

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 مصبع: 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 ومحظوظة 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، وكانت 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 انه 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. وأوصت 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 لصناعة 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 إرائه الدول، لترسيخ التنظيم المؤسسي فيها من ناحية، وإيجاد جهة منظمة وموحدة لتمثيل القطاع الخاص، ولدعم توجهات هذه الدول نحو التنمية والإسراع بخطتها من ناحية أخرى. حيث تمثل الغرف الكيان المؤسسي الذي يجمع التجار والصناعيين ورجال الأعمال حول قضاياهم ومصالحهم، والمنتدى الذي يجتمعون فيه للتحاور حول أوضاعهم وتطلعاتهم، والهيئة التي تمثلهم، وتعبر عن آرائهم تجاه الحكومة ومؤسساتها وهيئاتها، وتجاه الأطراف والمؤسسات الأخرى في المجتمع. لذا فإن هذا الكيان المؤسسي، هو الجهة المنوط بها التخطيط والتوجيه، والرقابة لتنمية دور القطاع الخاص كشريك أساسي في التنمية، وتمثيل القطاع الخاص في إيجاد الشراكة الفاعلة مع الحكومة، للنهوض بالاقتصاد الوطني وتطويره، والتصدي للتحديات المتوقعة أن يواجهها القطاع الخاص في ظل مسيرة تطور الاقتصاد. (بانعيمون، 2009، ص 25)

حيث نشأت الغرفة التجارية الفلسطينية في مدينة غزة عام 1954، وقد سبقها تأسيس أول غرفة تجارية في مدينة القدس عام 1936 (العوده 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. (أبوعكر، 2016، ص 2) ومع مرور الوقت تبرز أسئلة للباحث حول كيفية الارتقاء بأداء هذه الغرف وابراز

مكانها الاقتصادية بما يعزز علاقه إدارة هذه الغرف مع الأعضاء ويفوّي 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 بلوغ هذه القناعة من خلال جهود الارتقاء بمستوى الخدمات للوصول إلى درجة من التميز التي يطمح إليها مقدمو الخدمة ويتطلع إليها أيضاً المستفيدين.

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 استقادة 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 استدعي اثارة 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 لتقديم الدور المنظر 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 استقادة المنشآت منها.
- ب- تسلیط 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 والاتقان، وإضافة خدمات جديدة من قبل الغرفة لعملائها.
- ج- التعرف على وجود فروق في مستوى اهتمام أفراد عينة الدراسة الحاصلين على عضوية الغرفة ويتلقون خدماتها المتعددة.

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 وتقان 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 لاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية؟

1.5 فرضيات الدراسة:

1.5.1 القرصية 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 القرصية 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 لاختلاف 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- مساعدة 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 مديرى الإدارات ورؤساء الأقسام في تلك الشركات المستهدفة.
- **الحدود الزمنية:** 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 المستطع أراءهم مما ينعكس سلباً على اهتمام أفراد العينة بملأ الاستبيان، . أضف إلى أزمة كورنا 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 بالتكيف، أو الانسجام مع البيئة التي تعمل فيها، وذلك من ناحية استغلال الموارد المتاحة. (الحالية، 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 تتملك 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 والاجنبية وتمكنين أواصر الالفة بين أعضائها وتقوم بالاتصال بالسلطات ذات العلاقة في جميع ما يهم التجارة والصناعة وما يتعلق بمارساتها المنطقية. (فيالة، 2010، ص55)
- **النشاط الاقتصادي:** عبارة عن عملية أو مجموعة من الأعمال التي ينتج عنها مخرج أو مجموعة من المخرجات سواء كانت سلعة أو خدمة، 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 الخدمية. ومن أمثلتها في فلسطين مركز التجارة الفلسطيني (بالترید)، اتحاد الصناعات، جمعية رجال الأعمال ...ال. (فيالة، 2010، ص 55).

الدراسات السابقة:

أولاًً: 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 توجيه واضح للسياسات العامة والمشاركة في دعم القطاعات الاستراتيجية في اقتصاد القطاع الخاص، ودعم صمود وقوة الاقتصاد الوطني والحد من تعرضه للمخاطر الخارجية، و إعادة دمج قطاع غزة مع الاقتصاد الوطني.

- دراسة أبوغker 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 لحفظ على مكانة اقتصادية بين اتحادات العمال، وزيادة المنافع غير الملموسة المقدمة للأعضاء الحالين لتحفيزهم على استمرارية العضوية.

- دراسة فيالله، 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 ترکزت 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 المنسبة 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 المنسبة إلى الغرفة من الأدوار التي تقوم بها سواء التنظيمية أو الخدماتية ضعيفة نسبياً، وأن دورها التنظيمي للقطاع الخاص والمتمثل بإصدار أوراق ثبوتية لمنسيبيها هو أكثر الأدوار فائدة، بينما دورها المتمثل في تشجيع السلوك الاستثماري لمنسيبيها سواء من خلال الكشف عن الفرص الاستثمارية أو تذليل المعوقات التي قد تعرّض اقامة 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 وجهاً 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 المقدم 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 & Luckett (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 الدراسة كمفتاح رئيسي في العلاقة بين الأعضاء والتجارية أوصي الباحث بضرورة استقدام درء الغرف التجارية من الدراسة بالتركيز على البرامج المفيدة والعمل على تقييم للمنافع التي تتطلع إليها ايضاً الشركات الكبيرة المتنسبة 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 أجل 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 الأفواج العمرية، حيث أظهرت النتائج دعم قوي وتأثير إيجابي لمختلف

أبعاد جودة الخدمات خاصةً بعد التعاطف، بينما احتل الملموسيّة أقلّ أهميّة، 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 الملموسيّة في موقع تقديم الخدمات البنكيّة لما لها من تأثير على جودة الخدمة وثقة الزبائن، كما أوصي بأهميّة القيام بدراسات مستقبلية خاصةً المتعلقة بالخدمات والعمليات المقدّمة من خلال الإنترنّت.

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

- تشابهت هذه الدراسة مع دراسة الخالدي، رجا (2018) بضرورة تبني توجّه واضح للسياسات العامة والمشاركة في دعم القطاعات الاستراتيجية في اقتصاد القطاع الخاص، ودعم صمود وقّة الاقتصاد الوطني والحد من تعرّضه للمخاطر الخارجيه، واعادة دمج قطاع غزة مع الاقتصاد الوطني. ولكن اختلفت معها في تناوله ان دراسة الخالدي ركزت على تنافسيّة القطاع الخاص الفلسطيني من منظور اقتصادي سياسي في حين ان الدراسة الحاليّة تناولت الدور المهم للغرف التجاريه في تقديم الخدمات من منظور اقتصادي وتجاري.
- في حين تشابهها مع بعض الدراسات السابقة في تناولها دور الغرف التجاريه في القطاع الخاص كما في دراسة (أبوعكر فوزي، 2016) ، والتي اتفقت مع الدراسة الحاليّة في إبراز الدور المهم للغرف التجاريه في تقديم الخدمات والمحافظة على جودتها من أجل خدمة، من ناحية أخرى، اختلفت مع الدراسة الحاليّة في دراسة الحاله، وفي تناول الصور الذهنيّة والمنافع الغير ملموسة وجودة الخدمات كمتغيرات مستقلّة، اما المتغير التابع كان الأعضاء المستفيدين من خدمات الغرفة. كما أن الدراسة الحاليّة فيها المتغير المستقل هو فعاليّة دور الغرفة التجاريه والصناعيّة لمحافظة الوسطي والمتغير التابع هو الخدمات المقدمة من قبل الغرفة للقطاع الخاص.
- كما أن دراسة (Noel & Luckett, 2014) والتي اتفقت مع الدراسة الحاليّة في تناولها للخدمات المقدمة من الغرف التجاريه للقطاع الخاص بما يعود بالنفع عليها، في حين ان أوجه الاختلاف كان في تحدثها 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 العضويّة المدفوعة عن خدمات الغرف التجاريه. في حين أن الدراسة الحاليّة تحدثت عن فعاليّة الدور الذي للغرف التجاريه في تقديم الخدمات للقطاع الخاص داخل قطاع غزة مسترشدين بدراسة حالة الغرفة التجاريه والصناعيّة لمحافظة الوسطي.

- أما دراسة (Study of Cho & Hu, 2013) ودراسة (The study of Kuo and Tang, 2013) 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 لكتاب 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.
- أما دراسة (فيالله، 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، أما دراسة فيالله 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 أجل تحقيق أهداف 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 أجل 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 بانتقاءهم بالطريقة العشوائية البسيطة وقام بتوزيع استبانة (410) استبانة وتم

استرداد (400) استبانة واستبعاد (8) استبانة منها بسبب عدم اكتمال تعبيتها 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 غرة"، 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 ويكون من 10 فقرات، أما المحور الثاني: والذي هو عبارة عن المتغير التابع والخاص بالخدمات المقدمة من قبل الغرفة لأعضائها المسجلين ويكون 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 ($4-1=5$)، وتم تقسيمه على عدد فقرات 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

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

3.4 صدق الأداة وثبات الاستبانة:

تم إخضاع أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في إدارة الاعمال 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 لنهاية على (15) فقرة لفاعلية الدور الذي تقوم به غرفة تجارة وصناعة الوسطى ، و(15) فقرة للخدمات المقدمة، و (10) فقرات فعالية 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 واتقان 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 لقياشه، كما أنها ثابتة بدرجة عالية جداً، ما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة و يكن 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 سيرمان لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية ومعامل جوتمان لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

ت-معادلة كرونباخ ألفا لحساب ثبات أداة الدراسة.

ث-اختبار كولمجروف سميرنوف لحساب اعدالية التوزيع واختبار (t) لعينة واحدة.

ج- الانحدار الخطى 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

النسبة المئوية	العدد	العمر
28.8	113	أقل من 30 سنة
43.4	170	من 30 - أقل من 40
15.3	60	من 40 - أقل من 50
12.5	49	50 سنة فأكثر
100.0	392	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن مجتمع الدراسة الذي يتولى مناصب إدارية هو فتي . وليس ذوي أعمار كبيرة، مما يعكس على النظرة التقاؤلية بأن يتم تقديم خدمات أفضل للقطاع الخاص من أجل النهوض به، فمن خلال توزيع الاستبانة عليهم قدم إلى الباحث عدة مقتراحات لغرفة وتجارة وصناعة الوسطى من أجل تحسين الخدمات المقدمة، وتجلى 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

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

يتضح من الجدول السابق أن غالبية عينة الدراسة تكونت من الذكور، وقد يرجع السبب من وجده 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 يتغىق أحيانا في المشاريع وتولى القيادة عن الذكور.

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

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

يتبيّن من الجدول السابق أن الحاصلين على مؤهل علمي من درجة البكالوريوس كانت نسبتهم الأعلى قد يعزى الباحث أنه بسبب سوء الأوضاع الاقتصادية، قد أضفت الناحية التعليمية لدى لكثير من يتولون المناصب الإدارية بسبب المصاعب التي يواجهونها، مما حدا بهم إلى التفرغ إلى 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 أقربائهم للاشغال تلك الوظائف الإدارية حين يكملوا مرحلة البكالوريوس لتولى تلك المناصب.

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

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

يتبيّن من الجدول السابق أن أغلب من استطاع أراءهم 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

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

ومما سبق نجد بأن الغالبية العظمى من المستطاع آرائهم هم من الفئة ذات المنصب الإدارة العليا والوسطى، مما يدل 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

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

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 الاول من فقرات الاستبانة ودرجته الكلية ن = 392

المستوى	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة الدلالة الاحصائية	قيمة (t)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	م
متوسط	9	59. 60	0.74	- 0.328	1.23	2.98	هناك دور واضح للغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعزيز معلومات	1	
متوسط	8	60.00	0.97	0.042	1.19	3.00	تحرص الغرفة على دعم وتنشيط السلوك	2	
متوسط	9	59.60	0.76	- 0.309	1.14	2.98	تقوم الغرفة بتقديم استشارات إجراءات الخاص الاستيراد والتصدير،	3	
متوسط	1	66.40	0.00	5.771	1.10	3.32	يتم الاستفادة من دور الغرفة في مجال حل المنازعات التجارية من	4	
متوسط	2	64.40	0.00	3.262	1.21	3.20	تعقد الغرفة العديد من الندوات والمؤتمرات الاقتصادية لقطاع	5	
متوسط	3	62.00	0.10	1.662	1.19	3.10	تساهم الغرفة التجارية بدور فعال في حل الإشكاليات التي تواجه	6	
متوسط	5	61.20	0.28	1.089	1.11	3.06	يتم الاستعانة بالغرفة التجارية في تطوير العلاقات الاستثمارية	7	
متوسط	6	60.60	0.63	0.483	1.05	3.03	هناك دور للغرفة في عقد البرامج التدريبية الإدارية والمهنية واللغوية التي	8	

المستوى	الرتبة	الوزن النسبي	قيمة الدلالة الاحصائية	قيمة (t)	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	م
متوسط	7	60.40	0.70	0.385	1.05	3.02	تقوم الغرفة بتمثيل القطاع الخاص في مختلف القضايا التي	9
متوسط	4	61.80	0.08	1.749	1.04	3.09	تلعب الغرفة دوراً محورياً بدراسة وتلبية احتياجاتكم المتعددة التي تقع ضمن	10
متوسط		61.57	0.08	1.733	0.89	3.08	الدرجة الكلية للمحور	١١

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 (66.40-59.60) 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 وتعزيز معلومات تجارية وصناعية عربية ودولية بصورة مستمرة وتقديم 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 المتخصصين لديها من الشركات المسجلة عنها، غير أنها لم تقوم بتقديم أو استحداث قسم خاص بـ البحوث والتطوير والتدريب أو تقديم الاستشارات أو الإعلان عن فرص استثمارية للأعضاء من خلال الموقع الإلكتروني 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

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

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 للفقرات تبين انها متقاربة حيث تراوحت ما بين (67-73) وان 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 اكثرا عناصر الجودة المتوفرة تتمتع الغرفة التجارية بجو هادئ ضمن مكان مناسب ومربي وأقل هذه العناصر هي وجود لوحات ونشرات إرشادية واضحة ومناسبة وقد يعزى

السبب في ذلك هو عدم التقين بأهمية أن تتوافر تلك اللوحات من قبل الغرفة لما لها من أهمية في تحسين جودة الخدمات وارشاد 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 $N=392$

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

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

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 انها متقاربة حيث تراوحت ما بين (54.80-64.20) وان الفقرة التي حصلت على اعلى الاوزان 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 وجهاً 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 بعد الثالث بسرعة تقديم الخدمات، والذي جاءت نتائجه في الجدول (11) على النحو التالي:

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

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

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 أنها متقاربة حيث تراوحت ما بين (59.60-62.60) وان الفقرتين (3) و (5) حصلت على أعلى الأوزان 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 وازدواجية 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 المستطاع آرائهم وقد يعزى 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 تقوق 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

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

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

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 إلى فاعليتها في هذا المجال الدور الذي تضطلع به الغرفة في تقديم الخدمات

للقطاع الخاص يساهم في حل مشاكل هذا القطاع وأقل هذه الامور 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. النتائج الخاصة باختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لفعالية 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 فعالية 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 بفعالية 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 ودلالتها الاحصائية $N=293$

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

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 ($0.05 \geq \alpha$)، مما يدل على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى ($0.05 \leq \alpha$) بين فاعالية الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية والصناعية لمحافظة الوسطى والخدمات التي تقدمها للقطاع الخاص بأبعادها الثلاثة، وبعد التتحقق 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 أجل 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

Sig	T المحسوبة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F	R ²	R	المتغير التابع
0.00	17.395	1.744	المقدار الثابت	0.00	1 الانحدار	319.567	0.456	0.675	جودة الخدمات
0.006	17.876	0.559	دور الغرفة التجارية		39 الباقي				

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 فعالية 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 محافظة 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 المستطاع آرائهم وهي نسبة مرضية لها الدور الذي تقوم به الغرفة مع الاستمرار لزيادة فعالية 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

Sig	T المحسوبة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F	R ²	R	المتغير التابع
0.00	8.183	0.915	المقدار الثابت	0.00	1 الانحدار	384.136	0.496	تطوير الخدمات
0.00	19.599	0.684	دور الغرفة	0.00	390 الباقي		0.704	

يتضح من الجدول السابق ان قيمة F المحسوبة دالة احصائيةً 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 = $0.915 + 0.684 * دور الغرفة$)

كما ان معامل التحديد يساوي (0.496) وهذا يعني ان المتغير المستقل فعالية 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 بنسبي 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

Sig	T المحسوبة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F	R ²	R	المتغير التابع
0.016	2.496	0.837	المقدار الثابت	0.00	1	366.508	0.484	تطوير الخدمات
0.00	7.123	0.722		0.00	390	البواقي		

يتضح من الجدول السابق ان قيمة F المحسوبة دالة احصائية 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 = $0.837 + 0.722 * \text{دور الغرفة}$)

كما ان معامل التحديد يساوي (0.484) وهذا يعني ان المتغير المستقل فعالية 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 تتعكس 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 لاختلاف 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

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

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 للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين على المحور الثالث من محاور الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

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

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

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0,05 مما يدل على أنه لا توجد دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يؤكد 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 الجنس.

الفرضية الفرعية الثالثة: 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 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 $N = 392$

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

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية على المحور الثالث للاستبانة أكثر من 0.05 وهذا يشير إلى 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 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 مدراء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتنوعة من الغرفة تعزى لمتغير سنوات الخبرة. (أقل من 5 سنوات، من 5-أقل من 10 سنوات، من 10-أقل من 15 سنة، 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 F ومستوى دلالتها للدرجة الكلية لمحور الثالث من الاستبانة حسب متغير سنوات الخبرة $N = 392$

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

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 يؤكّد على 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 ولمعرفة وجهاً لفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفييه البعدى كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (21) نتائج اختبار شيفييه البعدى

الفئة	أقل من 5 سنوات $M = 3.3692$	من 5-أقل من 10 سنوات $M = 3.5190$	من 10-أقل من 15 سنوات $M = 3.3283$
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-

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

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 اقل من 10 سنوات وهذا يعني انه 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 اقل من 10 سنوات، 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.

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).

للحصول على تأكيد لوجود 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 F، ومستوى دلالة الدرجة الكلية للمحور الثالث من الاستبانة حسب متغير المنصب ن = 392

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

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 مدرباء الشركات المسجلة في الغرفة التجارية والصناعية والذين يتلقون الخدمات المتعددة من الغرفة تعزي 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 مؤوية 49% تليها الفئة العمرية الاقل من 30 سنة بنسبة مؤوية 29.4% ثم الفئة العمرية ما بين 40 الى 50 سنة بنسبة مؤوية 11.8% وفي المرتبة الاخيرة الفئة العمرية الاكثر من 50 سنة بنسبة مؤوية 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 مؤوية 49% تليها الادارة الوسطى بنسبة 31.4% اما الادارة الدنيا فكانت من بين اقل الفئات العمرية بنسبة مؤوية 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%， اما 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 وتعزيز معلومات تجارية وصناعية عربية ودولية بصورة مستمرة، وتقديم 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 المتوفرة تتمتع الغرفة التجارية بجو هادئ ضمن مكان مناسب

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

ذ- 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 الامور 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 الامور هي إن الهدف المنشود من الدور الذي تؤديه الغرفة التجارية في تقديم الخدمات إلى القطاع الخاص داخل قطاع غزة هو النهوض به، ومساعدة صناع القرار في ذلك.

س- أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين فاعالية 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 أقل 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 وتعزيز 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 وتعزيز 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 آلية 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 عكر، فوزي. (2016). دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملحوظة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين، دراسة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- بانعيمون. (2009). دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية، صحفة 26 سبتمبر، ع: 1232، فلسطين.

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2007). التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت 2007، المنشآت الاقتصادية، النتائج النهائية، فلسطين.

- الحلية، 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. رسالـ 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 الفلسطيني، 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.
- فيالله، 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., & Luckett, 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.