احتياجات شريحة البالغين (65 سنة فما فوق) الذين يفضلون ركوب القطارات للسفر في المسافات الطويلة والمتوسطة. تمثل هذه الشريحة نسبة 7% من إجمالي المسافرين سنوياً وتعتبر سوق واعد وسريع النمو، كذلك هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين جودة الخدمة ، وصورة الشركة، ورضا العملاء، والنوايا السلوكية لهذه الفئة من الركاب.

- Study of Cho & Hu (2009) title as: " The effect of service quality on trust and commitment varying across generations."

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير جودة الخدمة على ثقة المستهلك والالتزام من مختلف الأعمار تجاه البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية في سياق الحصول على قرض مالي، وما إذا كانت هذه العلاقات تختلف باختلاف الأجيال العمرية، حيث أظهرت النتائج دعم قوي وتأثير إيجابي لمختلف

أبعاد جودة الخدمات خاصةً بُعد التعاطف، بينما احتل الملموسية أقل أهمية، كما خلصت الدراسة إلى دور جودة الخدمات العام في تشكيل ثقة العملاء، وخلصت الدراسة إلى وجود بعض التباين بين الفئات العمرية حول العلاقة بين جودة الخدمة والثقة والالتزام. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على جانب الملموسية في مواقع تقديم الخدمات البنكية لما لها من تأثير على جودة الخدمة وثقة الزبائن، كما أوصي بأهمية القيام بدراسات مستقبلية خاصة المتعلقة بالخدمات والعمليات المقدم من خلال الإنترنت.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن الوقوف على بعض وجوه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة على النحو التالي:

- تشابهت هذه الدراسة مع دراسة الخالدي، رجا (2018) بضرورة تبني توجه واضح للسياسات العامة والمشاركة في دعم القطاعات الاستراتيجية في اقتصاد القطاع الخاص، ودعم صمود وقوة الاقتصاد الوطني والحد من تعرضه للمخاطر الخارجية، وإعادة دمج قطاع غزة مع الاقتصاد الوطني. ولكن اختلفت معها في تناوله ان دراسة الخالدي ركزت على تنافسية القطاع الخاص الفلسطيني من منظور اقتصادي سياسي في حين ان الدراسة الحالية تناولت الدور المهم للغرف التجارية في تقديم الخدمات من منظور اقتصادي وتجاري.
- في حين تشابهها مع بعض الدراسات السابقة في تناولها دور الغرف التجارية في القطاع الخاص كما في دراسة (أبوعكر فوزي، 2016)، والتي اتفقت مع الدراسة الحالية في إبراز الدور المهم للغرف التجارية في تقديم الخدمات والمحافظة على جودتها من أجل خدمة، من ناحية أخرى، اختلفت مع الدراسة الحالية في دراسة الحالة، وفي تناول الصور الذهنية والمنافع الغير ملموسة وجودة الخدمات كمتغيرات مستقلة، اما المتغير التابع كان الأعضاء المستفيدين من خدمات الغرفة. كما أن الدراسة الحالية فيها المتغير المستقل هو فعالية دور الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى والمتغير التابع هو الخدمات المقدمة من قبل الغرفة للقطاع الخاص.
- كما أن دراسة (Noel & Lockett, 2014) والتي اتفقت مع الدراسة الحالية في تناولها للخدمات المقدمة من الغرف التجارية للقطاع الخاص بما يعود بالنفع عليها، في حين ان أوجه الاختلاف كان في تحديثها عن تقييم الشركات الصغيرة للبرامج المساعدة والمنافع المقدمة من هذه الغرف، وكيف أن هذه البرامج والمنافع المقدمة للشركات تلعب دور في تحقيق الرضا والقيمة الملموسة الناتجة من العضوية المدفوعة عن خدمات الغرف التجارية. في حين أن الدراسة الحالية تحدثت عن فعالية الدور الذي للغرف التجارية في تقديم الخدمات للقطاع الخاص داخل قطاع غزة مسترشدين بدراسة حالة الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى.

- أما دراسة (The study of Kuo and Tang, 2013) ودراسة (Study of Cho & Hu, 2009) تشابهت مع الدراسة الحالية في إبراز أهمية جودة الخدمة في إبراز الصورة الجيدة عن المؤسسة، أما اختلفت في دراسة العلاقات بين جودة الخدمة وصورة الشركة ورضا العملاء والنية السلوكية لكبار السن في خدمات السكك الحديدية عالية السرعة" من جهة و تأثير جودة الخدمة على ثقة المستهلك والالتزام من مختلف الأعمار تجاه البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية في سياق الحصول على قرض مالي.
- اما دراسة (فيالة، نيرمين، 2010) التي اتفقت مع الدراسة الحالية في الدور المهم للغرف التجارية والصناعية في دعم القطاع الخاص، ولكنها اختلفت في دراسة الحالة التي كانت عن الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى، اما دراسة فيالة فكانت دراسة الحالة عن غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة، وأيضاً الاختلاف في السنة التي تم فيها الدراسة. كما اتفقت الدراسة الحالية مع (دراسة صوفي، 2006) من حيث تناولها موضوع تقديم الخدمات من قبل الغرفة لمنشآت الأعمال أما الاختلاف معاً لدراسة الحالية في دراسة الحالة وفي النتائج.

2. الإطار الميداني للدراسة:

2.1 منهج الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة ومتاحة للدراسة دون أن يتدخل الباحث في مجرياتها، وعلى الباحث أن يتفاعل معها بالوصف والتحليل.

2.2 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية بمحافظة الوسطى بقطاع غزة والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة وعددهم (2000) مشترك.

2.3 عينة الدراسة:

2.3.1 العينة الاستطلاعية: قام الباحث بانتقاء (30) فرد من افراد المجتمع الاصلي بالطريقة العشوائية البسيطة وتم تطبيق أداة الدراسة عليهم من اجل التحقق من صدقها وثباتها.

2.3.2 العينة الفعلية للدراسة: تكونت عينة الدراسة الفعلية من (392) من مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية بمحافظة الوسطى بقطاع غزة والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة حيث قام الباحث بانتقائهم بالطريقة العشوائية البسيطة وقام بتوزيع استبانة (410) استبانة وتم

استرداد (400) استبانة واستبعاد (8) استبانة منها بسبب عدم اكتمال تعبئتها وبالتالي عدم صلاحيتها كجزء من عينة الدراسة.

قام الباحث بتصميم أداة للدراسة وذلك من خلال اعداد الإطار النظري والاطلاع على الدراسات السابقة والأدوات التي استخدمها، والتي هي عبارة عن استبانة تهدف الى التعرف على "فعالية دور غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى في تقديم خدماتها للقطاع الخاص داخل المحافظة في قطاع غزة"، والتي طبقت على عينة الدراسة في محافظة الوسطى وقد تكونت الاستبانة من:

القسم الأول: ويتضمن المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وتشمل (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، المنصب الوظيفي، القطاع الاقتصادي)، أما **القسم الثاني:** ويتضمن فقرات الاستبانة التي تكونت من 35 فقرة توزعت على ثلاثة محاور رئيسية هي:

المحور الأول: والذي يمثل المتغير المستقل والخاص بفاعلية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى ويتكون من 10 فقرات، أما **المحور الثاني:** والذي هو عبارة عن المتغير التابع والخاص بالخدمات المقدمة من قبل الغرفة لأعضائها المسجلين ويتكون من ثلاثة أبعاد كل بعد يتضمن 5 فقرات وهي (جودة الخدمات-تطوير الخدمات-سرعة تقديم الخدمات) بينما **المحور الثالث:** الخاص بفاعلية الدور في تقديم الخدمات للأعضاء المسجلين في الغرفة يتكون من 10 فقرات، للتحقق من الاتساق الداخلي لأداة الدراسة قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون لاستجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية. وتم تصحيح الاستبانة باستخدام مقياس ليكارت الخماسي، ولتحديد طول فترة مقياس ليكارت الخماسي المستخدمة في أبعاد الدراسة، تم حساب المدى $(4=5-1)$ ، وتم تقسيمه على عدد فترات الاستبانة الخمسة للحصول على طول الفترة أي $(0.8=4/5)$ ، بعد ذلك تم اضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الاعلى للفترة الأولى وهكذا. كما هو موضح بالشكل التالي:

جدول (1) يوضح القيم المرجعية للحكم على مستوى الوزن النسبي

م	درجة الموافقة	طول الفترة	الوزن النسبي المقابل للفترة	المستوى
1	غير موافق بشدة	من 1-1.80	من 20-36	منخفض جداً
2	غير موافق	أكثر من 1.80-2.60	أكثر من 36-52	منخفض
3	محايد	أكثر من 2.60-3.40	أكثر من 52-68	متوسط
4	موافق	أكثر من 3.40-4.20	أكثر من 68-84	مرتفع
5	موافق بشدة	أكثر من 4.20-5	أكثر من 84-100	مرتفع جداً

3.4 صدق الأداة وثبات الاستبانة:

تم إخضاع أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في إدارة الأعمال والإحصاء كما تم إخضاعها لرؤساء الأقسام في الغرف التجارية الصناعية في قطاع غزة، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وتعديل وحذف ما يلزم على فقرات الاستبانة حتى استقرت بصورتها لنهائية على (15) فقرة لفاعلية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى، و (15) فقرة للخدمات المقدمة، و (10) فقرات فاعلية الدور في تقديم الخدمات للأعضاء المسجلين في الغرفة/، بعد ذلك تم تطبيق اختبار الصدق والثبات على عينة استطلاعية حجمها (30) مفردة، وأشارت النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغير المستقل (فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى) ويساوي (0.912)، أما المتغير التابع بأبعاده الثلاثة (جودة الخدمات، تطوير الخدمات، وسرعة وإتقان الخدمات) تراوحت بين (0.764 - 0.895)، بينما بلغت لجميع المجالات (0.952)، وهي قيم مرتفعة تعبر عن مدى ثبات الاستبانة. وعليه فإن نتائج اختباري الصدق والثبات أن أداة الدراسة (الاستبانة) صادقة في قياس ما وضعت من لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة عالية جداً، ما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويكن تطبيقها بثقة على مجتمع الدراسة.

3.5 طريقة تحليل البيانات:

قام الباحث بتحليل البيانات من خلال استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعي (Spss) مستخدماً الأساليب الإحصائية التالية:

أ- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية.

ب- معادلة ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

معامل سبيرمان لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية ومعامل جوتمان لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

ت- معادلة كرونباخ ألفا لحساب ثبات أداة الدراسة.

ث- اختبار كولمغروف سميرونوف لحساب اعتدالية التوزيع واختبار (t) لعينة واحدة.

ج- الانحدار الخطي البسيط اختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

ح- اختبار ت للفروق بين عينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين الاحادي.

3.6 النتائج ومناقشتها:

3.6.1 النتائج المتعلقة بعينة الدراسة: من أجل التعرف على طبيعة عينة الدراسة قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية للقسم الأول من الاستبانة والخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الشخصية كما هو مبين على النحو التالي:

جدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	113	28,8
من 30 - أقل من 40	170	43.4
من 40 - أقل من 50	60	15.3
50 سنة فأكثر	49	12.5
المجموع	392	100.0

يتضح من الجدول السابق أن مجتمع الدراسة الذي يتولى مناصب إدارية هو فتي . وليس ذوي أعمار كبيرة، مما ينعكس على النظرة التفاضلية بأن يتم تقديم خدمات أفضل للقطاع الخاص من أجل النهوض به، فمن خلال توزيع الاستبانة عليهم قدم الى الباحث عدة مقترحات لغرفة وتجارة وصناعة الوسطى من أجل تحسين الخدمات المقدمة، وتجلي ذلك بوضوح من خلال نظرتهم إلى تغيير الوضع الحالي لتلك الغرف للأفضل من أجل النهوض بالقطاع الخاص داخل قطاع غزة، ولدفع عجلة الاقتصاد الفلسطيني للأمام، وان لا يقتصر عمل تلك الغرف فقط بتقديم التصاريح للتجار وبعض الخدمات المتواضعة.

جدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	339	86.5
أنثى	53	13.5
المجموع	392	100.0

يتضح من الجدول السابق أن غالبية عينة الدراسة تكونت من الذكور، وقد يرجع السبب من وجهة نظر الباحث إلى تفوق العنصر الذكوري على الإناث في تولي المناصب الإدارية إلى العادات والتقاليد

التي يتسم بها المجتمع الغزي، والذي يفضل فيه تولي المناصب الإدارية الى الذكور منها إلى الإناث، مما حجب الدور المهم للعنصر النسائي الذي قد يتفوق أحيانا في المشاريع وتولى القيادة عن الذكور.

جدول(4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوية عامة فاقل	46	11.7
دبلوم متوسط	76	19.4
بكالوريوس	254	64.8
دراسات عليا	16	4.1
المجموع	392	100.0

يتبين من الجدول السابق أن الحاصلين على مؤهل علمي من درجة البكالوريوس كانت نسبتهم الأعلى قد يعزي الباحث أنه بسبب سوء الأوضاع الاقتصادية، قد أضعفت الناحية التعليمية لدى لكثير ممن يتولون المناصب الإدارية بسبب المصاعب التي يواجهونها، مما حدا بهم الى التفرغ الى حل تلك المشاكل الاقتصادية والعزوف عن إكمال دراستهم العليا. كما أن أغلبية الوظائف تتطلب من حملة البكالوريوس أو أن أغلبية أصحاب تلك المشاريع أصلاً يميلون إلى توظيف أبنائهم أو اقربائهم لإشغال تلك الوظائف الإدارية حين يكملوا مرحلة البكالوريوس لتولى تلك المناصب.

جدول(5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	117	29.8
من 5-10 سنوات	116	29.6
من 10-اقل من 15 سنة	46	11.7
أكثر من 15 سنة	113	28.8
المجموع	392	100.0

يتبين من الجدول السابق أن أغلب من استطلع آراءهم هم من ذوي الخبرة التي هي أقل من خمس سنوات واقل من 10 وأكثر من 15 وتعتبر الخبرة هنا كافية من أجل ان يتم معرفة الحاجة والضرورية لخدمات تلك الغرف التجارية للنهوض بالقطاع الخاص من جهة وبالقطاع الاقتصادي من جهة

أخرى، وتعكس مقدرتهم على معرفة ما تواجهه تلك القطاعات من مشاكل وعقبات وما تحتاجه فعلياً من تلك الغرف من أجل أن تساهم في حل مشاكلهم من خلال الضغط على صناع القرار في ذلك.

جدول (6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
ادارة عليا	190	48.5
ادارة وسطي	123	31.4
ادارة دنيا	79	20.2
المجموع	392	100.0

ومما سبق نجد بأن الغالبية العظمى من المستطلع آرائهم هم من الفئة ذات المنصب الإدارة العليا والوسطي، مما يدال على أنهم ملمين أكثر باحتياجات مؤسساتهم للخدمات التي تقدمها الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى، وبالتالي ينعكس ايجاباً على أهمية تلك الاستبانة في معرفة فعالية الدور التي تلعبه تلك الغرف في تقديم الخدمات للقطاع الخاص داخل قطاع غزة، الذي ينعكس بالعموم على الوضع الاقتصادي داخل هذا القطاع.

جدول (7) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير القطاع الاقتصادي

القطاع الاقتصادي	العدد	النسبة المئوية
تجاري	279	71.2
صناعي	70	17.9
زراعي	43	11.0
المجموع	392	100.0

من الجدول السابق يتضح أن القطاع التجاري والصناعي داخل المحافظة الوسطى أكثر نشاطاً من أي قطاعات أخرى مما يستوجب من الغرفة التجارية أن تولي هذين القطاعين أكثر اهتمام دون إغفال القطاع الزراعي وتنشيطه، مع تقديم مزيد من الخدمات وإيجاد الفرص الاستثمارية لها، مع فتح أسواق لمنتجاتهم في الخارج وإقامة المعارض في الداخل والخارج على حد سواء، وغيرها من الخدمات الأخرى التي تدفع بتطوير الناحية التجارية والصناعية والزراعية للقطاع الخاص داخل قطاع غزة.

3.6.2 النتائج الخاصة بتحليل فقرات الاستبانة: قام الباحث باستخدام اختبارات لعينة واحدة، وحساب المتوسط، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والرتبة لاستجابات عينة الدراسة على جميع فقرات وابعاد الاستبانة وذلك على النحو التالي:

أ- فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى تجاه القطاع الخاص داخل قطاع غزة:

يتمثل القسم الأول وهو فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى تجاه القطاع الخاص داخل قطاع غزة، والذي جاءت نتائجه في الجدول (8) على النحو التالي:

جدول (8) المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة والمستوى على جميع فقرات القسم الأول من فقرات الاستبانة ودرجته الكلية ن = 392

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	الرتبة	المستوى
1	هناك دور واضح للغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات	2.98	1.23	-0.328	0.74	59.60	9	متوسط
2	تحرص الغرفة على دعم وتنشيط السلوك	3.00	1.19	0.042	0.97	60.00	8	متوسط
3	تقوم الغرفة بتقديم استشارات للقطاع الخاص كإجراءات الاستيراد والتصدير،	2.98	1.14	-0.309	0.76	59.60	9	متوسط
4	يتم الاستفادة من دور الغرفة في مجال حل المنازعات التجارية من	3.32	1.10	5.771	0.00	66.40	1	متوسط
5	تعقد الغرفة العديد من الندوات والمؤتمرات الاقتصادية للقطاع	3.20	1.21	3.262	0.00	64.40	2	متوسط
6	تساهم الغرفة التجارية بدور فعال في حل الإشكاليات التي تواجه	3.10	1.19	1.662	0.10	62.00	3	متوسط
7	يتم الاستعانة بالغرفة التجارية في تطوير العلاقات الاستثمارية	3.06	1.11	1.089	0.28	61.20	5	متوسط
8	هناك دور للغرفة في عقد البرامج التدريبية الإدارية والمهنية واللغوية التي	3.03	1.05	0.483	0.63	60.60	6	متوسط

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	الترتبة	المستوى
9	تقوم الغرفة بتمثيل القطاع الخاص في مختلف القضايا التي	3.02	1.05	0.385	0.70	60.40	7	متوسط
10	تلعب الغرفة دوراً محورياً بدراسة وتلبية احتياجاتكم المتنوعة التي تقع ضمن	3.09	1.04	1.749	0.08	61.80	4	متوسط
	الدرجة الكلية للمحور	3.08	0.89	1.733	0.08	61.57		متوسط

يتضح من الجدول السابق أن الوزن النسبي للدرجة الكلية للقسم الاول بلغت (61.57) والذي يعد وزن نسبي متوسط وبالنسبة للأوزان النسبية للفقرات تبين انها متقاربة حيث تراوحت ما بين (59.60-66.40) وان الفقرة التي حصلت على اعلى الاوزان النسبية هي الفقرة رقم (4) بوزن نسبي مقداره (66.40) في حين ان الفقرتين رقم (1) و (3) بوزن نسبي متوسط مقداره (59.60). مما يدل على ان مستوى فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى تجاه القطاع الخاص داخل قطاع غزة متوسط وأن أكثر الامور التي تقوم بها غرفة تجارة وصناعة المحافظة الوسطى هي يتم دورها في مجال حل المنازعات التجارية من خلال التحكيم والوساطة وأقل هذه الامور هي إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات تجارية وصناعية عربية ودولية بصورة مستمرة وبتقديم استشارات للقطاع الخاص تشمل: إجراءات الاستيراد والتصدير، الفرص التصديرية لمنتجات المنشآت، الشحن، مما يعطي الانطباع عن أن الغرفة التجارية لمحافظة الوسطى أولت لقسم التحكيم أهمية من خلال فض المنازعات التجارية بين المتخاصمين لديها من الشركات المسجلة عنها، غير أنها لم تقوم بتقديم أو استحداث قسم خاص ب البحوث والتطوير والتدريب أو تقديم الاستشارات او الإعلان عن فرص استثمارية للأعضاء من خلال المواقع الالكترونية التابعة للغرفة كخدمة تقوم بها غرف خارج قطاع غزة أو خارج فلسطين.

ب-الخدمات المقدمة من قبل الغرفة لأعضائها المسجلين لديها:

البعد الأول: جودة الخدمات

يتمثل البعد الأول بجودة الخدمات، والذي جاءت نتائجه في الجدول (9) على النحو التالي:

جدول (9) المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة والمستوى على جميع فقرات البعد الاول (جودة الخدمات) من القسم الثاني من فقرات الاستبانة ودرجته الكلية ن=392

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	الرتبة	المستوى
1	تمتلك الغرفة التجارية أجهزة ومعدات حديثة وتجهيزات مكتبية مناسبة.	3.36	0.98	7.26	0.00	67.40	4	متوسط
2	تتمتع الغرفة التجارية بجو هادئ ضمن مكان مناسب ومريح.	3.65	0.80	15.99	0.00	73.00	1	مرتفع
3	يعتبر موظفي الغرفة موظفين ذوي كفاءة ومهنية عالية، ويرحبوا بالضيوف.	3.47	1.01	9.288	0.00	69.40	2	مرتفع
4	يوجد في أقسام الخدمة بالغرفة لوحات ومنشورات إرشادية واضحة ومناسبة.	3.35	1.11	6.312	0.00	67.00	5	متوسط
5	أوقات دوام في الغرفة مناسبة للأعضاء المستفيدين من خدماتها.	3.51	0.97	3.765	0.00	70.00	3	مرتفع
	الدرجة الكلية للبعد الاول جودة الخدمات	3.47	0.75	12.371 72	0.00	69.32		مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن الوزن النسبي للدرجة الكلية للبعد الاول (جودة الخدمات) بلغت (69.32) والذي يعد وزن نسبي اعلى من المتوسط بقليل وبالنسبة للأوزان النسبية لفقرات تبين انها متقاربة حيث تراوحت ما بين (67-73) وإن الفقرة التي حصلت على اعلى الاوزان النسبية هي الفقرة رقم (2) بوزن نسبي مرتفع مقداره (73) في حين ان الفقرة (4) بوزن نسبي متوسط مقداره (67). مما يدل على ان مستوى جودة الخدمات التي تقدمها غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى أعلى من المتوسط بقليل وأن أكثر عناصر الجودة المتوافرة تتمتع الغرفة التجارية بجو هادئ ضمن مكان مناسب ومريح وأقل هذه العناصر هي وجود لوحات ومنشورات إرشادية واضحة ومناسبة. وقد يعزى

السبب في ذلك هو عدم التقين بأهمية أن تتوفر تلك اللوحات من قبل الغرفة لما لها من أهمية في تحسين جودة الخدمات وإرشاد الأعضاء فيها لأي تطورات أو أحداث يتم نشرها من قبل الغرفة على هذه اللوحات الإرشادية أو تعريف الأعضاء بالمتطلبات للحصول على خدمة معينة تقدم من قبل الغرفة.

البعد الثاني: تطوير الخدمات:

يتمثل البعد الثاني بتطوير الخدمات، والذي جاءت نتائجه في الجدول (10) على النحو التالي:

جدول (10) المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة والمستوى على جميع فقرات البعد الثاني (تطوير الخدمات) من القسم الثاني من فقرات الاستبانة ودرجته الكلية ن=392

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	الرتبة	المستوى
1	تعتبر الخدمات المقدمة من قبل الغرفة غير تقليدية وتخدم الأعضاء المسجلين لديها فعلياً.	3.17	1.13	1.119	2.963	63.40	2	متوسط
2	يتم استحداث خدمات جديدة في الغرفة حسب احتياجات الأعضاء بما يخدم القطاع الخاص داخل قطاع غزة.	3.10	1.08	1.92	0.06	62.40	3	متوسط
3	يتم مراجعة دورية من قبل الغرفة للخدمات المقدمة لأعضائها المسجلين فيها للتأكد من جودتها وسرعة أدائها.	3.21	1.19	3.558	0.00	64.20	1	متوسط
4	تناسب الخدمات المقدمة من قبل الغرفة حالياً متطلبات القطاع الخاص داخل قطاع غزة، وتعتبر كافية.	2.74	1.07	- 4.705	0.00	54.80	5	متوسط

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	الرتبة	المستوى
5	تعتبر الخدمات المقدمة من قبل الغرفة أفضل كثيراً من الخدمات المقدمة من مثيلاتها من الغرف داخل وخارج قطاع غزة.	2.87	0.94	2.788	0.01	57.40	4	متوسط
	الدرجة الكلية للبعد الثاني	3.03	0.88	0.254	0.8	60.63		متوسط

يتضح من الجدول السابق أن الوزن النسبي للدرجة الكلية للبعد الثاني (تطوير الخدمات) بلغ (60.40) والذي يعد وزن نسبي متوسط، وبالنسبة للأوزان النسبية للفقرات تبين أنها متقاربة حيث تراوحت ما بين (54.80-64.20) وان الفقرة التي حصلت على أعلى الأوزان النسبية هي الفقرة رقم (3) بوزن نسبي متوسط مقداره (64.20) في حين ان الفقرة رقم (4) بوزن نسبي متوسط مقداره (55.80)، مما يدل على ان مستوى تطوير الخدمات التي تقدمها غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى متوسطة، وأن أكثر عناصر التطوير هي المراجعة الدورية من قبل الغرفة للخدمات المقدمة فيها للتأكد من جودتها وسرعة أدائها، وأقل هذه العناصر هي تناسب الخدمات المقدمة من قبل الغرفة حالياً متطلبات القطاع الخاص داخل قطاع غزة، وتعتبر كافية، والتي تعزى من وجهة نظر الباحث إلى ترجيح كفة المراجعة الدورية التي تتم كأسلوب لتطوير الخدمات من ناحية الجودة والسرعة داخل الغرفة أكثر من غيرها هو وجود دائرة مختصة داخل الغرفة تهتم بالجانب التطويري للخدمات والبحث في السبل المناسبة في تحقيق ذلك.

البعد الثالث: سرعة تقديم الخدمات:

يتمثل البعد الثالث بسرعة تقديم الخدمات، والذي جاءت نتائجه في الجدول (11) على النحو التالي:

جدول (11) المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتبة والمستوى على جميع فقرات البعد الثالث (سرعة تقديم الخدمات) من القسم الثاني من فقرات الاستبانة ودرجته الكلية ن=392

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	الترتبة	المستوى
1	يوفر العاملون بالغرفة خدمة سريعة وفورية للأعضاء المستفيدين منها.	3.00	1.15	0.044	0.97	60.00	4	متوسط
2	يظهر العاملون في أقسام الخدمة دافعية ورغبة عاليتين لتقديم الخدمة للأعضاء المسجلين بالغرفة.	2.98	1.11	- 0.274	0.79	59.60	5	متوسط
3	يظهر العاملون في القسم درجة عالية من الجاهزية والاستعداد لتقديم الخدمة للأعضاء المسجلين بالغرفة.	3.13	1.00	2.488	0.01	62.60	1	متوسط
4	يتمتع العاملون بالغرفة بالمعرفة والمهارة لمعالجة قضايا الأعضاء ومشكلاتهم.	3.06	1.16	1.002	0.32	61.20	3	متوسط
5	يضع العاملون في الغرفة خدمة الأعضاء المسجلين لديها في أولوياتهم.	3.13	1.05	2.45	0.02	62.60	1	متوسط
	الدرجة الكلية للبعد الثالث	3.06	0.93	0.93	1.284	61.20		متوسط

يتضح من الجدول السابق أن الوزن النسبي للدرجة الكلية للبعد الثالث (سرعة تقديم الخدمات) بلغ (61.20) والذي يعد وزن نسبي متوسط وبالنسبة للأوزان النسبية للفقرات تبين انها متقاربة حيث تراوحت ما بين (59.60-62.60) وان الفقرتين (3) و (5) حصلت على اعلى الاوزان بوزن نسبي متوسط مقداره (62.20) في حين ان الفقرة رقم (2) بوزن نسبي متوسط مقداره (59.60) مما يدل على ان مستوى سرعة تقديم الخدمات التي تقدمها غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى متوسط وأن أكثر الامور في هذا المجال يظهر العاملون في القسم درجة عالية من الجاهزية والاستعداد لتقديم الخدمة للأعضاء المسجلين بالغرفة) (يضع العاملون في الغرفة خدمة الأعضاء المسجلين لديها في سلم أولوياتهم وأقل هذه العناصر هي يظهر العاملون في أقسام الخدمة دافعية ورغبة عاليتين لتقديم الخدمة للأعضاء المسجلين بالغرفة).

وهنا الباحث يجب أن ينوه بأن هناك مفارقة غريبة وزدواجية عمل فالعاملون في غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى يظهرون الجاهزية والاستعداد لتقديم الخدمة للأعضاء المسجلين بالغرفة ويضع العاملون في الغرفة خدمة الأعضاء المسجلين لديها في سلم أولوياتهم، بينما الدافعية والرغبة أقل لتقديم الخدمة للأعضاء المسجلين من وجهة نظر المستطلع آرائهم وقد يعزي الباحث السبب ربما بأن البيروقراطية العمل وعدم تجدد تلك الخدمات من قبل الغرف وتطويرها جعل نمطية في العمل، كما أن ضغط العمل في هذه الفترة على الغرف بعد أن أصبحت خدمة تقديم التصاريح للتجار تفوق على باقي الخدمات المقدمة من قبل الغرفة لأعضائها، مما حجب الرغبة في تقديم باقي الخدمات نتيجة للضغط في تقديم تلك الخدمة على باقي الخدمات الأخرى.

جدول (12) المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتبة والمستوى على جميع فقرات القسم الثالث من فقرات الاستبانة ودرجته الكلية ن=293

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	الرتبة	المستوى
1	يوجد دور واضح للغرفة في الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للأعضاء المسجلين لديها.	3.20	0.94	1.63	0.109	64.40	7	متوسط
2	تحرص الغرفة على دور فعال في تقديم خدمات سريعة وعالية الإتقان للأعضاء المسجلين فيها.	3.26	0.95	1.904	0.063	65.20	4	متوسط
3	نقوم الغرفة بتقديم خدمات جديدة باستمرار، لتكون أكثر إيجابية وفعالية لأعضائها.	3.12	1.04	0.799	0.428	62.40	9	متوسط
4	يعتبر الدور الذي تؤديه الغرفة في تقديم الخدمات دور مهم في دفع عجلة الاقتصاد.	3.36	1.19	2.218	0.031	67.20	2	متوسط
5	أن الدور الذي تضطلع به الغرفة في تقديم الخدمات للقطاع الخاص يساهم في حل مشاكله	3.43	1.14	2.712	0.009	68.60	1	مرتفع

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة الدلالة الاحصائية	الوزن النسبي	الرتبة	المستوى
6	يتم الاستفادة من دور الغرفة بتقديم خدماتها لأعضائها، مما يعزز مكاسب لهم.	3.25	1.13	1.613	0.113	65.00	4	متوسط
7	إن الدور الذي تؤديه الغرفة في تقديم الخدمات يعزز من ثقة الأعضاء المسجلين فيها، ويدفعهم على تجديد الاشتراك للعضوية لديها.	3.25	1.18	4.285	0.00	65.00	4	متوسط
8	إن الهدف المنشود من الدور الذي تؤديه الغرفة التجارية في تقديم الخدمات الى القطاع الخاص هو النهوض به ومساعدة صناع القرار في ذلك.	3.02	1.11	5.304	0.00	60.40	10	متوسط
9	يعزز الدور الذي تلعبه الغرفة في تقديم الخدمات لأعضائها المسجلين فيها الثقة بذلك الدور وأهميته على كافة الجوانب.	3.15	0.86	2.02	0.02	63.20	8	متوسط
10	يتماشى الدور الذي تقوم به الغرفة في تقديم الخدمات مع الدور المخطط له من قبل الجهات المعنية، وما يتمناه منهم القطاع الخاص.	3.32	1.12	6.011	0.00	66.40	3	متوسط
	الدرجة الكلية للمحور الثالث	3.24	0.79	2.203	0.032	64.86		متوسط

يتضح من الجدول أعلاه ان حصل على اعلى الاوزان النسبية هي الفقرة رقم (5) بوزن نسبي مقداره (68.60)، في حين ان الفقرة رقم (8) حصلت على اقل الاوزان النسبية حيث بلغ وزنها النسبي (60.80). مما يدل على ان مستوى فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى في تقديم الخدمات لأعضائها المسجلين لديها خدمة للقطاع الخاص داخل قطاع غزة متوسط وأن أكثر الامور التي تشير الى فاعليتها في هذا المجال الدور الذي تضطلع به الغرفة في تقديم الخدمات

للقطاع الخاص يساهم في حل مشاكل هذا القطاع وأقل هذه الأمور هي إن الهدف المنشود من الدور الذي تؤديه الغرفة التجارية في تقديم الخدمات الى القطاع الخاص داخل قطاع هو النهوض به، ومساعدة صناع القرار في ذلك.

3.6.3 النتائج الخاصة باختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لفاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى في تقديم الخدمات للقطاع الخاص داخل المحافظة:

لاختبار الفرضية قام الباحث أولاً باختبار بالتحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى والخدمات المقدمة من قبل الغرفة داخل المحافظة، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للمتغير المستقل والخاص بفاعلية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة المحافظة الوسطى تجاه القطاع الخاص، وثانياً الدرجة الكلية لكل بعد من ابعاد المتغير التابع الخاص بالخدمات التي تقدمها الغرفة التجارية لأعضائها المسجلين ودرجته الكلية كما هي مبين في الجدول التالي:

جدول (13) مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لفاعلية الغرفة التجارية وجميع ابعاد الخدمات المقدمة ودالاتها الاحصائية ن=293

م	البعد	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	جودة الخدمات	**0.671	0.01
2	تطوير الخدمات	**0.704	0,01
3	سرعة تقديم الخدمات	**0,696	0,01
	الدرجة الكلية للخدمات المقدمة المسجلين	**0.773	0.01

يتضح من الجدول السابق ان جميع معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لفاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى وجميع ابعاد الخدمات التي تقدمها للقطاع الخاص ودرجته الكلية دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)، مما يدل على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى والخدمات التي تقدمها للقطاع الخاص بأبعادها الثلاثة، وبعد التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية قام الباحث باختبار صحة الفرضيات الفرعية التالية باستخدام الانحدار الخطي البسيط، وذلك على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لفعالية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى في جودة الخدمات المقدمة من قبل الغرفة لعملائها للقطاع الخاص داخل المحافظة. تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط من اجل اختبار أثر المتغير المستقل والذي يتمثل بفاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية في محافظة الوسطى على المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة من قبل الغرفة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (14) يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع جودة الخدمات

المتغير التابع	R	R ²	F	DF درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig
جودة الخدمات	0.67	0.45	319.56	1	0.00	المقدار الثابت	17.39	0.00
	0.67	0.45	319.56	39		دور الغرفة التجارية	17.87	0.00

يتضح من الجدول السابق ان قيمة F المحسوبة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الاحصائية ويمكن صياغة معادلة الانحدار للمتغير التابع جودة الخدمات على النحو التالي: **معادلة التأثير: (جودة الخدمات = 1.744 + 0.559 * دور غرفة وتجارة الوسطى)**، كما ان معامل التحديد يساوي (0.450) وهذا يعني ان المتغير المستقل فاعلية دور الغرفة التجارية فسرت 45% من التباين الكلي لمتغير جودة الخدمات المقدمة من قبل الغرفة والباقي يرجع لعوامل اخرى تؤثر في المتغير لم تتعرض له الدراسة وهذا يدل على ان فاعلية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة المحافظة الوسطى يؤثر بنسبة 45% على المتغير التابع جودة الخدمات. مما يعزز الدور الذي تقوم به الغرفة محافظة الوسطى لأعضائها من جودة الخدمة المقدمة لهم بحسب المستطلع آرائهم وهي نسبة مرضية لها الدور الذي تقوم به الغرفة مع الاستمرار لزيادة فاعلية هذا الدور لكي تزيد من جودة الخدمة المقدمة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفعالية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى في تطوير الخدمات المقدمة من قبل الغرفة لعملائها للقطاع عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط من اجل اختبار أثر المتغير المستقل والذي يتمثل بفاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية في محافظة الوسطى على المتغير التابع تطوير الخدمات من قبل الغرفة.

جدول (15) يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع تطوير الخدمات

المتغير التابع	R	R ²	F	DF درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig
تطوير الخدمات	0.704	0.496	384.136	1	0.00	المقدار الثابت	8.183	0.000
				390	0.00	دور الغرفة	19.599	0.000

يتضح من الجدول السابق ان قيمة F المحسوبة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الاحصائية ويمكن صياغة معادلة الانحدار للمتغير التابع تطوير الخدمات على النحو التالي: معادلة التأثير: (تطوير) = $0.915 + 0.684 \times \text{دور الغرفة}$

كما ان معامل التحديد يساوي (0.496) وهذا يعني ان المتغير المستقل فاعلية دور الغرفة التجارية فسرت 49.60% من التباين الكلي لمتغير تطوير الخدمات المقدمة من قبل الغرفة والباقي يرجع لعوامل اخرى تؤثر المتغير لم تتعرض له الدراسة وهذا يدل على ان فاعلية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة المحافظة الوسطى يؤثر بنسبة 50.9% على المتغير التابع تطوير الخدمات. وهذا يدل على ان فاعلية الدور الذي تضطلع به غرفة محافظة الوسطى لأعضائها المسجلين لديها يؤثر بنسب متوسطة على تطوير الخدمات وتقديمها بصورة أفضل لهم مما يساهم في تعزيز الدور الحقيقي والفعلي لتلك الغرف في تطوير القطاع الخاص داخل المحافظة من جهة وداخل قطاع غزة من جهة أخرى عبر تقديم تلك الخدمات المتطورة والتي تلبي احتياجاتهم باستمرار.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى في سرعة تقديم الخدمات المقدمة من قبل الغرفة لعملائها للقطاع عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط من اجل اختبار أثر

المتغير المستقل والذي يتمثل بفاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية في محافظة الوسطى على المتغير التابع سرعة تقديم الخدمات من قبل الغرفة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (16) يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع سرعة تقديم الخدمات

المتغير التابع	R	R ²	F	DF درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig
تطوير الخدمات	0.696	0.484	366.508	الانحدار	1	المقدار الثابت	2.496	0.016
				البواقي	390	دور الغرفة	7.123	0.00

يتضح من الجدول السابق ان قيمة F المحسوبة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الاحصائية ويمكن صياغة معادلة الانحدار للمتغير التابع تطوير الخدمات على النحو التالي: معادلة التأثير: (سرعة تقديم الخدمات = $0.837 + 0.722 \times \text{دور الغرفة}$)

كما ان معامل التحديد يساوي (0.484) وهذا يعني ان المتغير المستقل فاعلية دور الغرفة التجارية فسرت 48.6% من التباين الكلي لمتغير سرعة تقديم الخدمات من قبل الغرفة والباقي يرجع لعوامل اخرى تؤثر المتغير لم تتعرض له الدراسة وهذا يدل على ان فاعلية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة المحافظة الوسطى يؤثر بنسبة 48.4 % على المتغير التابع سرعة تقديم الخدمات. وهذا يدل على ان فاعلية الدور الذي تضطلع به غرفة محافظة الوسطى لأعضائها المسجلين لديها يؤثر على سرعة واتقان تقديم الخدمات مما يساهم في تعزيز الدور الحقيقي والفعلي لتلك الغرف في المساهمة الفعالة للقطاع الخاص داخل المحافظة وحصولهم على الخدمة الممتازة، لكي تنعكس بالإيجاب على الاعمال التي ترتبط بتقديم تلك الخدمة على واقعهم التجاري والاقتصادي لهم بصورة أشمل.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تبعاً للاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي، القطاع الاقتصادي). تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير العمر. للتحقق من وجود فروق معنوية تعزى لمتغير العمر قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لحساب الفروق بين متوسطات أكثر من عينتين مستقلتين كما هو مبين في الجدول:

جدول (17) مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة F ومستوى دلالتها للدرجة الكلية للمحور الثالث من الاستبانة حسب متغير العمر ن=392

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمحور الثالث من الاستبانة	بين المجموعات	3.292	3	0.384	1.808	0.145	غير دالة
	داخل المجموعات	29.414	388	0.636			
	المجموع	238.706	391				

يتضح من الجدول السابق ان القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية للمحور الثالث أكثر من 0.05 وهذا يدل على أنها غير دالة احصائياً مما يدل على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير الجنس. (ذكر، أنثى). للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الاولى قام الباحث باستخدام اختبار t للفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين على المحور الثالث من محاور الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (18) المتوسط والانحراف المعياري وقيمة t ودلالاتها الإحصائية على الدرجة الكلية للمحور الرابع من الاستبانة حسب متغير الجنس ن=392

المحور	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية للمحور الثالث	نكر	339	3.25	0.78	0.778	0.390	غير دالة
	أنثى	53	3.16	0.79			

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0,05 مما يدل على أنه لا توجد دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يؤكد أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام أفراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام أفراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير المؤهل العلمي. (ثانوية عامة فأقل، دبلوم متوسط - بكالوريوس - دراسات عليا). للتحقق من وجود فروق معنوية تعزى لمتغير المؤهل العلمي قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لحساب الفروق بين متوسطات أكثر من عينتين مستقلتين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (19) مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة F ومستوى دلالتها للدرجة الكلية للمحور الثالث من الاستبانة حسب متغير المؤهل العلمي ن = 392

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمحور الثالث من التباين	بين المجموعات	2.493	3	0.831	1.365	0.253	غير دالة
	داخل	27.836	388	0.609			
	المجموع	31.065	391				

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية على المحور الثالث للاستبانة أكثر من 0.05 وهذا يشير إلى عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا مما يؤكد على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول

مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدرء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدرء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة. (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، من 10-15 سنوات، 15 سنة فأكثر). للتحقق من وجود فروق معنوية تعزى لمتغير سنوات الخبرة قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لحساب الفروق بين متوسطات أكثر من عينتين مستقلتين كما هو مبين:

جدول (20) مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة ف ومستوى دلالتها للدرجة الكلية للمحور الثالث من الاستبانة حسب متغير سنوات الخبرة ن = 392

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمحور الثالث من	بين	36.211	3	12.07	23.128	0.00	دالة عند مستوى 0.01
	داخل	202.494	388	0.522			
	المجموع	238.706	391				

يتضح من الجدول السابق ان القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية على المحور الثالث للاستبانة أقل من 0.05 وهذا يشير الى وجود دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا مما يؤكد على أنه توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدرء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولمعرفة وجهة الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (21) نتائج اختبار شيفيه البعدي

الفئة	أقل من 5 سنوات م=3.3692	من 5 - أقل من 10 م=3.5190	من 10 - أقل من 15 م=3.35
أقل من 5 سنوات م=3.3692	-	-	-
من 5-أقل من 10 م=3.5190	-	-	-
من 10-أقل من 15 م=3.3283	-	-	-

0.55746	0.74817	0.59843	15 سنة فأكثر م=2.77
---------	---------	---------	---------------------

يتضح من الجدول السابق أن الفروق المعنوية انحصرت بين فئة ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات و الفئة 5-أقل من 10 سنوات وذوي الخبرة 10- أقل من 15 سنة من ناحية وذوي الخبرة الأكثر من 15 سنة لصالح الفئة العمرية الواقعة بين 5 سنوات حتى أقل من 10 سنوات وهذا يعني أنه توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة من 5 حتى أقل من 10 سنوات، وتعتبر الخبرة هنا كافية من أجل ان يتم معرفة الحاجة والضرورة لخدمات تلك الغرف التجارية للنهوض بالقطاع الخاص من جهة وبالقطاع الاقتصادي من جهة أخرى، وتعكس مقدرتهم على معرفة ما تواجهه تلك القطاعات من مشاكل وعقبات وما تحتاجه فعلياً من تلك الغرف من أجل أن تساهم في حل مشاكلهم من خلال الضغط على صناع القرار في ذلك.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير المنصب الوظيفي. (ادارة عليا، ادارة وسطى، ادارة دنيا).

للتحقق من وجود فروق معنوية تعزى لمتغير المنصب الوظيفي قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لحساب الفروق بين متوسطات أكثر من عينتين مستقلتين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (22) مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة ف ومستوى دلالتها للدرجة الكلية للمحور الثالث من الاستبانة حسب متغير المنصب ن = 392

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمحور الثالث من الاستبانة	بين	2.646	2	1.323	2.18	0.114	غير دالة
	داخل	236.06	389	0.607			
	المجموع	238.706	391				

يتضح من الجدول السابق ان القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية على المحور الثالث للاستبانة أكثر من 0.05 وهذا يشير الى عدم وجود دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا

مما يؤكد على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير القطاع الاقتصادي.

3.7 النتائج والتوصيات:

3.7.1 النتائج:

أ- أن الفئة العمرية الواقعة بين 30-40 سنة هي أكثر الفئات العمرية من بين افراد عينة الدراسة بنسبة مئوية 49% تليها الفئة العمرية الاقل من 30 سنة بنسبة مئوية 29.4% ثم الفئة العمرية ما بين 40 الى 50 سنة بنسبة مئوية 11.8% وفي المرتبة الاخيرة الفئة العمرية الاكثر من 50 سنة بنسبة مئوية 9.8%.

ب- أن غالبية عينة الدراسة تكونت من الذكور حيث بلغت نسبتهم 86.3% بالمقارنة مع الاناث 13.7%.

ت- أن الحاصلين على مؤهل علمي من درجة البكالوريوس كانت نسبتهم الاعلى حيث بلغت 64.7%.

ث- أن الفئة الاقل من 5 سنوات والفئة الواقعة بين 5-10 سنوات والأكثر من 15 سنة هي أكبر فئة من فئات عينة الدراسة حيث بلغت نسبة كل منهم 29.4% .

ج- أن أكثر الفئات هي الفئة ذات المنصب الادارة العليا بنسبة مئوية 49% تليها الادارة الوسطى بنسبة 31.4% اما الادارة الدنيا فكانت من بين اقل الفئات العمرية بنسبة مئوية 19.6%.

ح- أن افراد عينة الدراسة الذين ينتمون الى القطاع التجاري هم أكبر الفئات حيث بلغت نسبتهم 70.6%، اما القطاع الصناعي فبلغت نسبتهم 17.6%، أما اصحاب القطاع الزراعي 11.8%.

خ- إن مستوى فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى تجاه القطاع الخاص داخل قطاع غزة متوسط. وأن أكثر الامور التي تقوم بها غرفة تجارة وصناعة المحافظة الوسطى هي دورها في مجال حل المنازعات التجارية من خلال التحكيم والوساطة، وأقل هذه الامور هي إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات تجارية وصناعية عربية ودولية بصورة مستمرة، وبتقديم استشارات للقطاع الخاص تشمل: إجراءات الاستيراد والتصدير، الفرص التصديرية لمنتجات المنشآت، الشحن.

د- إن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى أعلى من المتوسط بقليل. وأن أكثر عناصر الجودة المتوافرة تتمتع الغرفة التجارية بجو هادئ ضمن مكان مناسب

ومريح وأقل هذه العناصر هي امتلاك الغرفة التجارية أجهزة ومعدات حديثة وتجهيزات مكتبية مناسبة، وبوجد في أقسام الخدمة بالغرفة لوحات ومنشورات إرشادية واضحة ومناسبة.

د- إن مستوى تطوير الخدمات التي تقدمها غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى متوسطة، وأن أكثر عناصر التطوير هي المراجعة الدورية من قبل الغرفة للخدمات المقدمة لأعضائها المسجلين فيها للتأكد من جودتها وسرعة أدائها، وأقل هذه العناصر هي تناسب الخدمات المقدمة من قبل الغرفة حالياً متطلبات القطاع الخاص داخل قطاع غزة، وتعتبر كافية.

ر- إن مستوى سرعة تقديم الخدمات التي تقدمها غرفة تجارة وصناعة محافظة الوسطى متوسط. وأن العاملون في القسم درجة عالية من الجاهزية والاستعداد لتقديم الخدمة للأعضاء المسجلين بالغرفة وخدمة الأعضاء المسجلين لديها في سلم أولوياتهم، في حين لديهم دافعية ورغبة أقل في تقديم الخدمة.

ز- إن مستوى فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى في تقديم الخدمات لأعضائها المسجلين لديها خدمة للقطاع الخاص داخل قطاع غزة متوسط. وأن أكثر الأمور التي تشير إلى فاعليتها في هذا المجال الدور الذي تضطلع به الغرفة في تقديم الخدمات للقطاع الخاص يساهم في حل مشاكل هذا القطاع، وأقل هذه الأمور هي إن الهدف المنشود من الدور الذي تؤديه الغرفة التجارية في تقديم الخدمات إلى القطاع الخاص داخل قطاع هو النهوض به، ومساعدة صناع القرار في ذلك.

س- أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين فاعلية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى والخدمات التي تقدمها للقطاع الخاص بأبعادها (جودة الخدمات-تطوير الخدمات-سرعة تقديم الخدمات).

ش- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ حول مستوى اهتمام افراد عينة الدراسة وهم مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير (العمر والجنس والمؤهل العلمي والقطاع الاقتصادي)، وإنما توجد فروق معنوية ذات تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة من 5 حتى اقل من 10 سنوات.

3.7.2 التوصيات:

أ- ضرورة زيادة فعالية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى تجاه القطاع الخاص داخل قطاع غزة من خلال زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة لهم وإعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات تجارية وصناعية عربية ودولية بصورة مستمرة من قبل الغرفة إلى القطاع الخاص.

- ب- تقديم استشارات للقطاع الخاص كإجراءات الاستيراد والتصدير، الفرص التصديرية، الشحن وغيرها.
- ت- امتلاك الغرفة التجارية المزيد من أجهزة ومعدات حديثة وتجهيزات مكتبية مناسبة، وأن يوجد في أقسام الخدمة بالغرفة لوحات ومنشورات إرشادية واضحة ومناسبة والمراجعة الدورية من قبل الغرفة للخدمات المقدمة لأعضائها للتأكد من جودتها وسرعة أدائها.
- ث- زيادة دافعية ورغبة العاملون في الغرفة في تقديم الخدمة لأعضائها المسجلين فيها وتفعيل خدمة التحكيم والوساطة لحل المنازعات التجارية بين الأعضاء المسجلين فيها بصورة مستمرة.
- ج- استحداث خدمات جديدة للغرفة حسب احتياجات الأعضاء بما يخدم القطاع الخاص داخل قطاع غزة.
- ح- زيادة كفاءة ومهنية موظفي الغرفة من خلال إقامة الدورات وورش العمل والندوات التثقيفية حول الية التعامل مع الجمهور والترحيب بهم وعمل مشاركة وتوأمة مع الغرف التجارية سواء العربية منها أو الإقليمية أو الداولية بما يخدم تطوير وتنمية القطاع الخاص من جهة والقطاع الاقتصادي من جهة أخرى.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية

- ابو بكر، فوزي. (2016). دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين، دراسة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بانعيمون. (2009). دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية"، صحيفة 26 سبتمبر، ع: 1232، فلسطين.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2007). التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت 2007، المنشآت الاقتصادية، النتائج النهائية، فلسطين.
- الحلايقة، غادة. (2016). مفهوم الفاعلية، مقال الكتروني، نشر بتاريخ: 21/6/2016 <http://mawdoo3.com>.
- الخالدي، رجا، (2018)، " تنافسية القطاع الخاص الفلسطيني: تحليل من منظور اقتصادي سياسي"، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس).
- صوفي، وهيب، (2006). تقييم خدمات الغرفة التجارية الصناعية بجدة من وجهة نظر منشآت الأعمال بمحافظة جدة. رسال ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

- عارف، أحمد. (2007). مفهوم التنمية، جامعة عين شمس القاهرة، (د.د)، جمهورية مصر العربية.
- العودة، صالح وأحمد، رزق السيد. (2010). واقع الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية ودورها في تعزيز مكانة القطاع الخاص الفلسطينية، مجلة السياسات الاقتصادية الفلسطينية، العدد: (5)، فلسطين.
- غرفة تجارة وصناعة محافظة الخليل. (2013). دور الغرف التجارية الصناعية في التنمية الاقتصادية بالتكامل مع المؤسسات ذات العلاقة"، لمؤتمر الدولي الأول للتنمية الاقتصادية المستدامة مؤتمر غرفة تجارة وصناعة محافظة الخليل الأول، الخليل، فلسطين.
- فيالة، نيرمين. (2010). دور الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص، دراسة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Cho, J. E., & Hu, H. (2009). The effect of service quality on trust and Commitment varying across generations. International Journal of Consumer Studies. Chaine,
- Lacho, K. J., & Brockman, E. N. (2013). The Chamber of Commerce: It's Role in Small Business and the Local Community. Paper presented at the United States Association for Small Business and Entrepreneurship..USA.
- Noel, N. M., & Lockett, M. (2014). The benefits, satisfaction, and perceived value of small business membership in a chamber of commerce. International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, USA.
- World Bank, (2017), "Doing Business 2017", World Bank Group, Washington D.C. USA.