عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

دور الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص - الواقع وآليات التعزيز - دراسة حالة: غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة

نرمين حسين أحمد فيالة

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1431 هـ / 2010 م

دور الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص - الواقع وآليات التعزيز - دراسة حالة: غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة

إعداد:

نرمين حسين أحمد فيالة

بكالوريوس علم الحاسوب - جامعة بيرزيت - فلسطين

المشرف: د. عبد الوهاب صباغ

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة – مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من معهد التنمية المستدامة – جامعة القدس

1431 هـ / 2010 م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة- بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية

إجازة الرسالة

دور الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص - الواقع وآليات التعزيز - دراسة حالة: غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة

إعداد: نرمين حسين أحمد فيالة
الرقم الجامعي: (20714103)

المشرف الرئيس: د. عبد الوهاب الصباغ

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2010/3/8 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. عبد الوهاب الصباغ التوقيع:.....
2. ممتحناً داخلياً: د. سمير حزبون التوقيع:.....
3. ممتحناً خارجيا: د. حسين الأعرج التوقيع:.....

القدس- فلسطين

1431 هـ / 2010 م

الإهداء

إلى أعز الناس ... والداي وإخوتي

إلى كل من سيأخذ من هذا العمل مرجعاً يستهدي به

نرمين حسين أحمد فيالة

إقـرار

أقر أنا مقدم هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تمت الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل درجة لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:.....

نرمين حسين أحمد فيالة

التاريخ...../...../ 2010

شكر وعرفان

أشكر الله العلي القدير الذي وفقني لإتمام هذا العمل لنيل رسالة الماجستير، وانطلاقًا من قوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، أتقدم بالشكر الجزيل إلى:

جامعتي الغالية ... جامعة القدس، هذا الصرح العلمي الأصيل ممثل بكل القائمين عليه.

إلى مشرفي ومرشدي الدكتور الفاضل عبد الوهاب صباغ.

إلى معهد التنمية المستدامة وإدارته ممثلاً بالدكتور زياد قنام الذي ما بخل علي بالنصح والإرشاد.

إلى المحكمين الذين ساهمت آراؤهم واقتراحاتهم في إتمام هذه الدراسة، د.صلاح عودة، د.زياد قنام، د.باسم مكحول، د.أحمد أبو دية، ود.سمير حزبون.

إلى غرفة تجارة وصناعة رام الله والبيرة ممثلة بمديرها العام الدكتور صلاح عودة الذي لم يتـردد أبداً في تزويدي بكل ما احتجته من الغرفة.

إلى جميع منشآت القطاع الخاص المنتسبة لغرفة تجارة رام الله والبيرة والتي ساهمت فـي انجـاز الدارسة من خلال تعبئة الاستمارة.

أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إنجاح هذا العمل وإخراجه بهذا الشكل.

نرمين حسين أحمد فيالة

المصطلحات

الغرف التجارية : مؤسسات ذات نفع عام لها شخصيتها المعنوية تستطيع أن تخاصـم لدى القضاء للدفاع عن حقوقها ويمكنها أن تتملك وتبنـي وتبيـع وترهن العقارات الخاصة بها وأن تقبل التبرعات والهبات وأن تعقـد قروضاً بموافقة وزير التجارة لتأمين نفقاتها. حيث تعمـل الغـرف التجارية والغرف الصناعية كل ضمن اختـصاصها علـى تنظـيم المصالح التجارية والـصناعية وتمثيلهـا وادارة شـؤونها وانـشاء العلاقات مع الغرف التجارية والصناعية المحلية والاجنبية وتمكـين أواصر الالفة بين أعضائها وتقوم بالاتصال بالسلطات ذات العلاقـة في جميع ما يهم التجارة والصناعة وما يتعلق بممارستها المنطقيـة. (قانون الغرف التجارية والصناعية حسب تعديله بالقانون رقم (21) لسنة 1961).

المنشأة : مشروع أو جزء تمثل مجموعة من الأنشطة والمـوارد التـي تـدار بواسطة مالك واحد أو إدارة واحدة لإنتاج مجموعة متجانسة من السلع والخدمات مع احتمال وجود نشاط ثانوي، وعادة ما يتم ذلك في موقع جغرافي واحد. وبما أنه قد تم تحديد المنشأة كوحدة عد فقـد حـددت الشروط التالية في تعريف المنشأة: مزاولة نشاط اقتصادي، أي أن تقدم المنشأة خدمة أو سلعة للغير. وجود مكان ثابت يمارس فيـه النـشاط الاقتصادي. وجود حائز للمنشأة سواء كان فردا أو شخصية اعتبارية. وجود إدارة واحدة للمنشأة. (الجهاز المركزي للاحصاء الفلـسطيني، 2007).

الدور : يشير مفهوم "الدور" إلى عمل أو وظيفة أو موقع يقوم به بعض أفراد المجتمع، يفرض أنماطاً سلوكية محددة يتوقعها المجتمع عـادة مـن القائمين به، ويتحدد على أساسها موقعهم الاجتماعي. وبغض النظـر عن تنوع هذه الأدوار ومراوحتها بين ما هو اضطراري (مثـل دور الأب وأدوار القرابة الأخرى)، وبين مـا هـو اختيـاري (التلميـذ، الرئيس...)، فإن ثمة "أدواراً" تتعلق بالشأن العام تتسم بحساسية بالغة لخطورتها وأهميتها في حياة المجتمعات. (عارف 2006)

تصنيف الأعضاء : يعد رأسمال المشروع المؤشر الرئيسي بالنسبة للتصنيف المعتمد لدى

الغرفة وتستخدم درجة العضوية كمعيار يعكس هذا التصنيف بحيث يحدد لكل درجة رأس المال الذي يتلاءم مع مكانة المشروع الاقتصادية وحجمه وعليه تم تصنيف أعضاء الهيئة العامة إلى أربع درجات، ممتازة وأولى وثانية وثالثة. (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة 2009)

الدرجة الممتازة : وتشمل كافة الشركات والمصالح الاقتصادية التي يزيد رأسمالها عن 50,000 دينار حيث تمثل كبرى الشركات والمصالح الاقتصادية على مستوى المحافظة. (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة 2009)

الدرجة الأولى : تصنف فيها كافة الشركات والمصالح الاقتصادية التي يتراوح رأسمالها ما بين 50,000 - 15,000 دينار وبالتالي فهي تحتوي على المؤسسات الاقتصادية ذات الحجم المتوسط. (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة 2009)

الدرجة الثانية : الدرجة التي يتم فيها تسجيل كافة المؤسسات والمصالح الاقتصادية التي يتراوح رأسمالها ما بين 15,000 - 6000 دينار. (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة 2009)

الدرجة الثالثة : تحتوي الأشخاص والمؤسسات ذات النشاط الاقتصادي التي في الغالب لا يتجاوز رأسمالها عن 6000 دينار. (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة 2009)

المؤسسة : وحدة تنظيمية اقتصادية قادرة بحكم ما لها من حقوق على امتلاك الأصول وتكبد الخصوم والارتباط بأنشطة اقتصادية وبمعاملات مع أطراف أخرى. (الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني، 2006).

التنمية : النمو المدروس على اسس علمية والذي قيست ابعاده بمقاييس علمية سواء كان تنمية شاملة ومتكاملة او تنمية في احد الميادين الرئيسية مثل الميدان الاقتصادي او السياسي او الاجتماعي او الميادين الفرعية كالتنمية الصناعية او الزراعية.

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، 2006)

القطاع الخاص : مؤسسات تعود ملكيتها لفرد أو مجموعة من الأفراد بهدف الربح.

منظمات القطاع الخاص: المنظمات القائمة 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 ...الخ.

المختصرات

(ب ت)	:	بدون تاريخ
ط	:	طبعة
ص	:	صفحة
الغرف	:	الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية

الملخص

أُجريت هذه الدراسة في الفترة الواقعة بين شهر تموز - كانون أول 2009، ومثلت فيها منشآت القطاع الخاص المجددة لعضويتها لغرفة تجارة وصناعة رام الله والبيرة خلال الثلاث سنوات الأخيرة (2007 – 2009)، والتي بلغ عددها 3115 منشأة في مدينة رام الله والبيرة وضواحيها مجتمع الدراسة. ولأغراض تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانه للتعرف على واقع الغرف في فلسطين من خلال التعرف على دور الغرف في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني عن طريق قياس مدى إستفادة المنشآت المنتسبة إلى غرفة تجارة رام الله والبيرة من أدوارها، إضافة إلى التعرف على المعوقات التي تعترض أداءها لأدوارها، والآليات الممكنة لتعزيز دورها من وجهة نظر منتسبيها. وقد تم توزيع الإستبانه على (500) منشأة بشكل حصصي حسب قطاع الأعمال (تجاري وصناعي وحرف وخدمات ومقاولات)، وداخل كل قطاع حسب درجة تسجيل المنشأة (ممتازة، أولى، ثانية، ثالثة) لدى الغرفة، وقد تم استراجاع 340 استمارة صحيحة مثلت عينة الدراسة، كما وأجريت الدراسة حسب أسس المنهج الوصفي، وتم تحليل وعرض البيانات بالاستعانة ببرنامج (SPSS).

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، والتي اشتملت على ما تقوم به من إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات، وفي دعم وتنشيط السلوك الاستثماري للمنشآت، وفي تقديم استشارات لمنسبيها، وفي مجال حل المنازعات التجارية، وفي عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات، وفي تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية، وفي عقد البرامج التدريبية الإدارية والمهنية واللغوية، وأخيراً في تمثيل منشآت منتسبيها رسمياً. وكما هدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على المعيقات التي تحول دون أداء الغرف لأدوارها، إضافة إلى التعرف على الآليات الممكنة لتعزيز وتطوير دور الغرف في فلسطين.

وأما أهم نتائج الدراسة، فتتلخص في أن الغالبية العظمى من المنشآت المنتسبة إلى الغرف هي من المنشآت المصنفة ضمن القطاع التجاري، أي أن القطاع التجاري هو أكثر اقبالا على التسجيل في الغرف كون المنشآت التجارية تغلب أعدادها على أعداد باقي القطاعات هذا إضافة إلى أنه من الممكن أن يكون القطاع التجاري الأكثر استفادة من عضويته لدى الغرف. 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 لمنتسبيها هو أكثر الأدوار فائدة، بينما دورها المتمثل في تنشيط السلوك الاستثماري لمنتسبيها سواء من خلال الكشف عن الفرص الاستثمارية أو تذليل المعوقات التي قد تعترض 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، ومن الجدير ذكره أيضاً أن باقي الأدوار التي اشتملت عليها الدراسة جاءت إجابة المبحوثين عليها بين قليلة وقليلة جداً وهذا مؤشر على قلة استفادة القطاع الخاص من دور الغرف، أي أن دور الغرف في تنمية القطاع الخاص ضعيف جداً وغير مرضي للمنشآت.

وكما توصلت الدراسة إلى أن العوامل الديمغرافية لأصحاب المنشآت ومدرائها وللمنشآت ذاتها لها تأثير على مدى استفادة المنشآت من دور الغرف. حيث أن القطاعين التجاري والصناعي الأكثر استفادة من دور الغرف، وأن منشآت الدرجة الممتازة والأولى أكثر استفادة من دور الغرف مقارنة بالدرجات الأخرى. وتوصلت الدراسة إلى أن أعضاء الغرفة يرون بأن ضعف التنسيق فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني، وتداخل الأدوار فيما بينها، وعدم وجود دوائر عمل متخصصة لتقديم الخدمات في الغرفة هي من أكثر المعيقات التي تحول دون قيامها بالأدوار الواجب عليها القيام بها بدرجة ترضي منتسبيها. وأن من أهم الآليات الواجب على الغرف اتباعها من أجل تعزيز وتطوير عملها، التعرف على احتياجات المنتسبين لاتخاذ كل ما يلزم لتغطيتها، والتقييم المستمر لأنشطة الغرفة للحكم على مدى قدرتها على إحداث التأثير المطلوب على المنشآت، وتنظيم عمل مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني (أي تقسيم الأدوار فيما بينها لتحقيق التكامل).

وفي ضوء النتائج السابقة، تم تقسيم المقترحات على محورين، الأول موجه إلى إدارات الغرف الفلسطينية، والثاني إلى الحكومة الفلسطينية. أما المقترحات الموجهة إلى إدارة الغرف تمثلت في أهمية إعادة النظر في الأدوار التي تقوم بها من خلال تعزيز البناء المؤسسي الداخلي لها وايجاد وحدات عمل متخصصة فيها. ومن جهة أخرى اقترحت الباحثة أن تقوم الغرفة بإعادة النظر في تصنيف أعضائها المنتسبين اليها لتضمن تقديم الأفضل لهم من خلال وضعهم في قوائم تناسب اختصاصات عملهم، وكذلك تعزيز التواصل معهم من خلال تنظيم اجتماع دوري يجمع كل ذوي الاختصاص. أما المقترحات الخاصة بالحكومة فتمثلت في متابعة اصدار قانون فلسطيني للغرف يضمن تنظيم عملها، إلى جانب تنظيم عمل منظمات القطاع الخاص الفلسطيني لتحقيق التكامل.

The Role of Palestinian Chambers of Commerce, Industry and Agriculture in development of Private Sector – The Reality and Reinforcement Mechanisms: Case Study–The Chamber of Commerce and industry, Ramallah and Al-Bireh Governorate.

Abstract

The study was conducted in the period between July – December 2009, the community of the study was the Palestinian private sector institutions committed to renewing their membership to the Ramallah Chamber of Commerce and industry during the last three years (2007 – 2009). The total number of the institutions was 3115 distributed in Ramallah district.

To achieve the goals of the study, a questionnaire was designed to identify the reality of the Palestinian Chambers of Commerce through identifying the role of chambers in developing the Palestinian private sector by measuring the benefit degree that the institutions affiliated to the Ramallah chamber gain from performing specific roles. In addition to, identifying the obstacles and challenges facing chambers, besides suggesting mechanisms for reinforcement of chambers roles from the viewpoint of the chambers members. The questionnaire has been distributed to more than 500 institutions chosen by using a ration sample, where the sample divided into five business sectors, and into each sector there was a division made according to the registration degree in the chamber. 340 filled out questionnaires returned and represented the sample of the study.

The study aimed at identifying the role of chambers in developing Palestinian private sector institutions through practicing number of roles that focused in this study on two essential roles, the organizational and service roles, which includes: publishing researches and studies and distributing economic data and information, activate and motivate investment behavior of chambers institutions, counseling services, judging in commercial disputes, conducting economical conferences and workshops, conducting several training courses, and finally representing chambers members officially. The study also aimed at identifying the obstacles and challenges that prevent chambers of performing their roles, in addition to, identifying the mechanisms of enhancement and reinforcement for chambers roles in Palestine.

The results of the study summarized in the following: the vast majority of chambers members is from institutions classified under commercial sector, as well as the institutions registered in the chamber under excellent and second grade form the vast majority of members institutions. The study also concluded that the benefit degree and satisfaction of chambers' members from chambers roles in developing their capacities are relatively weak whether in the organizational level or in the service level. The most useful role from the viewpoint of the institutions is chambers' role which is related to issuing identification and certificates documents for their members which comes under the organizational role of chambers, while the chambers' role in activating and motivating investment behavior of chambers institutions besides its role in judging in commercial disputes are the weaker roles. It is also worth to mention that the respondents answers on the benefit level and satisfaction on the rest of the chambers roles included in the study were between few and very few, this could be considered as an indicator to the lack of private sector satisfaction about chambers' roles. This means that chambers role in developing Palestinian private sector is very weak and unsatisfied to the chambers' members.

The study finds that the demographical factors of the chambers members affected the targeted institutions answers, the most important finding is the differences between the answers of the commercial and industrial sectors about the other sectors, and the answers of the institutions registered under the excellent and first classes about the other classes, this means that the commercial and industrial sectors are benefiting more than the other sectors from chambers roles, and the institutions registered under excellent and first degrees are also benefiting more than the other degrees.

The study also found that chambers members think that the lack of coordination between Palestinian private sector organizations and the overlapping of their roles and responsibilities, and the absence of specialized departments at the chambers to deliver services to the members are the most important obstacles that prevent chambers of playing their expected roles. And the most important mechanisms for enhancing chambers roles are by identifying the chambers members needs and taking it into consideration, and conducting a continoues assessment for chambers activities to ensure its efficiency in developing private sector, and finally organizing the work of all Palestinian private sector organizations to achieve integration in its roles.

In the light of the previous results, the recommendations were divided into two parts, the first one directed to the Palestinian chambers' managements and the second directed to the Palestinian government. The first part emphasized on the importance of making revision for chambers roles and activities toward Palestinian private sector, as well for the chambers organizational structure and the chambers members classification and finding an appropriate mean to keep communicated with chambers members. The chambers may need to create new specialized departments to reach all business sectors by offering specialized services to all. On the other hand the government has to proceed with issuing Palestinian chambers law and give attention to organizing Palestinian public private organizations that work in the empowering Palestinian private sector.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 المقدمة

تعتبر الغرف مؤسسات اقتصادية اجتماعية تتمثل مسؤوليتها في مساندة الدولة في تحقيق الأهداف التنموية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي من خلال دعمها وخدمتها للقطاع الخاص، ودعمها لعلاقاته مع الدول الاخرى. وتشترك جميع الغرف في أن لها مهمة ثنائية، تتمثل فى توفير خدمات أساسية لأعضائها، وفي تقديم المشورة للحكومة، ومحاولة التأثير عليها لخلق بيئة مواتية للأعمال، ويحكم منتسبي الغرف على مدى أهميتها بالنسبة لهم من عدمه، بمدى قدرتها على تحقيق مهمتها الثنائية (برايس 2004).

كما وتعتبر 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، 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، 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).

وتؤدي الغرف مجموعة من الأدوار، يمكن تقسيمها في ثلاث اتجاهات رئيسية، أولها ما تقدمه للقطاع الخاص، والذي يرتكز في اتجاهين رئيسيين، الأول دورها التنظيمي، والذي يتمثل في احتضانها لكل قطاعات الأعمال وتمثيل مصالحهم والدفاع عنها أمام الجهات الرسمية، والثاني دورها القائم على أساس تقديم حزمة متكاملة من الخدمات، بما فيها خدمات الاستثمار، والمعلومات، والتدريب، والبحوث والدراسات، والخدمات القانونية، والتعريف بالفرص التجارية، والاسهام في تسويق المنتجات الوطنية، والتوعية التثقيفية، والخدمات الاعلامية، وفض النزاع بين الأعضاء المتخاصمين في الأمور التجارية. ودورها الثاني والمتمثل على المستوى الوطني، من خلال ما تقوم به من نشاطات من أجل المساهمة في بناء الاقتصاد الوطني، تشتمل على انجاز دراسات عن الاقتصاد الوطني وفرصه الاستثمارية، وتنشيط العلاقات الاقتصادية، وتنظيم الفعاليات لبحث القضايا الاقتصادية، وتزويد الحكومة بمعلومات وبيانات عن أنشطة القطاع الخاص، والاسهام في تأهيل وتوظيف العمالة الوطنية. ودورها الثالث الذي يتمثل في المساهمة في خدمة المجتمع المحلي وتنميته، عن طريق اعداد دراسات عن الفرص والجوانب الاقتصادية والتطويرية والاستثمارية في المنطقة، وتحسين البيئة المحلية.

وفي فلسطين، يعود تأسيس الغرف إلى بداية القرن العشرين، حيث تنتشر الغرف التجارية والصناعية والزراعية في العديد من المدن والمحافظات الفلسطينية، وغالبيتها تم تأسيسه في فترة الأربعينيات والخمسينيات من القرن الماضي، حيث عملت تحت أكثر من مرجعية إدارية وقانونية (عطياني، ن، الحاج علي، س 2009). وبدأت الغرف الفلسطينية بالعمل بشكل أكثر فاعلية، بعد الانتخابات الأخيرة لمجالسها الإدارية في بداية عقد التسعينات، هذا إضافة إلى التغييرات في الوضع السياسي العام، وانطلاقة مسيرة السلام في المنطقة، وقيام السلطة الوطنية الفلسطينية. وقد انعكس ذلك بشكل ايجابي على أداء الغرف، والارتقاء بالخدمات التي تقدمها، مما أدى إلى زيادة عدد الأعضاء المسجلين في الغرف، إذ ازداد العدد من 5900 عضو مسجل عام 1991 إلى أكثر من 42000 عضو مع نهاية العام 2003 ويمثلون مختلف الأنشطة والشرائح الاقتصادية الرئيسية والفرعية (اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية 2006).

من هنا نرى بأن الغرف التجارية قائمة على أساس خدمة القطاع الخاص الذي يقوم بدور هام في التنمية، بالنظر إلى ما يتمتع به من كفاءات وقدرات ومهارات تجارية ومهنية، وذلك في ضوء النظام الاقتصادي الحر، الذي تأخذ به السلطة الوطنية الفلسطينية، والقائم على المبادرة الفردية وحرية رأس المال في الاستثمار، وتأكيد دور القطاع الخاص في تنمية الموارد، وتنشيط الحركة الاقتصادية، وتنوع النشاط الاقتصادي ومصادر الدخل، فقد كان القطاع الخاص في فترة الاحتلال

الاسرائيلي، هو المساهم الرئيسي في التنمية الاقتصادية وتعزيز الصمود (عورتاني 2005). حيث يشارك القطاع الخاص بما نسبته 65% من الناتج المحلي، ويوظف 75% من العاملين في فلسطين، ويعمل في هذا القطاع حوالي 90000 منشأة (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني 2007).

يتضح أن الغرف التجارية تلعب دوراً هاماً على الصعيد التنموي، وتربطها علاقة قوية بتحقيق النمو والاستقرار الاقتصادي للبلاد، عن طريق اسهامها قي خدمة القطاع الخاص، وتفعيل دوره لقيادة تنفيذ الخطط التنموية للبلاد. من هنا تكمن أهمية الدراسة في الاشارة إلى موضوع الغرف التجارية الفلسطينية، للتعرف على دورها الذي تقوم به في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني، وفيما اذا كان يحاكي الاحتياجات الأساسية للقطاع الخاص ويصب في تطويره وتنميته، من خلال التعرف على مدى استفادة المنتسبون إلى الغرفة من دورها الذي تقوم به، والذي انحصر في هذه الدراسة في اختصاصين رئيسين، الدور التنظيمي والدور الخدماتي. ولمعرفة ذلك قامت الباحثة بدراسة حالة غرفة تجارة رام الله والبيرة وذلك كونها تسكن منطقة رام الله مما يسهل عليها التعرف والوصول إلى المنشآت المدروسة، هذا إضافة إلى رغبة الباحثة في التعرف على أداء غرفة تجارة رام الله والبيرة اتجاه المنشآت الأعضاء لديها، حيث قامت باختيار عينة حصصية من المنشآت المجددة لانتسابها لدى الغرفة في الثلاث سنوات الأخيرة (2007 – 2009)، لدراسة واقعها من خلال فحص مدى استفادة منتسبيها من دورها، وللتعرف على نظرتهم اتجاه المعيقات التي تحول دون قيام الغرفة لأدوارها المناطه بها، إضافة إلى الآليات الممكنة لتعزيز دور الغرف في فلسطين.

ومن الجدير ذكره أن هذه الدراسة ساهمت في تسليط الضوء على الدور الواجب على الغرف القيام به اتجاه تنمية القطاع الخاص، والاقتصاد الوطني، والمجتمع المحلي، إلى جانب التعرف على واقع الغرف الفلسطينية من خلال التعرف على مدى استفادة القطاع الخاص الفلسطيني من الدور الذي تقوم به، إضافة إلى التعرف على المعيقات التي تحول دون قيام الغرف لدورها والآليات الممكنة لتطوير وتعزيز دور الغرف، وأخيراً عرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع.

2.1 مبررات الدراسة

انطلقت الدراسة من المبررات التالية:

- يعتبر هذا البحث نوع من التقييم الخارجي لأداء الغرف التجارية من خلال معرفة مدى استفادة منتسبيها من الأدوار التي تقوم بها.

- اعتقاد الباحثة أن ما تقوم به الغرف من أدوار لتنمية القطاع الخاص الفلسطيني بحاجة إلى تعزيز وتطوير، هذا ما استدعى اثارة موضوع الغرف ودراسة واقعها في فلسطين.
- ندرة الدراسات الباحثة في أدوار الغرف الفلسطينية تجاه تنمية القطاع الخاص الفلسطيني.
- ادراك الباحثة للدور والتأثير الكبير لقطاعات الأعمال المختلفة في التنمية الاقتصادية في فلسطين، وادراكها لأهمية وجود جهات تمثيلية تنظيمية قوية في فلسطين، تعمل على تطويرها ورعاية مصالحها، لتقوم بالدور المنتظر على أكمل وجه.
- الحوار بين القطاعين العام والخاص الفلسطيني، والرغبة في إقامة شراكات بينهما، عن طريق منح القطاع الخاص مسؤوليات أكبر، هذا ما استدعى الباحثة لتسليط الضوء من خلال هذه الدراسة، على دور الغرف التجارية في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني والمعيقات التي تعترض عملها واقتراح آليات لتطويرها، كونها الجهة التي تمثله وترعى مصالحه، لتأخذ الدور الواجب عليها القيام به عند الحديث عن تنمية القطاع الخاص الفلسطيني، والتي تتطلب بالدرجة الأولى الالتفات إلى تطوير المنظمات التي تمثله والتي تشكل الغرف أهمها في فلسطين.
- الرغبة في اقتراح آليات لتطوير عمل الغرف التجارية الفلسطينية من خلال التعرف على أهم معيقات عملها، لتكون بمثابة واحدة من المراجع لتفعيل دورها في فلسطين.
- استكمال متطلبات درجة الماجستير في معهد التنمية المستدامة بجامعة القدس.

3.1 أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة بالنقاط الأساسية التالية:

- الأهمية العلمية: سوف تعمل هذه الدراسة على تجميع وانتاج مادة علمية حول موضوع الغرف التجارية ودورها في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني، كما وستشكل مرجع هام للمهتمين في هذا الموضوع وإثراءً للمكتبة العربية، حيث لاحظت الباحثة شح كبير في المراجع ذات العلاقة بالموضوع، هذا إضافة إلى فتح آفاق جديدة لدراسات مستقبلية في مجالات تطبيقية تخص تعزيز دور الغرف التجارية في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني.
- أهمية تطبيقية: سوف تقترح الباحثة في هذه الدراسة عدد من الاليات القابلة للتطبيق لتعزيز وتطوير دور الغرف التجارية الفلسطينية.
- أهمية شخصية: هناك اهتمام ذاتي لدى الباحثة في موضوع القطاع الخاص ودوره في التنمية في فلسطين، حيث تعتبر الباحثة أن منظمات القطاع الخاص والتي تعتبر الغرف

التجارية أهمها وأشهرها هي من أهم المنظمات التي يجب العمل على تطويرها وتفعيل دورها لتقوم بدورها على أحسن وجه اتجاه تطوير القطاع الخاص الفلسطيني.

- أهمية الموضوع: سوف تبرز هذه الدراسة دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص، اضافة الى المعيقات التي تعترض عملها، وفي النهاية سوف تقترح مجموعة من الآليات لتطوير عملها، والتي يتوقع أن تكون بمثابة مرجعية لدى المهتمين في الموضوع في فلسطين، لضمان تقديم الأفضل للقطاع الخاص الفلسطيني. في حين أن هذه الدراسة تأتي لتجيب على استفسارات العديدين، حول أهمية الدور الذي تؤديه الغرف التجارية الفلسطينية، وفيما اذا كان يحاكي فعلياً احتياجات القطاع الخاص الفلسطيني، ويعزز دوره ويدعم مصالحه، فهي من ضمن الدراسات القليلة، والقليلة جداً، التي تركز على هذا الموضوع، وتسلط الضوء على أسباب ضعفها، وتقترح آليات عملية لتطوير أداءها، كجهات تنموية هامة على صعيد القطاع الخاص الفلسطيني، والاقتصاد ككل.

4.1 مشكلة الدراسة

تعتبر الغرف التجارية مؤسسات اقتصادية اجتماعية تساند الحكومة في تحقيق الأهداف التنموية العامة والاستقرار الاقتصادي من خلال ما تقدمه من دعم وخدمات للقطاع الخاص. وتمثل الغرف التجارية الفلسطينية أكبر منظمات القطاع الخاص الفلسطيني من حيث حجم العضوية، وذلك يعود إلى الزامية العضوية فيها لأي مزاول مهنة في القانون المعمول به في فلسطين، هذا اضافة إلى الدور الذي قامت به الغرف التجارية في فلسطين أثناء الاحتلال الاسرائيلي 1967 – 1994 على اعتبارها أكبر مؤسسات القطاع الخاص، فقد كانت أكبر المؤسسات الوطنية التي تمثل القطاع الاقتصادي الفلسطيني في ظل غياب الجسم الرسمي الحكومي المعترف به. وما زال دور الغرف الفلسطينية إلى أيامنا هذه محوري في تنمية القطاع الخاص، ولها ما يميزها عن غيرها من المنظمات العاملة في نفس المجال، من خلال القيام بالعديد من الأدوار التنظيمية والخدماتية للقطاع الخاص الفلسطيني، فهي تساهم بشكل أو بآخر في بناء الاقتصاد الوطني. من هنا سوف تحاول هذه الدراسة أن تجيب على التساؤل الآتي: "ما دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص، وما المعيقات التي تعترضها، وما آليات تعزيز دورها في فلسطين".

5.1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي في التعرف على دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخـاص، والمعيقات التي تعترض عملها، وآليات تعزيز دورها في فلسطين. أما الأهداف الفرعية فكما يأتي:

- التعرف على الدور الذي تؤديه الغرف التجارية الفلسطينية لتنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها لمجموعة من الاختصاصات الرئيسية التنظيمية والخدماتية ومدى استفادة المنشآت منها.
- التعرف على المعوقات التي تحول دون قيام الغرف التجارية الفلسطينية بدورها لتنمية القطاع الخاص الفلسطيني.
- الوصول إلى استنتاج مقترحات لآليات تطوير وتعزيز دور الغرف التجارية الفلسطينية لتنمية القطاع الخاص.
- التعرف على تأثير متغيرات الدراسة على آراء منتسبي الغرف التجارية الفلسطينية فيما يتعلق بأدوارها الخاصة بتنميته.

6.1 أسئلة الدراسة

سعت الباحثة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة: "ما دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص ومعيقاته وآليات تعزيزه في فلسطين؟ أما الأسئلة الفرعية فهي كما يلي":

- ما الدور الذي تؤديه الغرف التجارية الفلسطينية لتنمية القطاع الخاص الفلسطيني ورضا المستفيدون من هذا الدور في الاختصاصات الاتية:
    - اعداد ونشر الدراسات والمعلومات التي تهم المنشآت الأعضاء.
    - تنشيط السلوك الاستثماري للمنشآت.
    - تقديم الاستشارات المختلفة.
    - حل الخلافات والمشاكل التجارية.
    - تنظيم الفعاليات والمؤتمرات.
    - تطوير العلاقات الاستثمارية وتنظيم اللقاءات التجارية.
    - عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية.
    - تنظيم وتمثيل منشآت القطاع الخاص الفلسطيني.
- ما المعوقات التي تحول دون تأدية الغرف التجارية لأدوارها لتنمية القطاع الخاص؟
- ما الآليات الممكنة لتطوير وتعزيز دور الغرف التجارية لتنمية القطاع الخاص الفلسطيني؟
- ما تأثير متغيرات الدراسة على آراء منتسبي الغرف التجارية الفلسطينية لأدوارها ومدى استفادتهم منها.

7.1 فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة في اثنتي عشرة فرضية، تتناول تـأثير متغيـرات ديمغرافيـة مرتبطـة بالمبحوثين، واخرى مرتبطة بالمنشأة على اجابات المبحوثين، وهي كما يأتي:

- الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير العمر.
- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير الجنس.
- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفـراد العينـة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنميـة القطـاع الخاص تعزى لمتغير التخصص العلمي.
- الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينـة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنميـة القطـاع الخاص تعزى لمتغير الصفة الرسمية.
- الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينـة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنميـة القطـاع الخاص تعزى لمتغير عدد سنوات العمل في المنشأة.
- الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير منطقة المنشأة (مكان تواجد المنشأة).
- الفرضية التاسعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفـراد العينـة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنميـة القطـاع الخاص تعزى لمتغير تصنيف المنشأة (تجاري، صناعي، خدمات، حرف، أو مقاولات).

- الفرضية العاشرة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير درجة المنشأة (ممتازة، أولى، ثانية، أو ثالثة).
- الفرضية الحادية عشر: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير عدد الموظفين العاملين في المنشأة.
- الفرضية الثانية عشر: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية.

8.1 هيكلية الدراسة

تتألف هيكلية الدراسة من خمسة فصول مرتبة على النحو التالي:

الفصل الأول	:	عرض لكل ما يتعلق بالدارسة، مبرراتها وأهميتها، ومشكلتها، وأهدافها، وأسئلتها وفرضياتها.
الفصل الثاني	:	تناول عرضًا للإطار النظري، الدراسات السابقة.
الفصل الثالث	:	يعرض منهجية الدراسة وأدواتها، واختبار صدقها وثباتها، بالإضافة إلى مجتمعها.
الفصل الرابع	:	يحتوي عرضا مفصلا للنتائج وتحليل البيانات ومناقشة هذه النتائج
الفصل الخامس	:	أهم الاستنتاجات والمقترحات التي خلصت إليها الدراسة

وفي نهاية الفصول تم إرفاق قائمة بأهم المراجع العلمية الموثّقة التي تم الاعتماد عليها بالدراسة، وأخيرًا الملاحق المساندة للدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة

إن موضوع دور الغرف في التنمية الإقتصادية، ودورها اتجاه تنمية القطاع الخاص بتمثيله ورعايته، والرقي به وتطويره، من المواضيع الهامة جدا والجديرة بالبحث، فكما هو متعارف عليه، بأن القطاع الخاص يلعب دوراً قيادياً نحو تحقيق الخطط التنموية للدول، وهذا ما استدعى وجود منظمة قوية ترعى وتحتضن منشآت القطاع الخاص، بهدف تمثيلها رسمياً وتمكينها للقيام بما هو منوط بها من أدوار. وفلسطينياً نرى بأن الغرف تعمل في بيئة غير مستقرة يسودها الكثير من التغييرات الكبيرة على الصعيدين الداخلي والخارجي السياسي والاقتصادي، والتي تؤثر بشكل أو بآخر على أداءها. كما ويميز الوضع الفلسطيني أيضاً، الاعتماد الكبير على أعمال القطاع الخاص في نمو الاقتصاد الوطني، لذا وجب وجود هذا الجسم التمثيلي القادر على التأقلم مع التغييرات، يتمثل بالغرف الواجب عليها مراجعة أدوارها وتقييمها باستمرار للتأكد من قيامها بأدورها.

وما وجب الإشارة إليه هو نقص الدراسات التي أخذت من الغرف وأدوارها عنواناً لها وخصوصاً الكتب والدراسات المحلية، لذا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من المواضيع الهامة ذات العلاقة بالغرف، من خلال عدة مباحث، خصص الأول منها لمفهوم الغرف، ونشأتها وأنواعها، وأدوارها، وتخصيص جزء فيه للغرف الفلسطينية، والثاني لمفهوم التنمية، والثالث لمفهوم القطاع الخاص ودور الغرف اتجاهه، والرابع للمعوقات التي تحول دون قيام الغرف بأدوارها، والخامس لآليات التعزيز الممكنة لأدوار الغرف، والسادس للدراسات السابقة ذات العلاقة.

2.2 مفهوم الغرف

الغرف عبارة عن منظمات أعمال متعددة القطاعات لها دور هام فى جميع أنحاء العالم، ولها سمات مشتركة تميزها عن جماعات الأعمال الأخرى مثل جمعيات التجارة وجمعيات أصحاب الأعمال، تشتمل على عدم استهداف الربح وعلى التنظيم الجغرافي الذى ينظم قطاعات مختلفة عاملة فى نطاق جغرافى واحد (مدينة، إقليم، ولاية) وعلى الإدارة الذاتية (برايس، 1999). فهي منظمات اقتصادية مهنية تستهدف رعاية الانشطة الاقتصادية وتمثيل القائمين بها في الاطار الذي تحدده القوانين والانظمة والفلسفة التي تحكم النشاط الاقتصادي (الصالح، 1994). وتعمل للصالح العام في مجال الاقتصاد الوطني، وترعى مصالح أعضائها العاملين في حقول معينة، عن طريق تقديم حزمة متكاملة من الخدمات (الأمانة العامة لاتحاد الغرف العربية، 1979). كما تعمل أيضاً على تطوير المجتمع من خلال تطوير قدرات القطاعات التي تمثلها، وذلك بحشد وتعبئة طاقاتها وخبراتها وإمكاناتها المادية ومعارفها التقنية، وتوجيهها نحو جهود التنمية وتطوير الاقتصاد الوطني. فهي منظمات تعمل للصالح العام وتستهدف تنظيم قطاعات الأعمال وتمثيلها ورعاية مصالحها وتطوير أنشطتها ودورها في التنمية وفي الاطار الذي يحقق تقدم الاقتصاد الوطني والمجتمع (غنطوس، وجواد، 2000).

وكون رجال الأعمال الجهاز العصبي في الاقتصاد، والجسر الحقيقي الذي يؤمن الاتصال واستمراره بين بلد واخر، ونظراً لأهمية دورهم في النمو الاقتصادي ولندرته في البلدان النامية، فإن الحاجة ماسة الى الحفاظ على هذا الدور، وبالتالي تأمين الحماية الكافية لهم، من خلال مجموعة معينة تعمل جماعياً من أجلهم وبالنيابة عنهم. وبالفعل جاء انشاء الغرف ليسد هذه الحاجة، كما غدت احدى أهم قنوات تجمع هؤلاء الرواد الناظمين للحياة الاقتصادية. فبصرف النظر عن تباين أنظمة الغرف واختلاف المحيط السياسي الذي تنشط فيه، فإن الغرف في الواقع هي منظمات لأصحاب الأعمال المسؤولين عن النشاطات الاقتصادية، أي أن أعضاءها يقومون عملياً بوضع المعارف التقنية والامكانات المادية المتوفرة في خدمة اقتصاد بلادهم (غرفة التجارة والصناعة في بيروت، 1983).

وتعتبر الغرف التجارية الصناعية أحد المظاهر الحضارية التي حرصت على إرسائها الدول لترسيخ التنظيم المؤسسي بها من ناحية لإيجاد جهة منظمة وموحدة لتمثيل منشآت القطاع الخاص، ولدعم توجهات هذه الدول نحو التنمية والإسراع بخطاها من ناحية أخرى (الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 1999).

يذكر أن مفهوم الغرف قد تطور من كونها تدافع عن مصالح بعض فئات التجار وأرباب العمل ليتناول جوانب عديدة من مجمل الحياة الاقتصادية والاجتماعية، حيث ذهب البعض إلى تعريفها على أنها مؤسسات ومنظمات تعمل للصالح العام، تستهدف تنظيم قطاع الأعمال وتمثيله ورعاية مصالحه وتطوير أنشطته ودوره في التنمية، وفي الاطار الذي يحقق تقدم الاقتصاد الوطني والمجتمع. أي بمعنى آخر، تم تجاوز النظرة التقليدية اليها كتنظيم نقابي يحمي ويدافع عن مصالح فئة معينة من المجتمع إلى النظر اليها كمؤسسات ذات دور تنموي وحيوي في اطار المصلحة العامة للمجتمع (الأمانة العامة لاتحاد الغرف العربية، 1992). فهي تكاد تكون المؤسسة الوحيدة التي تنطبق عليها صفة مؤسسات المجتمع المدني ولذا فهي تتيح الفرصة لممارسة حق اتخاذ القرار من منظور مدني غير ربحي صرف يتميز عما عهدناه من احتكار لعملية صنع القرار بين القطاعين الخاص والحكومي. من هنا كانت أهمية الغرف التجارية الصناعية من حيث أنها تستجيب للمتطلبات وتلبي الحاجات وتسد الثغرة فيما يعجز عنه القطاعين الخاص والحكومي. فهي الوحيدة التي باستطاعتها تلبية حاجات عامة ومصالح مشتركة لفئة كبيرة من الناس عبر استقلال مالي وإداري وارادة ووسيلة خاصة، وهذا بالفعل جوهر العمل المؤسسي المدني وسر تميزه واختلافه عن القطاعين الخاص والعام. (الشيحة، ب.ت). فهي في جوهرها منظمات للنفع العام تدار من قبل القطاع الخاص، وهي تمثل تجمعات القوى الاقتصادية في المجتمع. وبذلك فإنها تدخل في إطار المنظمات غير الحكومية التي تعبر عن صورة من صور مؤسسات المجتمع المدني التي يراد لها أن تنهض بأدوار ومهمات لخدمة أعضائها ومجتمعاتها (جواد، 1997).

1.2.2. نشأة الغرف:

جاء إنشاء الغرف في مختلف بلدان العالم لتكون الإطار التنظيمي لقطاع الأعمال الذي يمثله ويرعى مصالحه ويدعمه ليسهم بفاعلية في تنفيذ برامج التنمية وفي تحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي وتوفير احتياجات السكان من السلع والخدمات. وقد عرفت الغرف بمسميات مختلفة منذ زمن قديم يرجع الى ما قبل الميلاد، مع نمو ممارسة المجتمعات للأنشطة الاقتصادية، وقد أشارت الدراسات التاريخية الى أن منتجي السلع المختلفة من أهل الحضارات القديمة من سكان الصين والرومان وقدماء المصريين قد كونوا اتحادات وجمعيات لحماية مصالحهم والدفاع عنهم والتنسيق بينهم. وامتدت هذه الاتحادات والجمعيات عبر الأزمان التاريخية المختلفة حتى القرون الوسطى لتكون أساساً لظهور الغرف بشكل منظم - بمبادرات من أصحاب الأعمال - بداية من الدول الأوربية، حيث أنشئت أول غرفة تجارية عام 1599م في مدينة مرسيليا التي كانت ومازالت من أهم موانئ فرنسا، ثم توالى إنشاء الغرف في معظم الدول الصناعية في أوروبا، وامتدت بعد ذلك الى قارات

العالم، خاصة في الدول التي اتجهت الى تنمية اقتصاداتها بخطوات سريعة مثل الولايات المتحدة الأمريكية وكندا واليابان واستراليا (الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 1999).

من هنا نجد أن انشاء الغرف التجارية قد بدأ في دول العالم المختلفة بمفهومها الحالي قبل أكثر من ثمانية قرون. حيث انتشرت في السابق تحت مسميات، مثل: منظمات أصحاب الحرف والمهن، وقد ارتبط انشاء تلك الغرف بالحفاظ على مصالح رجال الأعمال، وحمايتها، والدفاع عنها، اذ كانت تهدف الى تحسين عملية المساومة الجماعية، وحماية أصحاب الحرف الواحدة، والدفاع عن مصالحهم. وما تقوم به الغرف من أنشطة يعتبر مكملا لنشاط القطاع العام في مجال التنمية الاقتصادية، ويشكل نقطة تعاون بينهما، وبالتالي لا بد من وجود الغرف التجارية والصناعية والزراعية، للمساهمة في النهوض بالقطاعات الانتاجية والتجارية والخدمية، وتفعيل دور القطاع الخاص في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004). وبالرغم من أن فكرة الغرفة التجارية كمؤسسة يعود أصلها إلى وقت بعيد، فإنها لم تعرف بمفهومها الحديث إلا في عام 1599، أي سنة انشاء أول غرفة تجارية في مرسيليا بفرنسا بمبادرة من عدد من تجار المدينة لتمثيل مصالحهم في المرفأ. وخلال القرن الثامن عشر تم إنشاء غرف تجارية في أنحاء مختلفة من فرنسا وفي انجلترا وايرلندا وفي الولايات المتحدة الأمريكية، وامتد قيام الغرف التجارية منذ ذلك الحين ليعم سائر أقطار العالم (الأمانة العامة لاتحاد الغرف العربية، 1979).

أما في البلاد العربية فقد بدأ فيها قيام الغرف التجارية منذ أكثر من قرن من الزمن، حيث أقيم عدد منها قبل الحرب العالمية الأولى في سوريا ولبنان وفلسطين والعراق. وتم التوسع في إنشاء مثل هذه الغرف بعد الحرب العالمية الثانية، إثر نيل الاستقلال السياسي في معظم البلاد العربية (غنطوس، وجواد، 2000). حيث ظهر فيها قديما ما عرف باسم "شيخ التجار" أو"شيخ السوق" أو "شاه بندر التجار"، وصدر أول نظام للغرف التجارية في العالم العربي عام 1880م خلال الحكم العثماني للبلاد العربية، وأنشئت غرفة تجارة حلب عام 1885م وغرفة دمشق عام 1890م، وفي مدينة الإسكندرية أنشئت عدة غرف بدءا من عام 1880م لخدمة المصالح الأجنبية وفي مقدمتها المصالح الإنجليزية حيث تميزت الإسكندرية بتركز النشاط التجاري إضافة إلى كونها الميناء الرئيسي لمصر وواجهتها عبر الدول الأوربية، إلا أن غرفة التجارية المصرية بالإسكندرية تأسست عام 1922م وغرفة القاهرة عام 1913م وتوالى بعد ذلك إنشاء الغرف التجارية في عدد من المدن المصرية يجمعها اتحاد الغرف التجارية، كما تأسست لكل صناعة غرفة تمثلها يجمعها اتحاد الصناعات المصرية. وفي بقية الدول العربية أنشئت في السودان غرفة السودان عام 1908م وفي اليمن غرفة عدن عام 1871م وفي لبنان غرفة تجارة وصناعة بيروت عام 1898م وفي الأردن

غرفة تجارة عمان عام 1923م وفي فلسطين غرفة القدس عام 1936م وفي المملكة العربية السعودية أنشئت أول غرفة وهي الغرفة التجارية والصناعية بجدة عام 1946م ثم توالى بعد ذلك إنشاء الغرف في مختلف المدن الرئيسية للمملكة ومنها غرفة الرياض التي أنشئت عام 1961م، وفي الدول الخليجية الأخرى أنشئت غرفة تجارة البحرين عام 1936م وغرفة تجارة قطر عام 1958م وغرفة تجارة الكويت عام 1959م واستمر إنشاء الغرف في بقية دول ومدن الخليج العربي. وفي المغرب كان إنشاء الغرف الفرنسية للتجارة والصناعة عام 1913 والغرف الفرنسية للفلاحة أما الغرف المغربية الوطنية فقد تأسست عام 1947م (مركز البحوث والدراسات بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 2000).

2.2.2. نماذج الغرف:

يسود العالم نموذجين أساسيين للغرف التجارية، النموذج الأول هو النموذج الأوربي الذى نشأ في العصور الوسطى فى فرنسا ثم ساد دول أوربية أخرى مثل ألمانيا وإيطاليا وحديثا المجر وسلوفيني. يعرف هذا النوع من الغرف أيضا باسم نموذج "القانون العام" لأنها تأسست عن طريق تشريع وطني. أما النموذج الثاني، فهو النموذج الأنجلوساكسوني الذي نشأ فى بريطانيا العظمى وانتقل الى مستعمراتها بالخارج. وتوافقا مع السياسات السائدة فى تلك الدول القائمة على منح حرية اقتصادية أكبر، لا يتم إنشاء الغرف فيها من خلال قانون عام بل من خلال قانون خاص لا يتطلب أكثر من تسجيل الغرفة فى سجلات الجمعيات العامة أو الأعمال العامة (برايس، 1999). يتميز النموذج الأوروبي الذي تأسس بالاعتماد على القانون العام، بأن العضوية فيه الزامية، وانه لا يواجه صعوبات في التمويل، أما النموذج الأنجلوساكسوني فهو لا يخضع لقانون عام، وانما لقوانين خاصة تتطلب التسجيل ضمن قوائم. ويتميز هذا النموذج بأن العضوية فيه اختيارية، ولذلك فهو يواجه صعوبات مالية بسبب قلة عدد الأعضاء (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004).

3.2.2. أدوار الغرف:

تشترك جميع الغرف فى أن لها مهمة ثنائية تتمثل فى توفير خدمات أساسية لأعضائها وفي تقديم المشورة للحكومة ومحاولة التأثير عليها لخلق بيئة مواتية للأعمال. ويحكم أعضاء الغرفة على مدى أهميتها بالنسبة لهم من عدمه بمدى قدرة الغرفة على تحقيق مهمتها الثنائية (برايس، 1999). كما أن نجاح الغرف في مهمتها مرهون بقدرتها على تحقيق الانتعاش الاقتصادي وزيادة دخول سكان المنطقة بجميع فئاتهم ومستوياتهم الاقتصادية، حينها يدرك الجميع اهميتها ويصبحون اكثر قناعة

بدورها. هذا يستدعي بالضرورة تحفيز وتطوير القطاعات التصديرية الجاذبة للدخل من خارج المنطقة. وفي ذات الوقت أهمية إدارة وتنظيم العمل التجاري والصناعي والسوق المحلية وتهيئة الفرص لصغار التجار والصناع المحليين للمشاركة في التنمية الاقتصادية. هذا الهدف يجب أن يكون الإطار الذي يحكم عمليات صنع واتخاذ القرار فيما يتعلق بالاستثمارات والأنشطة والتنظيمات التجارية والصناعية (الشيحة، ب.ت). فتأسيس الغرف يستند أصلاً على ثلاثة مبادىء هي (جواد، 1997):

- التمثيل: اذ يعد تمثيل قطاع الأعمال أحد المهمات الرئيسية للغرف لكونها منظمات لمجتمع الأعمال بفعالياته الاقتصادية المتنوعة.
- المشاركة: وتعني مشاركة الأعضاء في تنفيذ أهداف الغرفة، والسعي ومن خلال الهيئات التمثيلية في الغرفة وأنشطتها نحو تطوير مسيرة النشاط الاقتصادي لقطاع الأعمال وبما يعزز دوره وإسهاماته الفاعلة في عملية التنمية والبناء الاقتصادي والحضاري.
- التمكين: ويعني تعزيز قدرة الأعضاء على تنمية فعالياتهم الاقتصادية من خلال ما تنهض به الغرفة من أنشطة وما تقدمه لهم من خدمات تستهف إسناد نشاطهم الاقتصادي وتطوير علاقاتهم الخارجية وقدراتهم التنافسية.

وتأتي أهمية الدور الذي تقوم به الغرف نتيجة لعدد من العوامل التي كان لها انعكاسات هامة على تعزيز هذا الدور، حيث عمل الانفتاح الاقتصادي، وتحرير الأسواق، وتزايد الخصخصة في دول العالم، والاعتماد بشكل كبير على القطاع الخاص كمحرك رئيسي لعملية التنمية، على تشعب المسائل التنظيمية للأطراف والمؤسسات المساهمة في العملية الانتاجية بشكل مباشر (أرباب العمل والعمال والمستهلكين)، أو غير مباشر (المؤسسات العامة والأهلية). ويبرز من بين هذه المؤسسات الغرف التجارية، لما لها من تعددية في اعمالها للقطاعات المختلفة. ويقع على عاتق الغرف مسؤولية كبيرة في هذا الاتجاه، في اطار مشاركتها في صنع القرارات الاقتصادية، وتعظيم مشاركة القطاع الخاص في النشاط الاقتصادي. وللدور الذي تلعبه الغرف في المشاركة الفعالة لوضع واتخاذ السياسات الاقتصادية أهمية مستمدة من ثلاث اعتبارات أساسية: الاعتبار الأول يكمن في أن الغرف التجارية هي الأكثر معرفة بحاجات مختلف القطاعات الاقتصادية، وبطموحات الفعالية الاقتصادية الخاصة في هذه القطاعات، والاعتبار الثاني ينطلق من شبكة الاتصالات الواسعة، التي تتمتع بها الغرف التجارية، مع الفعاليات الاقتصادية المحلية، والاقليمية، والدولية، ثنائيا، او في اطار المؤسسات الاقتصادية، وهو الامر الذي يعطيها قوة في التأثير على المجريات. والاعتبار

الثالث قوتها التمثيلية لأصحاب المشاريع الاقتصادية، ضمن كافة القطاعات الاقتصادية الصناعية، والتجارية، والخدمات (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004).

وقبل الخوض في تفصيل أدوار الغرف لا بد من الاشارة إلى أن دورها يختلف من نظام اقتصادي لآخر، حيث انه يعد انعكاساً لفلسفة ذلك النظام، فوفقاً لمفهوم النظام الانجلوسكسوني للغرف التجارية، الذي تأخذ به كل من بريطانيا، والولايات المتحدة، كندا، واستراليا، والدول الاسكندونافية، وسويسرا، وبلجيكيا، وبعض الدول التي خضعت للحكم البريطاني، ينظر للغرفة على أنها نقابة لأصحاب الأعمال، فهي بناءً على ذلك عبارة عن مؤسسة خاصة، ذات نفع عام، تقوم على مجهود من أعضائها، والتعبير عن آرائهم، وعلى استقلاليتها التي تتمتع بها، إضافة الى النفع الذي يعود على المجتمع ككل. ويكون الانتساب اختيارياً، وتخضع لقانون خاص. ولكن، وفقا للفهوم الأوروبي- اللاتيني – فإن الغرف هي عبارة عن منظمات شبه حكومية، تمثل رجال الأعمال في كافة اللجان الحكومية، وإبداء وجهة نظرها في الشؤون الاقتصادية والتجارية. ومن الدول التي تطبق هذا النظام: فرنسا، وألمانيا، وايطاليا، وبعض دول أمريكا الوسطى، والجنوبية، ومعظم الدول التي خضعت للحكم الفرنسي. وما يميز هذه الغرف هو تبنيها لمبدأ الانتساب الإلزامي، وهذا يكون من خلال إخضاعها لقانون عام (بدايس، 2004).

1.3.2.2. دور الغرف في خدمة أعضائها المنتسبون اليها:

ضمن دورها في دعم القطاع الخاص كي يسهم بفعالية في حركة النشاط الاقتصادي، تقوم الغرف بتقديم رزمة من الخدمات للأعضاء المنتسبين لها، تهدف إلى تحسين قدرتهم التنافسية، وتوسيع حصتهم السوقية في الأسواق الدولية، والاقليمية، والمحلية، من خلال فتح افاق تسويقية جديدة واقامة المعارض التجارية، في مناطق جغرافية مختلفة، واقامة الندوات والدورات التدريبية، وتوفير المعلومات عن البيئة المحيطة بعمل القطاع الخاص (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004).
ويمكن تلخيص ما تقوم الغرف بتقديمه من خدمات تخص بها قطاعات الأعمال في التالي (العذل، 1997):

- توفير المعلومات والبيانات والدراسات المعاونة على اتخاذ القرارات الاستثمارية، والقيام بالأنشطة الاقتصادية المختلفة.
- استكشاف الفرص الاستثمارية والتجارية وتعريف أصحاب الأعمال والراغبين فى ممارسة الأنشطة الاقتصادية بها.

- السعي لإيجاد التسهيلات المناسبة والإمكانات المدعمة لما يقدمه القطاع الخاص من منتجات وخدمات.
- بحث المشكلات والمعوقات التي تواجه المنشآت ومتابعة حلها مع الجهات المختصة.
- تقديم المشورة القانونية والاقتصادية وغيرها في كافة المسائل المرتبطة بإنشاء وتشغيل وادارة المشروعات.
- تعريف أصحاب الأعمال بالمستجدات من الأنظمة والتعليمات والتوجهات الاقتصادية ذات الصلة بأنشطتهم.
- تنمية العلاقات الاستثمارية والتجارية بين أصحاب الأعمال ونظائرهم في الدول الصديقة وتنظيم لقاءات وزيارات لتقوية الصلات بينهم.
- العمل على تطوير الأنشطة التي يقوم بها القطاع الخاص، ورفع مستوى أدائه وزيادة مكانته في هيكل الاقتصاد الوطني.
- تنظيم الفعاليات لبحث القضايا والمستجدات الدولية والإقليمية والمحلية، ومردوداتها الإيجابية والسلبية على أداء القطاع الخاص.
- إتاحة الفرصة لأصحاب الأعمال للالتقاء في إطار تنظيمي ترعاه الغرف لتبادل الخبرات وتدارس الموضوعات والقضايا المشتركة.
- تحسين بيئة الأعمال بالتوفيق وفض المنازعات التجارية والمالية بين المنشآت الوطنية أو بينها وبين المنشآت الأجنبية.
- التعبير عن وجهة نظر أصحاب الأعمال في التوجهات الاقتصادية والتشريعات والإجراءات النظامية التي تمس مصالحهم.
- القيام بالأعمال الإجرائية التي تنظم علاقة المنشآت وتعاملها مع الجهات الأخرى ومنها التصديق على المحررات والمستندات وإصدار شهادات المنشأ وغيرها.

فعن دورها في مجال توفير المعلومات للمنتسبين، يقول الاستاذ محمد السيد في ورقة العمل المقدمة إلى ندوة المسؤولين التنفيذيين لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية والتي بحثت في اقامة بنك للمعلومات الوثائقية وفي سياسة النشر للغرفة التجارية. أن للمعلومات أهمية بالغة في دفع عجلة النمو الاقتصادي، اذ ان توافر المعلومات لدى وحدات الانتاج يمكنها من رسم خططها الانتاجية والتسويقية والمالية بما يحقق الاهداف المنشودة بأعلى كفاءة ممكنة. كما عرض اهمية بنوك المعلومات بالنسبة للغرف التجارية، باعتبار ان منتسبي هذه الغرف بحاجة مستمرة الى أحدث المعلومات وأدقها، وذلك للوقوف على التطورات الاقتصادية والتكنولوجية، سواء على الصعيد المحلي او الدولي، وكذلك استكشاف الاتجاهات المستقبلية في القطاعات التي يعملون فيها حتى تأتي

قراراتهم الانتاجية والتسويقية متمشية مع هذه الاتجاهات، بالاضافة الى التعرف على الأسس والقواعد والاجراءات التي تحكم وتنظم وتؤثر في أنشطتهم (السيد، 1994).

أما عن دور الغرف في مجال التدريب من أجل تطوير وتأهيل العاملين بالقطاع الخاص، فإن للغرف التجارية دورا رئيسيا في اعداد وتخطيط القوى العاملة المؤهلة والمدربة سيما وان منتسبي هذه الغرف هم أرباب الأعمال وما يهمهم في الدرجة الاولى هو تحسين الجودة والانتاج من أجل تحقيق فائض اقتصادي للتصدير والحصول على العملة الصعبة. وكذلك اعطاء المستهلك المحلي جودة جيدة باسعار معقولة. لذلك لا بد للغرف ان تشارك في اعداد هؤلاء العمال لتحقيق الاهداف المرجوة (الكسواني، 1994). وفي هذا السياق لا بد من الاشارة الى أن هناك مجموعة من الركائز الأساسية لنجاح النشاط التدريبي بالغرف، وهي: توفر قناعة حقيقية لدى المسؤولين في الغرفة بأهمية ممارسة النشاط التدريبي، ووجود أهداف محددة وسياسات واضحة لممارسة النشاط التدريبي تتناسب وظروف كل غرفة، ومعرفة جيدة بخطوات تنفيذ البرامج التدريبية، والتقييم المستمر للبرامج والانشطة التدريبية بهدف تطويرها وتحقيق تخطيط مستقبلي افضل. حيث من الضروري ان تكون الغرف بحد ذاتها مثلا تحتذى به منشآت القطاع الخاص، خاصة لناحية اتباعها لافضل اساليب العمل وتطبيقها لاحدث المفاهيم الادارية والتقنيات، وان تكون مراكز التدريب بها مستكملة لمختلف مقوماتها الأساسية من خبرات وتجهيزات (مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية، 1994).

وللغرف أيضاً دوراً رئيسياً في ادارة وتصميم الخدمات المساندة لمؤسسات الاعمال الصغيرة والمتوسطة، عن طريق اجراء الدراسات والمسوحات بمعاونة المراكز الاستشارية لتحديد مشاريع الخدمات وتصنيفها حسب اولوياتها وامكانات تنفيذها، ومن ثم وضع خطط شاملة لتنفيذها، على ان تقسم هذه الى برامج سنوية (جواد، 1994). ومن أشكال المساعدة التي يمكن ان تقدمها الغرف لهذه االمؤسسات، هي: المساعدة في عملية التصنيع، وفي العلاقة مع المساهمين، وفي التمويل، وفي العلاقات مع الدولة، وفي نظام التحكيم والتوفيق والخبرة (التوزاني، 1994). ويأتي في اطار الدور المتجدد للغرف، العمل على دعم وتوسيع النشاط التصديري للقطاع الخاص من خلال اسهام الغرف في اقامة مراكز لتنمية الصادرات، وتبني برامج لبحوث تسويق الصادرات، وبرامج للتدريب على فنون واساليب التصدير، والتوسع في تقديم خدمات المعلومات والتمويل، واتخاذ خطوات جادة للاستفادة من النظام العربي لضمان ائتمان الصادرات ضد المخاطر التجارية وغير التجارية. وبموازاة ذلك، يتعين على الغرف بذل جهد في مجال ترشيد تجارة الاستيراد والمشاركة في وضع السياسات الاستيرادية التي تتناسب مع الاوضاع الاقتصادية (طه، 1992).

2.3.2.2. دور الغرف في تقديم المشورة للحكومة:

ان دور الغرف المتمثل في تقديم المشورة للحكومة، يستند إلى مجموعة من الركائز تنصب في محصلة أساسية، وهي قيامها بدورها الأساسي وهو خدمة القطاع الخاص عن طريق خدمة أعضائها المنتسبون اليها من ناحية، ومساهمتها بشكل فعال في دعم الاقتصاد الوطني من ناحية أخرى، وتتمثل هذه الركائز فيما يلي (الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 1999):

- تمثيل ورعاية مصالح أصحاب الأعمال في شكل مؤسسي منظم أمام الجهات الحكومية.
- دعم القطاع الخاص كي يسهم بفاعلية في حركة النشاط الاقتصادي وبرامج التنمية من خلال الخدمات التي تقدمها الغرف.
- تهيئة المناخ المناسب لممارسة القطاع الخاص لأنشطته وإزالة أية عقبات تواجهه من خلال توطيد صلة الغرفة بالجهات ذات العلاقة وتوسعة مجالات التعاون معها.
- معاونة الدولة في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق معدلات النمو المستهدفة من خلال إعداد الدراسات وعقد الفعاليات لبحث قضاياه، وتنمية العلاقات الاقتصادية مع الدول الصديقة بما ينعكس بالفائدة على القطاع الخاص.
- الإسهام في جهود التنمية المحلية ومجالات الرعاية الاجتماعية في المناطق الجغرافية التي تمارس فيها الغرف أنشطتها بما يؤكد الدور الاجتماعي للقطاع الخاص.

وبما ان قطاع الاعمال هو من بين القطاعات الفاعلة في المجتمع لكونه طرفا اساسيا في تكوين الدخل القومي وفي المشاركة بعملية التنمية، فان اسهام الغرف في دعم ومؤازرة جهود الدولة التنموية لا بد ان يشكل احد المحاور الاساسية لانشطتها وفعاليتها. ولا بد للغرف التجارية ان تأخذ دوراً في تحقيق الأهداف التنموية للمجتمع عن طريق توجيه ادارة المشاريع بالطريقة السليمة انطلاقا من رؤيتها في تنظيم وتوجيه ومتابعة استخدام الموارد في وحدات هيكل الاقتصاد الوطني. كما ويبرز دور الغرف التجارية في عملية التنمية من خلال تعبئة الموارد البشرية وهم أعضاء الهيئة العامة للغرف عن طريق عقد الندوات والدورات وورش العمل (الكسواني، 1994).

3.3.2.2. دور الغرف في خدمة المجتمع المحلي ودعم الاقتصاد الوطني:

استطاعت الغرف أن تضيف أبعادا أخرى لمهامها لتمتد من رعاية مصالح القطاع الخاص والإسهام في تنميته، لتصبح سندا للدولة في تحقيق أهدافها التنموية وبلوغ طموحاتها الحضارية والقيام بدور

ملموس في مشروعات وفعاليات البيئة المحلية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي للبلاد والذي يترتـب عليه الإسهام بشكل كبير في تحقيق الاستقرار السياسي والاجتماعي للبلاد، كما سعت الغرف الـى المعاونة في تنمية العلاقات الخارجية للدول القائمة بها ودعم مكانتها الاقتـصادية فـي المجتمـع الدولي. وقد نجحت الغرف في القيام بمختلف هذه المهام بجدارة وأصبحت واقعـا ملموسـا علـى الساحة الاقتصادية بخدماتها المتعددة للقطاع الخاص والاقتصاد الوطني والمجتمع المحلي (الغرفـة التجارية الصناعية بالرياض، 1999). ففيما يتعلق بالخدمات الواجب على الغرفة تقديمها للمجتمـع المحلي فتلخص بالتالي (مركز البحوث والدراسات بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 2000):

- بحث فرص الاستثمار في المجتمع وسبل الاستفادة منها من أجل التنمية المحلية.
- إعداد الدراسات عن الجوانب التطويرية الممكنة في المنطقة الجغرافية.
- المشاركة في مشروعات تجميل وتحسين البيئة.
- دعم أنشطة الرعاية الصحية والاجتماعية والخيرية.

وفيما يتعلق بدورها في دعم وتطوير الاقتصاد الوطني عن طريق ما تؤديه من خدمات فيمكن تلخصيها بالتالي (مركز البحوث والدراسات بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 2000):

- إعداد الدراسات عن الاقتصاد الوطني، وتحليل الظواهر والمؤشرات المرتبطة بها.
- بحث انعكاسات المتغيرات الداخلية والخارجية على الأنشطة الاقتصادية وتأثيراتها على مسارات برامج التنمية.
- الترويج للفرص الاستثمارية المتاحة المؤدية لزيادة الناتج المحلي الإجمالي وتوفير فرص العمل.
- تنظيم الفعاليات للتحاور في قضايا الاقتصاد الوطني وسبل دعمه وحل ما قد يواجه أنشطته من مشكلات.
- تزويد الجهات الحكومية بالبيانات والمعلومات عن القطاعات والأنشطة التي تمثلها الغرف لمعاونتها في وضع برامجها.
- الإسهام في تنشيط العلاقات الاقتصادية بين الدولة المنتسبة إليها والدول الأخرى واستقبال الوفود الزائرة.

ويمكن تلخيص اسهام الغرف في الوقت الحاضر ودورها في دفع عجلة التنمية لاقتصاداتها الوطنية من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية التالية (غنطوس، وجواد، 2000):

- الدور التنظيمي: يتجسد هذا الدور في احتضان الغرف لأغلبية العاملين في النشاط الاقتصادي وقطاعات الأعمال المتنوعة (التجارة، الصناعة، المقاولات، السياحة، الفندقة، الصيرفة، الأنشطة الخدمية والحرفية المختلفة). ومن خلال احتضانها لرجال الأعمال والشركات في القطاع الخاص، فإنما تمارس الحلقة الأولى من حلقات تنظيم هذا القطاع، اذ تعتبر هوية الغرفة بالنسبة لبعض البلاد العربية إجازة بممارسة النشاط الاقتصادي، سواء في إطاره العام أو المتخصص.
- الدور الاستشاري- التنموي: ان هذا الدور يعتبر بمثابة مؤشر على مدى نجاح الغرف في تحقيق جانب مهم وأساسي من أهدافها. حيث يقوم العديد من الغرف بتقديم الخدمات الاستشارية لأعضائها وتعريفهم بالفرص الاستثمارية المتاحة في إطار خطط التنمية، وتوفير قاعدة متنوعة من المعلومات الاقتصادية لمساعدتهم في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية. كما تقوم بالسعي إلى تعميق المفاهيم الإدارية الحديثة بين صفوف أعضائها لرفع الكفاءة الإنتاجية لمؤسساتهم ودعم علاقاتهم التجارية مع الأسواق العربية والدولية، وعقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات لرجال الأعمال والمستثمرين، والتعريف بالمنتجات الوطنية والسعي إلى بسط الحماية لها وتطوير مستويات جودتها وتحسين مواصفاتها النوعية – المعيارية وأساليب تعبئتها وتغليفها.

4.3.2.2. دور الغرف في الحياة الاقتصادية:

تلعب الغرف التجارية دوراً بارزاً في الاقتصاد من خلال مساهمتها في صنع القرارات الاقتصادية، وتعظيم مشاركة القطاع الخاص في النشاط الاقتصادي. وينبع الدور الكبير للغرف التجارية كونها الأقدر على تحديد حاجات مختلف القطاعات الاقتصادية، إضافة الى شبكة الاتصالات الواسعة التي تتمتع بها مع الفعاليات الاقتصادية المحلية، والاقليمية، والدولية، عدا عن قوتها التمثيلية لأصحاب المشاريع الاقتصادية، ضمن كافة القطاعات الاقتصادية الصناعية والتجارية والخدمية (أبو هنطش، وخليفة، 2009).

ويتضمن الى جانب المشاركة في صنع السياسات والقرارات الاقتصادية، القدرة على المشاركة في تشخيص ومعالجة المشكلات الاقتصادية وتحديد اتجاهات المستقبل، والقدرة على تعبئة الامكانات الاستثمارية للقطاع الخاص وتوجيهها نحو المشروعات المجدية، فضلا عن تلبية الاحتياجات التطويرية لهذا القطاع، وذلك في المجالات الزراعية والصناعية والتحديث التكنولوجي والتجارة الخارجية، والتعاون الاقتصادي العربي (طه، 1992).

وقد تطور دور الغرف التجارية والصناعية في الحياة الاقتصادية مع مرور الزمن، بحيث أصبح دوراً فاعلاً يتجاوز مجرد حماية مصالح فئة من أرباب العمل ليتناول جوانب عديدة من مجمل الحياة الاقتصادية (الأمانة العامة لاتحاد الغرف العربية، 1979). حيث تؤدي الغرف التجارية الصناعية دورا مهما في الحياة الاقتصادية، تطور من حيث الحجم والنوعية مع التطورات الاقتصادية التي حدثت في دول العالم، و نمو قطاعات الأعمال التي تمثلها هذه الغرف وتزايد أهميتها في هيكل الاقتصادات الوطنية، ومن ثم جاء التوسع في دورها من مجرد الدفاع عن مصالح قطاعات الأعمال الى الإسهام في دعمها وتطويرها ومعاونتها بسبل متعددة لتحقيق أهدافها وتوسعة علاقاتها، وذلك من خلال تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات. وقد تفاعلت الغرف عبر مسيرتها مع الظروف التي صاحبت توجهات التنمية الاقتصادية، والتغيرات الأيديولوجية التي حدثت في المجتمعات، والتي أثرت بشكل مباشر في حركة ومكانة ودور القطاع الخاص، وواكبت في مهامها وتطلعاتها التنامي المتزايد للقطاع الخاص وما احتاجه من دعم لأداء دوره وممارسة مسؤولياته وتحقيق أهدافه، كما ملأت الفراغ القائم في المنظمات المهنية ككيان تنظيمي يمثل فئة أصحاب الأعمال أمام المنظمات الأخرى سواء كانت جهات حكومية أو غير حكومية (الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 1999).

وفي ظل التطورات الاقتصادية الحاصلة، فان الدور المتجدد للغرف لا بد أن يتضمن الى جانب المشاركة في صنع السياسات والقرارات الاقتصادية، القدرة على المشاركة في تشخيص ومعالجة المشكلات الاقتصادية وتحديد اتجاهات المستقبل، والقدرة على تعبئة الامكانات الاستثمارية للقطاع الخاص وتوجيهها نحو المشروعات المجدية، فضلا عن تلبية الاحتياجات التطويرية لهذا القطاع، وذلك في المجالات الزراعية والصناعية والتحديث التكنولوجي والتجارة الخارجية، والتعاون الاقتصادي العربي (جواد، 1992). حيث أن المتغيرات الاقتصادية الحاصلة تحتاج إلى اطلالة جديدة على دور القطاع الخاص والمؤسسات التي تمثله وفي مقدمتها الغرف التجارية والصناعية والزراعية واتحاداتها، فطبيعة المرحلة وتطوراتها تستوجب أنماطاً جديدة من الأنشطة والخدمات. حيث أن قطاعات الأعمال كما هو معلوم تتزايد احتياجاتها للكثير من الخدمات والتسهيلات التي باتت تشكل مطالباً مشروعة على الغرف، بحكم أن هذه القطاعات أصبحت تنهض بفعاليات اقتصادية متنوعة (غنطوس، 1997).

كما ويختلف دور الغرف في الحياة الاقتصادية في البلاد الصناعية المتقدمة، عن الدور الذي تلعبه في البلاد النامية، ففي البلدان الصناعية، تقوم الغرف بدور مؤازر للدولة، في اقتراح السياسات الاقتصادية والاجتماعية، وفي ابداء الرأي، والمشورة بشأن التنمية عموماً. وتكمن أهمية هذا الدور

في أنه يتيح للغرف التجارية والصناعية المساهمة في رسم السياسات المطروحة أمام الدولة ولو أنها قد لا تشارك بتنفيذ تلك السياسات. ويتم ذلك في الغالب عن طريق تمثيل الغرف في اللجان والهيئات الوطنية، التي يعهد إليها إعداد خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وتقوم الغرف أيضاً، في العديد من البلدان الصناعية، بالمشاركة في إدارة بعض المرافق الاقتصادية الحيوية: كالطرق، والمرافئ، والمخازن، والمطارات، والمناطق الصناعية، والمراكز التجارية، وغيرها. أما في البلاد النامية، فإن إمكانات الغرف ليست بالقدر الذي يمكنها من القيام بمثل هذا الدور، وبالتالي فإن اهتمامها ينحصر أساساً في النشاطات التقليدية، التي من أهمها (برايس، 2004):

- تمثيل مصالح القطاع الخاص، وتقديم النصح والمشورة له، ورصد القضايا الاقتصادية المتعلقة به، ومحاولة ايجاد الحلول الممكنة له.
- دعم القطاع الخاص، من خلال توفير المعلومات، وتنظيم المؤتمرات والندوات المتخصصة، التي تجمع في العادة بين القطاعين: العام والخاص.
- المساعدة في تحسين البيئة التي يعمل فيها القطاع الخاص، والتأثير في القرارات الحكومية التي تمسه.
- العمل على شرح الأنظمة والقوانين الصادرة، أو تلك التي قد تصدر، ويكون لها آثار مباشرة، أو غير مباشرة على القطاع الخاص، وقطاع الأعمال.
- العمل على تمثيل القطاع الخاص في الندوات، والمؤتمرات، وورش العمل الاقتصادية، وتنظيم المعارض التجارية، في دول العالم المختلفة.
- إبداء الرأي في القوانين والتشريعات، التي لها علاقة بالاقتصاد، بهدف الدفاع عن مصالح أعضائها في هذه القوانين.
- فتح آفاق وقنوات تسويقية للقطاع الخاص في الأسواق العالمية، من خلال توقيع اتفاقيات التوأمة والشراكة، مع غرف تجارية أخرى.
- عقد دورات تدريبية، لتنمية المهارات البشرية لمؤسسات القطاع الخاص، وتطوير قدرات العاملين، ورفع كفاءتهم وانتاجيتهم، لتحقيق التطور في منشآت القطاع الخاص.
- الفصل في المنازعات التجارية، اذ تلعب الغرف التجارية دوراً بالغ الأهمية، في الفصل في المنازعات التجارية، التي قد تنشأ بين مختلف الفئات، وذلك بغية احتواء المشكلة، قبل رفعها إلى القضاء والمحاكم. وقد أجازت القوانين العصرية للغرف التجارية الصناعية الزراعية القيام بهذا الدور الهام، حفاظاً على المصالح الاقتصادية، فالغرفة في هذه الحالة تحل محل القاضي الرسمي، وتتمتع بصلاحيات وسلطات اجرائية، وموضوعية، ويكون لحكمها وقرارها قوة النفاذ، من خلال المصادقة عليه من قبل الجهات القضائية.

كما ان الدور الواجب على الغرف القيام به في مجال التنمية ينطلق من الخطط الانمائية الطموحة التي تضعها الدولة والتي تستهدف في المعظم تحسين انتاجية مواردها الطبيعية المتاحة، وبالتالي رفع مستوى معيشة سكانها وتأمين استقرارهم، كما تركز ايضا على مسارعة التصنيع باعتباره الاداة الاساسية لتنويع مصادر الدخل وتعبئة الموارد غير المستفاد منها فضلا عن دوره في تطوير الترابط بين مختلف القطاعات الاقتصادية مما يوسع السوق المحلية ويجعلها أكثر تجاوباً مع الحاجات الانمائية. ويتطلب التصنيع، كعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية بمجملها، تحديد بعض الخيارات ووضع أولويات للاستثمار بحيث تتم الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، وخاصة الموارد التي تتميز بندرتها النسبية. وتتناول هذه الخيارات ثلاثة جوانب أساسية: أولها الصناعات التي يجب الاستثمار فيها، وثانيها أساليب الانتاج الواجب اعتمادها في هذه الصناعات، وثالثها الأسواق التي يمكن التعامل معها بيعاً وشراءً. وفي ظل تحليل هذه الجوانب في اطار الأوضاع الاقتصادية الراهنة يمكن استنباط الدور الذي يمكن للغرف أن تقوم به في مجال التنمية الاقتصادية عامة. كأن تقوم على سبيل المثال بوضع المعايير التي يجب أن تتم على أساسها عملية اختيار الصناعات وان تختار عدداً من هذه الصناعات وتعد لها دراسات جدوى أولية. هذا اضافة الى تعريف المنتجين على مختلف انواع التكنولوجيا المتوافرة في الاسواق الخارجية، والدور الرئيسي الذي لها أن تلعبه في عملية التسويق المحلي والخارجي، فلها أن تساهم مع الأجهزة الوطنية المختصة في وضع المواصفات للسلع الصناعية وحماية العلاقات التجارية، وتقديم كافة الخدمات التي من شأنها أن تحافظ على نوعية السلع الصناعية لما فيه مصلحة المستهلك والمنتج معا. كما لا بد لها من المساهمة في اجراء مراجعات دورية للسياسة الجمركية وتقويم آثارها الاقتصادية. وعلى الصعيد المحلي، لا بد للغرف من أن تقوم بالترويج للانتاج المحلي والمساعدة على ذلك من خلال اجراء دراسات تسويقية واقامة المعارض المحلية، وابراز خصائص الانتاج المحلي بالنسبة للانتاج المستورد، وتنظيم اجتماعات متخصصة تضم البائعين والمشترين. أما على الصعيد الخارجي فيمكن للغرف التعرف على أعمال المنظمات الدولية المرتبطة بالغرف التجارية والصناعية وكيفية الحصول على المعلومات من هذه المنظمات، ومثال ذلك "نظام الأفضليات المعمم" الذي أقرته منظمة "اونكتاد" والذي يتيح امكانية تصدير عدد كبير من السلع الصناعية من البلاد النامية إلى العالم الصناعي (الأمانة العامة لاتحاد الغرف العربية، 1979).

4.2.2. الغرف التجارية والصناعية والزراعية الفلسطينية:

يرجع تأسيسها في فلسطين إلى بداية القرن العشرين، حيث تأسست أول غرفة تجارية في مدينة عكا عام 1928، وهي ثاني غرفة تجارية في الشرق الأوسط بعد غرفة تجارة القاهرة، تليها الغرفة

التجارية في مدينة القدس عام 1936 (مهنا، وأبو بكر، 2001). أما بالنسبة للغرف التجارية الفلسطينية الأخرى، فيعتبر تاريخ نشأتها وتأسيسها قديماً نسبياً أيضاً، فبعضها يعود تأسيسه الى الأربعينات كغرفتي نابلس وطولكرم، وأخرى الى الخمسينات كغرف تجارة وصناعة غزة ورام الله، وبيت لحم، وجنين، والخليل، وأريحا، وغرفة تجارة وصناعة وزراعة قلقيلية، التي تم تأسيسها في العام 1972.

أما غرفتا سلفيت وطوباس فتم تأسيسهما حديثاً، في العامين 1997، 1999 على التوالي. وهناك اتحاد الغرف التجارية الفلسطينية الذي يقوم على ربطها معا والذي تأسس عام 1989. ويوجد حالياً ثلاث عشرة غرفة تجارية، منتشرة في المناطق الفلسطينية بما فيها القدس، اضافة الى الاتحاد العام للغرف التجارية، الذي يتخذ من القدس مقراً له. ويذكر ان ثمة عددا من الغرف التجارية المشتركة مع دول اجنبية اخرى. (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004) من هنا نرى بأن الغرف التجارية والصناعية والزراعية تنتشر في العديد من المدن والمحافظات الفلسطينية، حيث تم تأسيس غالبيتها في فترة الأربعينيات والخمسينيات من القرن الماضي، وعملت تحت أكثر من مرجعية إدارية وقانونية (عطياني، والحاج علي، 2009).

ومن الجدير ذكره أن الغرف الفلسطينية لعبت دوراً مميزاً قبل تشكيل مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في عدة مجالات أهمها، إصدار شهادات المنشأ للمنتجات الفلسطينية المعدة للتصدير للدول العربية وفق أسس المقاطعة الاقتصادية العربية لاسرائيل. كما قدمت العديد من الاستشارات وحملات التوعية والتدريب لأعضائها في مجالات التجارة الخارجية والاستثمار. وازدادت وتيرة نشاط هذه الغرف بعد تشكيل السلطة الوطنية الفلسطينية، خاصة في مجالات التدريب والاستشارات وإعداد الدراسات التشخيصية لبعض الفروع الصناعية بهدف تحديد وتحسين قدرتها التنافسية. كما قامت بتوقيع العديد من الاتفاقيات مع غرف تجارية في دول أخرى (عطياني، والحاج علي، 2009). وقد ارتفع عدد الأعضاء المنتسبين للغرف التجارية الفلسطينية، من 5900 عضو عام 1990، الى اكثر من 40 الف عضو عام 2003 مما يدل على التطور في خدمات الغرفة والذي دفع أصحاب المنشآت إلى الانتساب اليها (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004).

1.4.2.2. اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية:

تأسس الاتحاد نتيجة لقرار فك الارتباط الاردني ليضم كافة الغرف التجارية في الضفة والقطاع، في نهاية سنة 1989 ليضم مجلسا قوامه كافة رؤساء الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية

في الضفة والقطاع. وقد واكبته عوائق سلطوية منذ مولده حالت دون بروزه على الساحة بشكل واضح وقوي كما وان الغرف السابقة قبل الانتخابات الاخيرة لم تكن بالقدر الكافي من المسؤولية وقد حالت بالتالي دون النهوض به (قعدان، 1993). يذكر بأن الاتحاد قد اتخذ من مدينة القدس مقراً له وذلك بمبادرة من الغرف الفلسطينية الأعضاء والموزعة جغرافياً على كافة المدن الرئيسية في محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة. ويشكل الاتحاد المظلة الرئيسية للغرف الفلسطينية والبالغ عددها حالياً 18 غرفة (13 في الضفة، و5 في غزة)، ويبلغ عدد الأعضاء المسجلين في الاتحاد حوالي 99% من إجمالي عدد قطاعات اقتصادية مختلفة. وتشكل المنشآت (ص.ص.م) حوالي 99% من اجمالي عدد الأعضاء المسجلين (عطياني، والحاج علي، 2009).

2.4.2.2. المرجعية القانونية والانتساب للغرف التجارية الفلسطينية:

كان يطبق في فلسطين قانون الغرفة التجارية لقطاع غزة. الذي يحمل رقم 40 لعام 1954، ونظام الغرف التجارية رقم 58 لسنة 1961 الصادر بمقتضى المادة السابعة من قانون الغرف التجارية، رقم 41 لسنة 1949 في الاردن. كما كان يطبق قانون رقم 11 لسنة 1953 الصادر عن حكومة المملكة الاردنية الهاشمية، القاضي بتطبيق قانون الغرف التجارية والصناعية رقم 41 لسنة 1949، والانظمة الصادرة عنه. وبعد ذلك تم تطبيق القانون رقم 21 لسنة 1949 المؤقت المعدل لقانون الغرف التجارية والصناعية رقم 41 لسنة 1949 (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004).

حددت القوانين من يحق له الانتساب للغرف التجارية وهم: كل تاجر فلسطيني من الذكور بالغ من العمر 21 سنة ميلادية مقيد بالسجل التجاري. أما بالنسبة للشركات التجارية الفلسطينية، فتختار أحد الشركاء المتضامنين في شركات التضامن، أو أحد الشركاء في الشركات العادية، أو أحد الوكلاء المديرين في الشركات المساهمة له حق الانتخاب للغرفة التجارية، على ألا يمثل أحد هؤلاء الشركاء أكثر من شركة واحدة. وبذلك فإن المنشآت (ص.ص.م) تستطيع الانتساب للغرف التجارية والاستفادة من الخدمات التي تقدمها، وإن كان القانون لم يذكر بالاسم هذه المنشآت إلا أن التعريف يشملها (أبو هنطش، وخليفة، 2009). ويذكر أن التشريعات والقوانين التي تحكم أوضاع الغرف التجارية والصناعية في البلاد العربية تتأثر بعدة عوامل نابعة من اختلاف الأوضاع الاقتصادية والخلفيات التاريخية بينها، فضلاً عن طبيعة النظام الاقتصادي والاجتماعي في كل بلد. إلا أن ثمة مصادر تشريعية هامة تأثرت بها أيضاً قوانين الغرف العربية، من أبرزها نظام الغرف في فرنسا، الذي وضعه في الأصل نابليون بونابرت، ونظام الغرف الأنغلوساكسوني. (غنطوس، وجواد، 2000)

3.4.2.2. ايرادات الغرف التجارية:

تتألف ايرادات الغرف التجارية الصناعية الزراعية من مجموعة من العناصر المكونة لهذة الايرادات ومن أهمها (مهنا، وأبو بكر، 2001): رسوم التسجيل، وتجديد الاشتراكات، وتصديق المعاملات، وإصدار الشهادات، وشهادات المنشأ، والإيجارات، وخدمات أخرى مدرة للدخل.

4.4.2.2. وظائف الغرف التجارية الفلسطينية:

ان الغرف التجارية الفلسطينية هي الجسم القانوني الذي يترتب عليه بناء الاقتصاد الوطني لكافة فروعه تجاريا وصناعيا وزراعيا بما في ذلك المساهمة في اقامة البنية التحتية في غياب السلطة الوطنية على الصعيد الداخلي. اما على الصعيد الخارجي فتحاول الغرف التجارية والاتحاد بشتى السبل والوسائل الالتقاء باقتصاديي العالم من أجل الاستعانة بهم وبناء اقتصادنا الوطني (قعدان، 2003).

وبسبب الظروف التي مرت بها المناطق الفلسطينية، لم تسهم الغرف التجارية قبل العام 1967 في دفع عجلة الاقتصاد نحو التقدم، لاقتصار اعمالها انذاك على الاعمال التقليدية، من تصديق شهادات، وبعض الاصدارات الروتينية، اذ أعاقت حرب عام 1967 العملية الديمقراطية داخل الغرف، فتوقفت الانتخابات لفترة طويلة، وفرضت الاوامر العسكرية على نشاطاتها، الى أن تم اجراء الانتخابات لمعظم مجالس الغرف في العام 1990، ففي ذلك التاريخ حدث تحول ايجابي في عمل الغرف التجارية، علاوة على التغير في الوضع السياسي العام، الذي انعكس بدوره ايجابا على أداء الغرف وعملها. ويعزز ذلك زيادة الأعضاء المسجلين لديها من 5900 عضو عام 1990، الى أكثر من 40 ألف عضو لعام 2003. فأصبحت الغرف التجارية اليوم تقدم خدمات لم تكن تقدمها في السابق، مثل مجال تطوير القدرات الادارية والمعرفية والمهنية، الذي يؤثر بدوره على أداء الاقتصاد، بحيث يعزز القدرة التنافسية، والكفاءة الانتاجية للقوى العاملة، بالاضافة الى الأبحاث والدراسات، التي ترصد الوضع الاقتصادي من فترة لأخرى، والدراسات التي تحدد احتياجات أعضاء الهيئة العامة: كالاحتياجات التدريبية، والخدمات الأخرى، ويضاف الى ذلك تنظيم المعارض المحلية، والاشتراك في المعارض الدولية، وتنظيم البعثات التجارية، وعقد المؤتمرات والندوات في موضوعات مختلفة، الأمر الذي ينعكس بدوره على عملية التنمية الاقتصادية، ناهيك عن التطور الحاصل في الكادر الوظيفي، الذي يضم الكفاءات العلمية المؤهلة للقيام بعملها، مما يطور أداء الغرف التجارية (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004).

تقوم الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية بعدة وظائف حددتها القوانين السارية، ويمكن اجمال هذه الوظائف بما يلي: جمع المعلومات والاحصاءات التجارية والصناعية وتبويبها ونشرها وامداد الوسط التجاري والصناعي والدوائر ذات الاختصاص بها، وتقديم البيانات والمقترحات المتعلقة بالقوانين ولئش الأنظمة المقررة وجميع المسائل الاخرى التي لها صفة اقتصادية والمتعلقة بتقدم التجارة والصناعة والزراعة للدوائر ذات العلاقة والمؤسسات العامة، والمصادقة على شهادات منشأ السلع والمنتجات الصناعية والزراعية ومصدرها وأسعارها وجنسية مصدريها، والتصديق على سجلات الأعضاء المنتسبين اليها، وعقد المؤتمرات الاقتصادية في داخل البلاد وخارجها، والعمل على فض المنازعات والخلافات التي قد تقع بين أعضائها المسجلين وغيرهم بطريق التحكيم مباشرة او بواسطة لجان خاصة تؤلف لهذه الغاية، وانشاء المعارض الدائمة والمتاحف والأسواق والمدارس التجارية والصناعية وغير ذلك من المنشآت والمعاهد الصناعية والتجارية (أبو هنطش، وخليفة، 2009). ويمكن تلخيص ما تقدمه الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية من خدمات فيما يلي (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004):

- تنظيم العديد من المعارض المحلية، والمشاركة في المعارض الدولية، وما يترتب على ذلك من تزويد أعضائها بالمعلومات عن المعارض.
- تقديم العديد من الاستشارات في المجالات المختلفة، من دراسات الجدوى الاقتصادية، ومعلومات عن اجراءات التصدير، والشحن والتخليص، والوكالات التجارية، والاستشارات الادارية والتنظيمية، وفي الادارة المالية والمحاسبة، والتسويق والأسواق الخارجية، والقانون التجاري، وأية استشارات اخرى.
- في مجال خدمة الانترنت، وذلك بمواقع الغرف على الانترنت، التي توفر المعلومات عن المنشآت المنتسبة، وعناوينها، والمعلومات المختلفة الأخرى.
- تعمل الغرف على تطوير قدرات أعضاء هيئتها العامة، في المجالات الادارية، والمهنية المختلفة، من خلال برامج التدريب التي تقدمها للأعضاء.
- خدمة المكتبة الاقتصادية، حيث يوجد في بعض الغرف مكتبة اقتصادية متخصصة، وقاعة انترنت، تتيح للأعضاء استخدامها بشكل مجاني، لتسهيل تعاملهم بالتجارة الخارجية.
- امتلاك الغرف قاعدة بيانات تغطي المجالات الاقتصادية، وتقدم بذلك خدمة التزويد بالمعلومات.
- خدمة الأعضاء: من متابعة طلبات التسجيل للأعضاء الجدد، والسجلات المترتبة على ذلك، ومتابعة حركات تسديد الرسوم والاشتراكات، واصدار شهادات العضوية الخاصة بالاعضاء، واصدار الهويات المختلفة للاعضاء، والتصديق على المعاملات العامة.

- الوساطة والتحكيم: اذ تقوم الغرف بأعمال الوساطة والتحكيم في المشاكل والقضايا، التي تقع بين أعضائها وشركات اخرى اجنبية، بتكثيف الجهود والاتصالات مع الجهات المعنية، ولكن الغرفة تشترط موافقة طرفي النزاع على التحكيم، وأن يتم تقديم طلب رسمي بذلك.
- يضاف الى ذلك كله، ما تقدمه الغرف من دورات تدريبية مختلفة وبشكل مستمر للأعضاء، وعقد العديد من ورش العمل في المجالات المختلفة، واصدار شهادات المنشأ للمنتوجات الفلسطينية، من أجل التسهيل في عملية التصدير، وإصدار شهادات التوصية، من أجل التسهيل في الحصول على التأشيرات للدول الأجنبية، والعمل على تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وذلك بالتعاون مع الجهات الدولية، واستقبال الوفود الأجنبية المختلفة، وتوفير المراجع، والأدلة التجارية، والنشرات الاقتصادية، وخدمة غير الأعضاء بالتصديق على الكفالات، أو المعاملات المختلفة، وجمع المعلومات، والاحصاءات التجارية، والصناعية، والزراعية، وتنظيمها، وتبويبها، وإمداد الدوائر الرسمية بما تطلبه من البيانات، والعديد من الخدمات الاجتماعية على صعيد المجتمع المحلي، وإعداد التقارير عن الأوضاع الاقتصادية في المدن الفلسطينية، والمساهمة في مناقشة القوانين الخاصة بالمهن التجارية، والصناعية.

5.2.2. غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة – دراسة حالة:

تضم غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة منشآت القطاع الخاص الفلسطيني القائمة في كل من مدينة رام الله والبيرة وبيتونيا وقراها في عضويتها، وفيما يأتي توضيح حول الغرفة:

1.5.2.2. عن الغرفة:

ترقى فكرة انشاء غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة إلى العام 1950، حيث بدأت الغرفة أعمالها بانضمام 100 تاجر ورجل أعمال فقط ومع تطور الأعمال أصبحت اليوم تمثل أكثر من 5800 عضواً. وتعتبر الغرفة التجارية محور النشاط الاقتصادي في المحافظة فقد ساهمت في تطوير الحياة الاقتصادية ورفع القدرة التنافسية لمجتمع رجال الأعمال. اضافة الى دعم أنشطة التجارة والصناعة والمساهمة في اقتراح التشريعات والقوانين التي تنظم هذه الأنشطة. كما حرصت الغرفة التجارية على تحقيق رؤيتها من خلال تقديم حزمة متكاملة من الخدمات كإدارة بيانات العضوية واجراء الدراسات والبحوث الاقتصادية، واستقبال الوفود التجارية وتنظيم المعارض المحلية والاقليمية والمشاركة في الفعاليات الاقتصادية العالمية واصدار شهادات المنشأة بالاضافة إلى خدمات التدريب والتأهيل (غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة، 2008).

2.5.2.2. رسالة الغرفة:

تختصر غرفة تجارة وصناعة رام والله والبيرة رسالتها بالتالي: "تمثيل مصالح القطاع الخاص الفلسطيني في المحافظة ورعايتها والدفاع عنها في الداخل والخارج وتوفير كافة التسهيلات والفعاليات التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين أداء النشاطات الاستثمارية لأعضاء الهيئة العامة للغرفة من خلال العمل على توفير مناخ استثماري يسهم في تحسين القدرة التنافسية للمنتج الفلسطيني" (دليل خدمات الأعضاء، 2009).

3.5.2.2. الأهداف العامة للغرفة:

الغرفة التجارية الصناعية في محافظة رام الله والبيرة تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

- العمل على توفير مناخ استثماري يسهم في تنمية مصالح القطاع الخاص في المحافظة.
- توفير قاعدة بيانات متخصصة عن الأوضاع الاقتصادية المحلية والإقليمية والعالمية.
- العمل على فض المنازعات التجارية وتنظيم أعمال التحكيم التجارية.
- العمل على رفع كفاءة أعضاء الغرفة من خلال تصميم وتنفيذ برامج التدريب المتخصصة.
- تطوير ومناقشة القوانين والتشريعات الخاصة بالاقتصاد الوطني والاتفاقات التجارية.
- زيادة درجة التعاون والتبادل التجاري ما بين أعضاء الغرفة التجارية ونظرائهم من رجال الأعمال سواء على المستوى المحلي أو الاقليمي أو العالمي.
- تقديم الاستشارات التجارية والقانونية والإدارية والمتعلقة بالتجارة الخارجية لأعضاء الهيئة العامة.

4.5.2.2. الهيكل التنظيمي لغرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة:

يتكون الهيكل التنظيمي للغرفة (الشكل 1.2) من ستة دوائر رئيسية مسؤولية عن تنفيذ ومتابعة أعمال الغرفة وهي: دائرة خدمة الأعضاء، والعلاقات العامة، والشؤون الإدارية والمالية، والتجارة الخارجية، والتوثيق والمعلومات ودائرة التدريب والكمبيوتر. ويرتبط رؤساء هذه الدوائر إداريا ووظيفيا بالمدير العام للغرفة والذي يعتبر المسؤول الأول عن متابعة أعمال هذه الدوائر حيث تشكل وظيفة المدير العام حلقة الوصل بين مجلس الإدارة والمستوى التنفيذي للغرفة:

- دائرة التجارة الخارجية تأسست عام 1998، وتعمل على تطوير وترويج وتنمية التجارة الخارجية في محافظة رام الله والبيرة عن طريق تقديم حزمة من الخدمات الخاصة بتنظيم وإقامة المعارض وبناء شبكة اتصالات وعلاقات واسعة مع المؤسسات العالمية التي تعمل في هذا المجال. وتوفير قاعدة متطورة من المعلومات تمكن الدائرة من تقديم الاستشارات والمعلومات المتخصصة لدخول الأسواق العالمية. وتعمل على تحقيق مستوى وعي اكبر لدى رجال الأعمال المهتمين بالتصدير والاستيراد وكذلك العمل على دعم وترويج الصناعات الفلسطينية في المحافظة وزيادة قدرتها على التصدير.
- دائرة خدمات الأعضاء، تأسست عام 1999، وتعمل على متابعة وتسجيل الأعضاء وتسهيل مهامهم وتقديم كافة الخدمات التي يطلبونها. كما وتعمل على إصدار كافة الشهادات والوثائق الرسمية التي تهم أعضاء الهيئة العامة كشهادات وبطاقات العضوية، وتتابع تسديد رسوم الاشتراك والانتساب الخاصة بأعضاء الهيئة العامة.
- دائرة المعلومات والتوثيق، تأسست عام 2002، وتعمل على توفير المعلومات وعمل الدراسات الميدانية وتحديث قاعدة بيانات الغرفة، وتحديد وتحليل الاحتياجات الخاصة بأعضاء الهيئة العامة للغرفة وإصدار التقارير التي تخدم التجمعات الاقتصادية وجمهور رجال الأعمال في محافظة رام الله والبيرة من خلال جمع المعلومات الكاملة حول مختلف القطاعات الاقتصادية وتحليلها لمعرفة نقاط القوة التي من الممكن الاعتماد عليها في تقوية العلاقات الاقتصادية فيما بينها والعالم الخارجي، وتحديث مكتبة الغرفة والعمل على تطويرها بما يتلاءم مع الواقع الاقتصادي في المحافظة، والعمل على توثيق نشاطات الغرفة أولا بأول وإعداد تقرير شهري عن نشاطات الغرفة يقدم لمجلس الإدارة.
- دائرة التدريب والكمبيوتر، تأسست عام 1998، وتعمل على تنمية وتطوير كفاءة أصحاب منشآت القطاع الخاص الفلسطيني والعاملين لديهم، وعلى تقديم مجموعة من البرامج التدريبية الإدارية والمهنية من واقع احتياجات القطاع الخاص والعاملين لديهم، وعلى إقامة ورش العمل والندوات والمحاضرات العامة التي تعالج قضايا اقتصادية تهم أعضاء الهيئة العامة، والإشراف على برامج وأجهزة وشبكة الكمبيوتر.
- دائرة الشؤون المالية والإدارية، تأسست عام 1999، وتعمل على الإشراف على الموارد المالية للمؤسسة ومتابعة كافة الأمور المتعلقة بضبط ومراقبة وتدقيق مالية الغرفة، وتسجيل العمليات المحاسبية اليومية على برنامج الكمبيوتر، وتحصيل المستحقات المالية للغرفة كرسوم الانتساب أو الاشتراك أو الموارد المالية الأخرى المستحقة للغرفة من استثماراتها المختلفة، وإعداد التقارير المالية المختلفة كالميزانية العمومية وحساب الدخل والتدفقات

المالية وحسابات الغرفة لدى البنوك المختلفة، والإشراف على موظفي الغرفة ومتابعتهم من الناحية الإدارية كضبط الدوام والإجازات والرواتب واذونات المغادرة ... الخ .

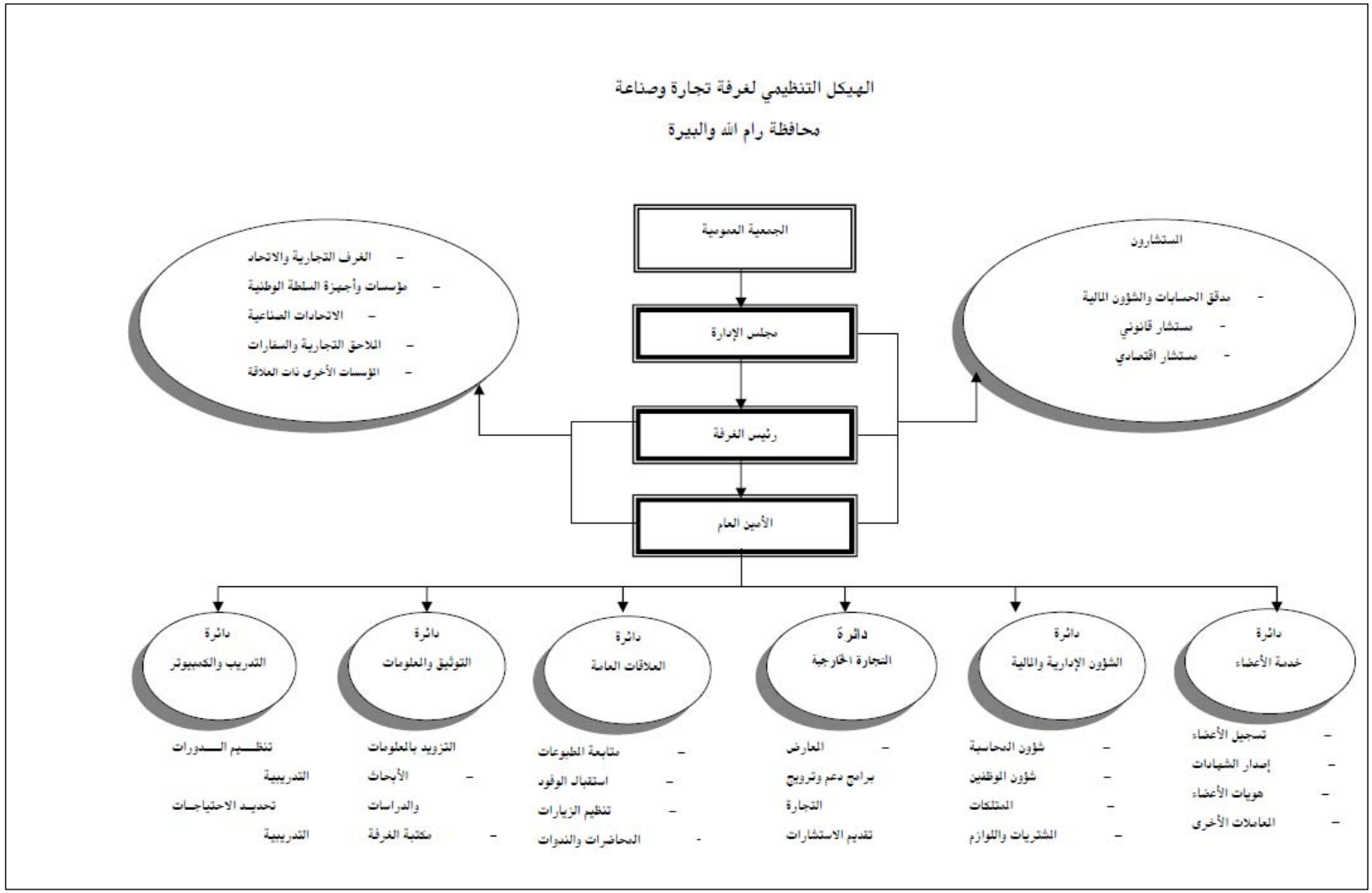
- مكتبة الغرفة: افتتحت الغرفة مكتبة عامة تعنى بالشؤون التجارية والاقتصادية حيث تم تزويدها بأكثر من 700 مرجع ونشرة محلية وعربية وعالمية، إضافة إلى تأسيس شبكة إنترنت مكونة من سبعة أجهزة كمبيوتر الهدف منها توفير اكبر قدر من المعلومات لأعضاء الهيئة العامة للغرفة.

5.5.2.2. أحكام الانتساب والعضوية في الغرفة:

يجب على كل شخص طبيعي أو اعتباري يمارس عملاً تجارياً أو صناعياً أو استثمارياً في المجال الزراعي أو الخدماتي أو أي نشاط إقتصادي آخر، وله في أي محافظة مركز رئيس أو فرع أو وكالة، الانتساب إلى عضوية الغرفة في المحافظة عند ممارسته المهنية أو العمل، ويشمل ذلك التجار والمؤسسات والشركات التجارية والمؤسسات الصناعية والحرفيين وشركات ومؤسسات الاستثمار الزراعي والصيارفة والبنوك والمؤسسات المالية والوسطاء والمصدرين والمستوردين ومكاتب الشحن والتخليص أو وكلائهم وشركات ومكاتب السياحة أو وكلائهم وأصحاب الفنادق والمطاعم والمتنزهات والمنتجعات السياحية ومكاتب وشركات المحاسبة والتدقيق والدراسات والإستشارات وجميع المكاتب والشركات والمؤسسات الخدماتية وكافة المؤسسات والأفراد الذين يتعاطون أي نشاط اقتصادي، يجب عليهم أن ينتسبوا إلى الغرفة التجارية الصناعية الزراعية في المحافظة التي يتعاطون فيها العمل. كما وتعتبر التراخيص الممنوحة من أية جهة أخرى غير مكتملة في حالة التخلف عن الانتساب إلى الغرفة ودفع رسوم الإشتراك السنوي.

3.2 مفهوم التنمية

اختلفت تعريفات التنمية فيما بين الاقتصاديين والكتاب. ولكنها أجمعت على أن التنمية الاقتصادية تشمل جميع جوانب الحياة في المجتمع وتتجاوز بذلك مفهوم النمو الاقتصادي الذي غلب على الكتابات الاولى في مجال التنمية (القريشي، 2007). ويرى غالبية الاقتصاديين الرأسماليين أن التنمية هي العملية التي يزداد فيها الدخل القومي الحقيقي لمجتمع معين "الناتج القومي" خلال فترة زمنية معينة "عادة عام" على أن يكون معدل النمو الاقتصادي المتحقق أي معدل نمو الدخل أكبر من معدل نمو السكان. (البرعى، 2004).



شكل 1.2 : الهيكل التنظيمي لغرفة تجارة وصناعة رام الله والبيرة

أما التعريف الأفضل للتنمية بالمفهوم الشامل هو انها تمثل ذلك التطور البنياني او التغير البنياني للمجتمع بابعاده الاقتصادية والاجتماعية والفكرية والتنظيمية من اجل توفير الحياة الكريمة لجميع افراد المجتمع. ويرتكز هذا التعريف على عنصرين اساسيين هما: تغيير بنياني، وتوفير الحياة الكريمة، فالتنمية الاقتصادية بهذا المعنى تعني احداث تغيير جوهري في النسب العلاقات التي يتميز بها الاقتصاد الوطني مثل معدل الادخار ومعدل الاستثمار ونسب القطاعات المختلفة في الناتج المحلي الاجمالي... الخ (القريشي، 2007). وهي عملية تطوريه تاريخية طويلة الامد يتطور خلالها الاقتصاد القومي من اقتصاد بدائي ساكن لا يزيد فيه الدخل القومي ودخل الفرد في المتوسط الى اقتصاد متحرك تبدأ فيه هذه الزيادة. انها عملية التغيير بكل ما تتضمنه هذه الكلمة من أبعاد، أي تغيير اقتصادي واجتماعي وسياسي يؤدي في النهاية الى تغيرات جذرية كلية في المجتمع كله (البرعى، 2004). ان هذا التغيير أو الانتقال من حالة التخلف الى حالة التقدم يقتضي احداث العديد من التغييرات الجذرية والجوهرية في البنيان والهيكل الاقتصادي. فهي العملية التي من خلالها تتحقق زيادة في متوسط نصيب الفرد من الدخل الحقيقي على مدار الزمن والتي تحدث من خلال تغييرات في كل من هيكل الانتاج ونوعية السلع والخدمات المنتجة اضافة الى احداث تغيير في هيكل توزيع الدخل لصالح الفقراء (عجمية، وناصف، 2000).

من هنا نفهم بأن عملية التنمية الاقتصادية تهدف الى زيادة الطاقة الانتاجية الى جانب امور اخرى، وهذا يعتمد على أمور عدة من أهمها زيادة الاستثمار. وهنا يتعين على القائمين بعملية التنمية اختيار الاستراتيجية الملائمة للتنمية الاقتصادية التي تساعد على تطوير الاقتصاد وتحقيق الاهداف المطلوبة. حيث ان المتغير الاستراتيجي المهيمن في تحقيق هدف التنمية يتمثل في الانفاق الاستثماري الضخم، وان البلاد النامية اذا نجحت في توفير اكبر حجم ممكن من الموارد الادخارية واستثمرتها في بناء طاقات انتاجية صناعية سوف تكسر حواجز التخلف وتنطلق في التقدم الاقتصادي، وذلك اسوة بما فعلته الدول الصناعية المتقدمة والتي كانت يوماً ما دولاً زراعية.

1.3.2. العناصر التي تنطوي عليها عملية التنمية:

تنطوي عملية التنمية على مجموعة من العناصر نجملها بما يلي (عجمية، وناصف، 2000):

- اولا: جميع ما انطوت عليه عملية النمو والتي تتمثل في: زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل، وان تكون الزيادة حقيقية وليست نقدية ، وان تكون الزيادة على المدى الطويل.

- ثانياً: عوامل اخرى تنفرد بها عملية التنمية وتتمثل في: تغيرات في الهيكل والبنيان الاقتصادي. كان قطاع الانتاج الأولي-الذي يعتمد اساساً على الطبيعة- يستأثر بالعملية الانتاجية وتوليد الدخل في كل دول العالم في الماضي. فكانت معظم دول العالم- ومازال العديد من الدول النامية- تتخصص في انتاج المنتجات الأولية، وعلى الاخص الزراعية، وتصديرها بحالتها او بعد اجراء اضافات قليلة اليها ولا يولى الانتاج الصناعي اهمية تذكر. ويربط الاقتصاديين في الوقت الحالي بين حالة التخلف وبين التخصص في الانتاج الاولي. لذلك فان عملية التنمية تهدف- من بين ما لها من اهداف- الى تصحيح هذا الوضع اي تصحيح الاختلالات الهيكلية او القضاء عليها وذلك بالاهتمام بالصناعة واعطائها دفعة قوية مبتدئة بالصناعات التي تتوافر مستلزمات انتاجها- من عمل ومنتجات اولية وزراعية ومعدنية- وكذلك لتلبية حاجات السوق المحلية من العديد من المنتجات. فالتنمية الاقتصادية تهدف الى توسيع نطاق الطاقة الانتاجية. فاضافة الى ضرورة الاهتمام بالزراعة يتعين الاهتمام بالصناعة وبذلك يزيد الناتج المحلي ويتنوع الانتاج في المجتمع وتزداد فرص العمل وتتحرر الدولة تباعاً من تبعيتها للعالم.
- ثالثاً: اما العنصر الثالث من عناصر التنمية الاقتصادية فيتمثل في ضرورة الاهتمام بنوعية السلع والخدمات المنتجة واعطاء الاولويات لتلك الاساسيات وعلى الاخص التي تحتاج اليها الطبقات الفقيرة كالسلع الغذائية الضرورية والملابس الشعبية والمساكن الاقتصادية اضافة الى الخدمات الاساسية من خدمات تعليمية وصحية واجتماعية.

4.2 مفهوم القطاع الخاص

ان القطاع الخاص هو ما يملكه المواطنون، ويديرونه بمعرفتهم، ووسائلهم وتحت مظلة سلطة الدولة، ورقابتها، وعليه فإن كل من يعمل في جميع القطاعات الصناعية، والتجارية، والزراعية، والخدماتية، وجميع المهن الفكرية، والعلمية وطرقهم لكسب معيشتهم، وتحسين دخلهم وتطويره بعيداً عن المال العام. أما من ناحية الأهداف فإن كل عمل اقتصادي، سواء أكان عاماً، أو خاصاً يهدف بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى تعزيز عملية التنمية، فهو قطاع اقتصادي وطني منتج ينبغي تشجيعه. كما ان زيادة دور القطاع الخاص ليس مطلوبة لذاتها، وإنما لما تحققه المنافسة والكفاءة من ترشيد في استخدام الموارد الاقتصادية، كما أن قيام القطاع الخاص بدوره لا يعني فقط السماح له بفرص جديدة ومزايا خاصة، وإنما يعني أن يتحمل مسؤوليته الكاملة (القلاع، ب.ت). حيث يعتبر القطاع الخاص بشكل عام قاطرة التنمية الرئيسية، التي تعقد عليها الآمال لحل المشكلات المستعصية الناجمة عن النقص الحاد في الموارد الطبيعية من جهة، والزيادة الكبيرة في

عدد السكان من جهة أخرى. هذا يعني من الناحية الواقعية بأن القطاع الخاص هو الجهة الرئيسية المسؤولة عن خلق فرص العمل، وتوفير مستوى دخل معقول للمواطنين (عورتاني، 2005).

كما تشير كل المعطيات إلى أن القطاع الخاص الفلسطيني يضع على عاتقه مسؤولية تفعيل دعم التنمية، ولكن ما يجب عمله هو تأهيل القطاع الخاص لممارسة دور كبير في مسيرة التنمية الاقتصادية المحلية والاقليمية والدولية. وهذا بطبيعة الحال يتطلب بيئة اقتصادية مناسبة تعمل على ازالة المعوقات الادارية والاقتصادية وتعزيز ثقة القطاع الخاص بالسياسات الاقتصادية واستقراره. حيث ان جوهر الاصطلاح الاقتصادي المطلوب حاليا ومستقبلا هو ضرورة تحضر اقتصاد السوق الذي يعتبر حتمي لتعزيز الفاعلية والتنافسية وهذا بطبيعة الحال سيدفع بعملية النمو الى الأمام ويفتح المجال أمام القطاع الخاص للعب الدور المطلوب منه. حيث أنه اذا أصبح القطاع الخاص محور العملية الانتاجية سيؤدي ذلك إلى إطلاق الروح الابتكارية لدى هذا القطاع وسينطلق ليوظف أمواله في الاستثمار طويل الأجل، كما سؤدي إعطاء القطاع الخاص دوره الحقيقي إلى وقف هجرة الخريجين من الشباب إلى البلدان الأخرى، وسيعيد إلى فلسطين العقول المهاجرة، كما أن قيام قطاع خاص نشط، وديناميكي سيوفر فرص عمل قادرة على استيعاب العمالة الفائضة الموجودة حالياً في مؤسسات القطاع العام. أي أن تنشيط القطاع الخاص سيساهم مساهمة فعالة في عملية الاصلاح في القطاع العام، لكن على القطاع الخاص بالمقابل أن يرقى إلى مستوى المسؤولية، وأن يقوم بعملية إصلاح ذاتي حقيقي في مقابل الدور الجديد الملقى على عاتقه (الزعتري، 2004).

1.4.2. دور الغرف ومتطلبات القطاع الخاص:

اتجهت الدول العربية وبشكل خاص منذ بداية التسعينات إلى التخصص وإعطاء الفرصة للقطاع الخاص لممارسة كثير من المهام التي تقوم بها القطاعات الحكومية، واناطة المسؤولية الرئيسية في تنفيذ الخطط التنموية وتحقيق أهدافها إلى هذا القطاع. ان هذا التوجه الواضح من الاعتماد على القطاع الخاص وزيادة دوره في هيكل وحركة النشاط الاقتصادي، يلقي مزيداً من المسؤولية على الغرف لتطوير خدماتها رأسيا بتحسين أساليب وإمكانات أداء الخدمات الحالية، وأفقياً باستحداث خدمات جديدة تلبي احتياجات القطاع الخاص وتزايد قدراته للاضطلاع بمسؤولياته، على اعتبار أن الغرف هي الجهة الأساسية التي ترعى مصالح القطاع الخاص وتعمل على تنميتها، والإطار الذي ينظم القطاع الخاص جهوده تحت مظلتها (العذل، 1997). وان نجاح الغرف في تمثيل القطاع الخاص يعتمد الى حد بعيد على مشاركتها للحكومات في رسم وتوجيه السياسات الاقتصادية على مستوى الاقتصاد المحلي والعلاقات الاقتصادية الخارجية، وفيما يتعلق بالتشريعات والقوانين التي

لها شأنها في توجيه الأوضاع الاقتصادية والمالية والاجتماعية. ان القطاع الخاص هو محور الحركة ومركز التوجه، وبالتالي فان غرف الصناعة والتجارة والزراعة انما هي الاطر التي يجب على القطاع الخاص ان ينظم نفسه من خلالها. وان من ثوابت التوجه الاقتصادي الراهن والمستقبلي تعاظم دور القطاع الخاص ودفعه باتجاه زيادة اهميته النسبية في الاقتصاد. لذلك يتوجب على الغرف ان تنطلق من الوظائف التقليدية المناطة بها للاضطلاع بمهام جديدة تتناول اقتراح السياسات الاقتصادية والاجتماعية التي يتوجب على الدولة اتباعها انسجاما مع التوجه الاقتصادي الجديد في العالم، فضلا عن ابداء الرأي والمشورة وفتح الافاق امام تحديد الخيارات الاقتصادية المطروحة امام الدولة، والاشتراك في صناعة القرار الاقتصادي وتعديله، وايصال مقترحات القطاع الخاص ودراستها وتقديمها من اجل ان تكون ذات صفة عملية وشمولية ومتطلعة الى المصلحة الاقتصادية العامة. فعلى الغرف ان تقوم بمشروعات استثمارية، فضلا عن المشاركة الفعلية في اقامة مشاريع البنية التحتية، وان توفر قاعدة معلوماتية تمد بها القطاع الخاص الى جانب المساهمة في اعداد دراسات الجدوى والتسويق. وهذا بطبيعة الحال يتطلب تطوير امكانيات الغرف وقدراتها الادارية والفنية، لكي تكون في مستوى التحديات التي تواجهها (عصفور، 1992).

5.2 المعوقات التي تواجه الغرف

على الرغم من أن الغرف التجارية تؤدي العديد من الخدمات، الا انها ما زالت تواجه تحديات، وصعوبات في مجالات عملها، منها على سبيل المثال مشاكل قانونية، ومشاكل مالية، ومشاكل في الأداء. وقد عملت هذه المشاكل على اضعاف فاعليتها، وقدرتها على خدمة القطاع الخاص في الأراضي الفلسطينية (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004). وعلى الرغم من التطورات الايجابية في دور الغرف التجارية وقدرتها، الا أنها ما زالت تعاني من العديد من المشكلات ومنها:

1.5.2. المعيقات القانونية:

ان المشكلات القانونية التي تواجهها الغرف أدت إلى اضعاف دورها، اذ ما زالت الغرف الفلسطينية تعمل ضمن قوانين قديمة، لم تعد تلبي متطلبات عمل الغرف التجارية في الوقت الحاضر. وأن التشريعات السارية ما زالت قاصرة عن أن تعطي الغرف دوراً واضحاً ومحدداً يسمح لها بالتحرك الواسع في ممارسة أنشطة وأدوار أكثر أهمية، سواء لتطوير قطاعات الأعمال أم للمساهمة في الفعاليات الاقتصادية المختلفة. ويلاحظ أن العديد من التشريعات لا تنص على اشراك الغرف في الأنشطة ذات التماس المباشر بأهدافها، كالخطط والسياسات الاقتصادية

والتجارية، التي تحدد وتنظم دور القطاع الخاص، في التنمية في عموم النشاط الاقتصادي، مما يجعل هذه السياسات عاجزة، في بعض الأحيان، عن استيعاب كل معطيات هذا القطاع ومتطلباته (أبو هنطش، وخليفة، 2009). فما زالت الغرف تعمل ضمن قوانين قديمة لا تلبي متطلبات عملها. اذ يحكم عملها في فلسطين كل من قانون رقم 41 لسنة 1949، وقانون الغرف التجارية الصناعية الأردني المؤقت والمعدل رقم 21 لسنة 1961 بالنسبة للضفة، والأمر رقم 326 لسنة 1954 المعمول به في قطاع غزة. ولا تزال هذه التشريعات قاصرة، بشكل أو بآخر، عن اعطاء الغرف دوراً واضحاً ومحدداً، يسمح لها بالتحرك الواسع في ممارسة أنشطة، وأدوار أكثر أهمية، سواء لتطوير قطاعات العمال، أم للمساهمة في الفعاليات الاقتصادية المختلفة (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004).

ومن المظاهر التي تلفت الانتباه بالنسبة لبعض الغرف أن تشريعاتها تبالغ في كثرة الاختصاصات وتعددها بحيث ينتهي الأمر في كثير من الحالات أن تبقى غالبيتها "حبراً على ورق" ومن بين الأسباب لذلك أن الكثير من الاختصاصات الممنوحة للغرف ترد عموماً بشكل نصوص تشريعية جامعة، لكنها في الواقع غير مانعة لأن تنازع فيها جهات حكومية معينة قد تكون لها ذات الاختصاصات في صلب تشريعاتها أيضاً، بحيث ينتهي الأمر إلى التداخل بل وأحياناً إلى التنازع والتضارب. والسبب الآخر أن بعض الاختصاصات تأتي بصيغة غامضة أو في صورة من العمومية بما يترك المجال رحباً للتقديرات والاجتهادات الشخصية من قبل الادارات الاقتصادية الحكومية. وثمة سبب آخر أنه في حالات معينة تناط بالغرف والاتحادات اختصاصات طموحة أو مبالغ فيها ليس بالمقدور تنفيذها لضآلة ما يتوافر لديها من طاقات وامكانات مالية وفنية (غنطوس، وجواد، 2000).

2.5.2. المعيقات الإدارية والمالية:

إن القصور في تنظيم العلاقة بين المستويات الإدارية المختلفة داخل الغرف من بين المشاكل الرئيسية التي تؤثر على كفاءتها وتعرقل مسيرتها في تحقيق أهدافها الرامية لتمثيل مصالح قطاعات الأعمال ومصالح الاقتصاد الوطني، ومن أهم أشكال القصور، عدم وجود تنظيم واضح المعالم تتحدد على أساسه العلاقات والمسؤوليات داخل النظام، وعدم الالتزام بوجود توصيف دقيق لاختصاصات الإدارات والوظائف بالغرف، وتحمل رئيس الغرفة والجهاز التنفيذي للمسؤوليات الأكبر من العمل، وسيطرة المركزية في ممارسة الصلاحيات، وافتقار الكثير من الغرف إلى بعض الأقسام والإدارات المتخصصة ذات الأهمية القصوى لتنمية وتطوير كفاءة أداء المنشآت، مع

محدودية الدور الذي تقوم بالشكل المواكب للتطورات المتعاظمة في بيئة الأعمال المحلية والدولية، وعدم كفاية التخصصات العلمية والفنية والمؤهلات والخبرات العملية اللازمة للارتقاء بالأداء، وضعف علاقات التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام المختلفة (مركز البحوث والدراسات بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 2000).

على الرغم من الجهود التي تبذلها الغرف التجارية، لتطوير دورها في الحياة الاقتصادية، إلا أن نشاط العديد منها لا يزال دون المستوى المطلوب، بسبب ضعف روح المبادرة، وفقدان الخطط والبرامج اللازمة لتنظيم تحركها، ويرجع ذلك الى جملة عوامل، في مقدمتها: ضعف اهتمام بعض قيادات الغرف بالأنشطة المذكورة، والتركيز على العمل اليومي، والتمثيل، والعلاقات العامة، فضلا عن أن البعض منها لم يستوعب بشكل كامل وواضح الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للغرف، مما يجعله في وضع بعيد عن مهمات ومتطلبات التطوير لقطاعات الأعمال. والعامل الاخر الذي يحد من نشاط الغرف ومبادراتها هو ضعف أجهزتها التنفيذية، وافتقارها الى العناصر العلمية والفنية المختصة، والكوادر ذات الخبرة الواسعة، فضلا عن افتقارها للتشكيلات والأقسام، ذات الأهمية في تنفيذ الاختصاصات، وتقديم الخدمات، والى جانب ذلك، فان العديد من الغرف لا تزال قدرتها متواضعة في مجال المعلومات، وتفتقر الى الوسائل التقنية المتطورة في ادارة أعمالها، وتقديم خدماتها. والسبب الاخر هو ضعف الامكانات المالية في كثير من الغرف، الذي يحد من قدرتها على تطوير أجهزتها التنفيذية، وتنفيذ مبادراتها التطويرية، ويرجع ذلك الى عوامل عديدة، منها عدم قدرة الغرف على تنفيذ قانون الانتساب الاجباري للأعضاء بسبب الظروف السياسية التي تعيشها المناطق الفلسطينية، وعدم تنوع خدماتها وعدم حصولها على المنح، أو المساعدات المالية من الدولة، أو الجهات الأخرى. وقد أسهم عدم إجراء الانتخابات في الغرف التجارية، وتردي الأوضاع السياسية الرهنة في اعاقة تقدمها. يضاف الى ذلك، غياب الهيكلية الادارية الواضحة، لدوائر بعض الغرف التجارية (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004).

ضعف الاهتمام بأنشطة الغرف ومبادراتها وضعف اهتمام بعض قيادات الغرف بالأنشطة العامة والتركيز على نشاط العمل اليومي وتمثيل الغرف في الندوات والاجتماعات، فضلا عن أن البعض الاخر منها لم يستوعب بشكل كامل وواضح الأهداف التنموية والاقتصادية للغرف مما يجعله في وضع بعيد للغاية عن مهمات التطوير. كما أن ضعف الجهاز التنفيذي في بعض الغرف، وافتقاره إلى العناصر العلمية والفنية المتخصصة، فضلاً عن افتقاره للتشكيلات والأقسام ذات الأهمية الكبيرة في تنفيذها مهمات الغرفة، مثل أقسام الدراسات والبحوث الاقتصادية والشؤون التجارية والشؤون الصناعية والعلاقات العامة والاعلام. إلى جانب ذلك، فإن العديد من الغرف لا تزال مقصرة في

مجال المعلومات وتفتقر إلى الوسائل التقنية المتطورة كالحاسب الآلي ومراكز المعلومات ونظم التوثيق المتطورة. وضعف الامكانيات المالية لبعض الغرف، بما لا يسمح لها تطوير أجهزتها التنفيذية والتوسع في تقديم الأنشطة والخدمات (غنطوس، وجواد، 2000).

3.5.2. معيقات تتعلق بعلاقات الغرف:

يمكن تقسيم المعيقات التي تواجه الغرف والتي تنتج من علاقاتها في مختلف المجالات إلى أربعة أقسام، أولها يتعلق بعلاقة الغرف باتحادها العام، والثاني علاقتها بأعضائها، والثالث علاقة الغرف بالمجتمع المحيط، والرابع العلاقات داخل الغرف ذاتها، والتالي يوضح تفاصيل تلك العلاقات (غنطوس، وجواد، 2000):

- علاقة الغرف بالاتحاد العام: تنص معظم التشريعات الخاصة بالاتحادات على أن دورها اشرافي وتنسيقي بين الغرف، ولكن ما ينقص في بعض الحالات هو عدم وضوح العلاقة الادارية والقانونية التي تربط الغرف باتحادها، وعدم تحديد المسؤوليات والاختصاصات التي تنعكس آثارها على العلاقة بين الطرفين. ولكن ما ينقص هذه العلاقة هو سيادة روح التعاون البناء والكامل كما ينبغي، ومرد ذلك إلى نزوع بعض الغرف إلى تأكيد استقلاليتها، وبالتالي نظرتها إلى بعض مطالب الاتحاد على أنها انتقاص من هذه الاستقلالية ومن حريتها في الحركة، سواء في علاقتها بالأجهزة والجهات الداخلية أو الخارجية، في حين ينظر الاتحاد إلى عدم الاستجابة الكاملة من جانب الغرف الأعضاء إلى ما يطلبه منها على أنه اعوجاج في المسيرة من الواجب اصلاحه.
- علاقة الغرف بأعضائها: حيث تعاني العديد من الغرف من ضعف العلاقة التي تربطها بأعضائها، هذه العلاقة التي قد تصل في بعض الحالات إلى مجرد استيفاء رسوم الاشتراك وتجديد بطاقات الانتساب، مما يجعل الأعضاء ينظرون إلى الغرفة وكأنها مؤسسة لجباية الرسوم أكثر من كونها مؤسسة للتطوير. والمسؤولية تجاه هذه المشكلة مشتركة بين الغرفة وأعضائها، اذ إن الكثير من الأعضاء لا يولون اهتماما للاتصال مع غرفهم عندما يتعرضون إلى مشكلة معينة أو عندما يحتاجون إلى معلومات أو مشورة تتعلق بأعمالهم. كما أن الكثيرين منهم لا يستجيبون لدعوات الغرف لحضور الاجتماعات والندوات التي تنظمها. وفي الجانب المقابل، نجد أن بعض الغرف لا تفعل الشيء الكثير من أجل تقوية روابطها بأعضائها. وما ينقص العديد منها في الوقت الحاضر هو الخدمات المتنوعة والكفوءة التي تجعل الأعضاء يتحسسون جدوى انتسابهم للغرف، بل وحاجتهم إلى

وجودها. ويمكن القول إن تقوية روابط الغرف بأعضائها هي من أكثر المهام التي ينبغي أن يوضع لها برامج فعالة وعملية لبناء علاقات وطيدة مع أعضائها، تقوم على توفير المنافع والخدمات في شتى المجالات التي تستجيب لحاجاتهم.

- علاقة الغرف بالمجتمع: ان الغرف لا تبذل جهوداً كافية لتقوية روابطها واتصالاتها مع مجتمعاتها وبما يتناسب مع مركزها ومركز أعضائها في المجتمع. كما أن مساهمات الكثير من الغرف في الفعاليات والأنشطة الاجتماعية أو اتصالاتها وعلاقاتها بالجمعيات والنقابات المهنية والمؤسسات العلمية والجامعات تكاد تكون محدودة، مما يجعل أعمالها ونشاطاتها شبه مجهولة في مجتمعها، وبالتالي يجعل الاخرين ينظرون اليها كمؤسسة لحماية أعضائها فقط دون أن يكون لها دور اجتماعي بارز.
- العلاقات داخل الغرف: مستويات مختلفة للعلاقات، أولها داخلي ذات علاقة بالنظام الداخلي وأهمية وجود توصيف دقيق لاختصاصات وصلاحيات المراكز والوظائف الأساسية للغرف بحيث لا يكون هناك مجال لحدوث تداخل وتكتلات واضطرابات داخلية. والثاني له علاقة بأعضاء مجلس الادارة ومستويات التدخل له في عمل الغرف، فدوره في غالب الأحيان محدود وهامشي ومتقطع ولا تتعدى حدود حضور اجتماعات المجلس. هذا من شأنه أن يحرم الغرف من المساهمات الجدية للأعضاء في تطوير العمل وفي تحقيق أهداف الغرفة من خلال مشاركتهم الفعالة في وضع البرامج وتقديم الأفكار والمقترحات بشأن متطلبات واحتياجات التطوير في قطاعات الأعمال، وتشخيص المشاكل والمعوقات بحكم اتصالهم المباشر بهذه القطاعات، وما إلى ذلك من أوجه النشاط الأخرى التي تؤدي إلى تحقيق تفاعل بناء بين المجلس ومكتب الغرفة والجهاز التنفيذي. ومن بين الحالات التي تؤثر أيضاً على العلاقات وسير العمل هو التدخل غير المبرر لبعض أعضاء المجلس في شؤون الجهاز التنفيذي وتحمل هذا الجهاز لبعض الضغوط التي تخلق إحراجاً للإدارة والموظفين.

6.2 آليات ممكنة لتطوير عمل الغرف التجارية

هناك مجموعة من الآليات التي من الممكن اتباعها في سبيل تطوير عمل الغرف وهي كما يأتي:

1.6.2. تطويرالإطار التشريعي للغرف التجارية:

وذلك من أجل تمكين الغرف من ممارسة مسؤولياتها ووضع تصوراتها وبرامج عملها موضع التطبيق، اذ لا بد من العمل على تطوير تشريعات الغرف باتجاه توسيع اختصاصاتها، وتعزيز

استقلاليتها في بلورة مواقفها واتخاذ قراراتها، مع ضرورة اشراكها في مجالس الهيئات التي تتولى تنظيم وادارة مصالح قطاعات الاعمال، وتنمية الامكانات المالية للغرف عن طريق التوسع في تقديم الخدمات المولدة للدخل (جواد، 1992).

ان الاطار التشريعي للغرف يجب أن يوفر الظروف المناسبة لتقوم الغرف بخدمة أعضائها على الوجه الأمثل، وتطوير هذه الخدمات وفقاً للمتغيرات، واستحداث ما هو جديد منها، باعتبار أن الخدمات هي إحدى الدوافع الأساسية لإنشاء الغرف ووسيلة مهمة لتعزيز قدرة الأعضاء على تنمية فعاليتهم الاقتصادية وتطوير قدراتهم التنافسية بما يتناسب ومتطلبات البيئة الاقتصادية الجديدة. كما أن تطبيق مبدأ الانتساب الإلزامي إلى الغرف سوف يعود على الغرف بفوائد متعددة ويساهم في تطويرها، ومن بينها تمثيل الغرف لمجتمع الأعمال برمته، واستفادة كافة المنشآت من خدمات الغرف، وتوافر المعلومات لدى الغرف عن جميع الأنشطة التي يقوم بها القطاع الخاص. وعند تطبيق هذا المبدأ لا بد من التدرج في فرض الرسوم بما يتناسب والإمكانات المالية للمنشآت (الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، 1997).

2.6.2. تطوير الأجهزة الإدارية للغرف:

لا بد من الاشارة إلى أن اصدار قانون مناسب لا يكفي لتحسين اداء الغرف التجارية، اذ لا بد من العمل على تطوير الاجهزة الادارية، والفنية في الغرف التجارية لتحسين اداء هذه الغرف، وبالتالي تقديم الخدمات بما يساعد القطاع الخاص على لعب دور اكثر فاعلية، في عملية التنمية الاقتصادية. وهنا لا بد من التأكيد على ضرورة توطيد العلاقات، وقنوات الاتصال، بين الغرف التجارية، واجهزة الدولة ومؤسساتها، والمؤسسات الدولية، بما يخدم مصلحة المجتمع، والاقتصاد ككل (مكحول، وعطياني، وخليل، 2004). كما على الغرف ترتيب نفسها وتحديث الادارة فيها بما يهيء لها المناخ التنظيمي والمؤسسي المناسب والمحفز لتفعيل نشاطها وتوسيع دائرة تحولها وإسهاماتها الفعالة في الارتقاء بمستوى أداء المنشآت المنتسبة اليها وفي زيادة قدرتها على النمو والتطور، هذا يعني أن على الغرف إعادة النظر في هياكلها التنظيمية وأدائها الإداري وتقييم فعاليته بغية ضمان تكييف عمل هذه الغرف بما يتفق ومتطلبات العصر وبما يدعم من قدرتها على تنظيم فعاليتها وتطوير مبادراتها الهادفة إلى إكساب منشآت الأعمال ما يكفي من القدرة على النمو والتطور في ظل ما تشهده بيئة الأعمال من تحولات جوهرية نتيجة للمتغيرات والمستجدات التي تشهدها الساحة الاقتصادية والتي تفرض على الغرف تطوير هياكلها التنظيمية وتحديث أجهزتها التنفيذية بما يتفق مع الأدوار الجديدة في الحياة الاقتصادية (نصير، 1997).

3.6.2. تطوير علاقات الغرف بكافة الأطراف ذوي العلاقة بعملها:

يتوجب على الغرف إلى جانب تطوير التشريعات التي تحكم اوضاعها ونشاطاتها، تطوير العلاقات فيما بين الغرف ذاتها، وتطوير سبل الاستفادة من امكانيات المنظمات العربية والدولية المتخصصة والغرف المشتركة. كما أن عليها تعزيز قدراتها على التشخيص العلمي للمشكلات الاقتصادية وتحديد مسبباتها، وتنظيم لقاءات العمل والحوار بينها وبين أصحاب الاعمال والمسؤولين في اجهزة الدولة بقصد ايجاد الحلول المناسبة لهذه المشكلات وتحديد اتجاهات المستقبل (طه، 1992). كما يفترض ان تركزالغرف جهودها نحو وضع البرامج والخطط التي تعكس توجهات رجال الاعمال صغارا وكبارا لتكسب دعمهم وتاييدهم وتصبح الغرفة ذات قيمة اجتماعية تكسب احترام وتقدير الجميع. أي ان الغرفة لا تقتصر مهمتها على تقديم خدماتها كمنظمة (Organization) للمستفيدين وتحصيل الرسوم وحسب ولكن يلزم أن تتحول إلى مؤسسة (Institution) ذات قيمة اجتماعية يحرص الجميع على استمرارها وتطورها اذ أنها تعكس اهتمام وتوجهات أفراد وفئات المجتمع وتحقق لهم ما لا يستطيعون تحقيقه دونها (شيحة، ب.ت).

4.6.2. تقييم أداء الغرف:

على الغرف تقييم الخدمات التي تقدمها باستمرار، حيث عليها تدارس أهدافها ومهامها دورياً واستطلاع حاجات أصحاب الأعمال بالنسبة للخدمات التي تقدمها ودرجة الاستفادة منها، وهذا يتطلب وضع برامج لهذه الخدمات ورصد المخصصات المالية الخاصة لها، ومن ثم تشكيل الهيئات والأطر المؤسسية اللازمة. كما عليها أيضاً ربط نوعيات المهام المقدمة بما تقتضيه المرحلة التنموية والتطورات والتوجهات الاقتصادية التي تشهدها الغرف، مع الاهتمام بتأثيرات التطورات والأحداث على الاقتصاد الوطني، وخصوصاً أثرها على القطاع الخاص (الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، 1997).

5.6.2. تطوير خدمات الغرف:

كما أن وضع خطة استراتيجية تهدف الى رفع مستوى خدمات الغرفة وتوسيع نسبة الانتساب اليها هو ضرورة حتمية لمواجهة المنافسة والتطور. كما ان التغيير في اتجاهات الغرفة غالبا ما يستدعي اعادة دراسة توزيع الادوار والمسؤوليات ومراجعة دور اللجان بحيث تعكس اولويات الغرفة في التطوير (سبرين، 1994).

ومن الآليات التي على الغرف اتباعها في سبيل تحسين أدائها هو تطوير خدماتها رأسياً بتحسين أساليب وإمكانات أداء الخدمات، وأفقياً باستحداث خدمات جديدة تلبي احتياجات القطاع الخاص، ولكي يحقق تطوير خدمات الغرف الغرض المنشود منه، فإنه يجب أن يتم وفقاً لأسس موضوعية تشمل تقييم الوضع القائم من الخدمات ومدى تغطيتها لاحتياجات القطاع الخاص منها في إطار الأنظمة التي تعمل بمقتضاها الغرف، وأن يتم تلمس واستطلاع مرئيات أصحاب الأعمال ومسؤولي الجهات ذات العلاقة وبعض ذوي الخبرة في المهام التي تؤديها ومعرفة الاحتياجات الاضافية من الخدمات لإدخال المزيد من التطوير في الخدمات، لتقديم غير التقليدي منها لمواكبة الدور المطلوب من القطاع الخاص حجماً ومسؤولية بما يتناسب مع المتغيرات الحادثة والمتوقعة وسرعة التعامل معها لتحقيق أقصى قدر من الاستفادة من إيجابياتها، وتلافي سلبياتها لأدنى حد ممكن. هذا وقد يكون من الجيد أن تقوم الغرف بمتابعة التجارب المماثلة في التطوير سواء داخل الغرف التي سبقت في هذا المجال أو بعض المنظمات الأخرى، وان تقوم الغرف بتعزيز قدراتها الذاتية للقيام بالتطوير إلى المستوى المطلوب، بتدعيم جهازها القائم بالكفاءات البشرية القادرة على تنفيذ المهام بأعلى مستوى من الأداء، مع استخدام الأساليب والتقنيات الحديثة في العمل (العذل، 1997).

أما أهم المقترحات لتطوير خدمات الغرف فيقترح أن تقوم الغرف بتقديم خدمات متكاملة للاستثمار يتم من خلال التنشيط المستمر للسلوك الاستثماري للقطاع الخاص مع الأخذ بعين الاعتبار حث المستثمرين على تركيز توجهاتهم إلى المجالات الإنتاجية والخدمية التي تؤدي إلى زيادة حقيقية في الناتج المحلي الإجمالي، وتعمل على توظيف الموارد الوطنية المتاحة من قوى بشرية ومواد أولية. كما عليها أيضا تقديم المعلومات المتخصصة وإعداد الدراسات الدورية عن المتغيرات الحالية والمقبلة ذات الصلة بتنمية وتطوير القطاع الخاص وزيادة أدائه الاقتصادي مع التعرض لمشكلاته ووضع التوصيات المناسبة لحلها، إضافة إلى بعض الدراسات والبحوث التي تتناول الاقتصاد الوطني سواء على مستوى الاقتصاد الكلي أو القطاعي. كما يتوجب عليها أيضاً التعمق في بحث المشكلات الاقتصادية للقطاع الخاص بدراسة وتشخيص هذه المشكلات، وعقد لقاءات وحلقات نقاش للتباحث فيها مع كافة المسؤولين والمتخصصين، ووضع الحلول المناسبة والسعي لتنفيذها مع الجهات المختصة. ومن جانب آخر يتوجب على الغرفة دعم القدرات التسويقية المحلية للمنشآت لتوسيع الأسواق المحلية أمام المنتجات الوطنية من خلال اعداد الدراسات التسويقية، هذا اضافة إلى تطوير النشاط التصديري لدعم الاقتصاد الوطني عن طريق تأثيره الإيجابي في كل من الميزان التجاري وميزان المدفوعات. كما يتوجب على الغرف تقديم خدمات تدريب متميزة قائمة على أسس علمية مع تحسين بيئة العمل والعمل على فض المنازعات التجارية سواء بين أعضائها أو بينهم وبين المنشآت الأخرى المحلية والأجنبية بالطرق الودية مما يقوي الثقة في المعاملات التجارية،

وفي مجال حل المنازعات التجارية فإنه من الممكن إنشاء وحدة تنظيمية متخصصة في شؤون العمل لتولي مهمة تمثيل أصحاب الأعمال في بحث هذه المنازعات. أما إذا تطرقنا لموضوع العلاقات وأهميتها في تطوير الخدمات فنجد بأنه على الغرف زيادة التفاعل مع الأعضاء كونهم الركن الأساسي في بنائها، والهدف الرئيسي لخدماتها، لذا يتوجب على الغرف إقامة رابطة متينة بينها وبين أعضائها يتم من خلالها تعميق التفاعل المتبادل فيما بينهم وبين الغرفة وإشعارهم عن قناعة بما تمثله لهم من خلال مجموعة من الأنشطة تمكن الغرف من التعرف على التعرف وبشكل واقعي مستمر على مرئسات الأعضاء بشأن الخدمات التي تقدمها الغرف ومدى استفادتهم منها ونواحي التطوير المطلوبة، هذا إلى جانب توطيد العلاقات مع الجهات الحكومية من خلال قيامها بتمثيل أعضائها لدى السلطات العامة ورعاية مصالحهم والتعبير عن مرئياتهم لديها، فعلى الغرف أن تحرص على إقامة علاقات دائمة مع الجهات الحكومية ذات العلاقة بالقطاع الخاص عن طريق تعزيز قنوات الاتصال بشكل دائم ونظامي بين الغرف وتلك الجهات كتشكيل اللجان المشتركة لبحث القضايا والموضوعات التي يكون القطاع الخاص طرف فيها. وأخيراً على الغرف القيام بتنمية التعاون فيما بين الغرف، حيث أن الغرف يجمعها أهداف واحدة لتنمية ورعاية القطاع الخاص ودعم الاقتصاد الوطني ومحاولة اللحاق بركب التقدم على المستوى العالمي، فعلى الغرف تشكيل شبكة متكاملة تربط بين كافة مراكز المعلومات في الغرف، وكذلك التنسيق في اعداد البحوث والدراسات المشتركة خاصة وأنها تتكرر من غرفة لأخرى في غالب الأحيان (العذل، 1997).

أما على صعيد خصوصية الحالة الفلسطينية فهناك مجموعة من المقترحات من أجل تفعيل وتطوير الغرف التجارية الفلسطينية لتتمكن من القيام بدورها الهام حيال بناء الاقتصاد الفلسطيني المستقل تتلخص بتحقيق ما يلي (قعدان، 1993):

- تعيين طواقم اقتصادية وقانونية ومحاسبية لدى كل غرفة تجارية لخدمة المواطنين.
- العمل على وضع نظام للكوادر الوظائفية لتحقيق العدالة للموظفين والحفاظ على حقوقهم الانية والمستقبلية.
- العمل على تجهيز الغرف بأحدث الاجهزة والالات الحديثة من الحاسوب والفاكس والات التصوير والمكتبات وبنك المعلومات التجارية والصناعية والدليل الصناعي والتجاري وما الى ذلك من الوسائل الاخرى.
- العمل على تعديل الأنظمة والقوانين المعمول بها حاليا بما يتناسب والمتغيرات الاقتصادية الدولية والعربية، وما تستلزمه من تغييرات تتوافق وطبيعة دورها لمواجهة اساليب الاحتلال وخدمة المصلحة العامة.

- تفعيل الدور الايجابي للغرف واستلامها زمام المبادرة في كافة الحقول الاقتصادية والمساهمة في كافة اللجان والمؤسسات والدوائر الاقتصادية في البلد. كما ويترتب توسيع الأسواق الداخلية والخارجية والعمل على تنظيم المعارض والمشاركة في المعارض الدولية والتطوير الصناعي والهيئات الدولية المختلفة.
- العمل على ايجاد مصادر تمويلية، كافية لتحقيق غايات هذه الغرف وتحقيق تطلعاتها الوطنية.

7.2 الدراسات السابقة

أهم الدراسات ذات العلاقة تظهر ملخصة ادناه:

مكحول، وعطياني، وخليل (2005): مراجعة نقدية لمشروع قانون الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطيني. تهدف الدراسة إلى اجراء مراجعة نقدية وتحليل لقانون الغرف التجارية من أجل تقديم العون الفني للمجلس التشريعي ولجانه المتخصصة، ومساعدتهم في مناقشة مشروع القانون وإقراره، بهدف المساهمة في تطويره. تعرضت الدراسة لأهمية وجود قانون فاعل ومؤثر في مجال الغرف التجارية، يعمل على خلق بيئة قانونية تشجع القطاع الخاص على لعب دور أكثر فاعلية في عملية التنمية الاقتصادية. وخلصت الدراسة إلى أن مشروع القانون الحالي، ما زال يعاني من جوانب ضعف عديدة، كما أنه لا يزال يفتقر إلى بعض المكونات الرئيسة، فيجب العمل على تطوير التشريعات القانونية الخاصة بالغرف التجارية، بما يسمح لها بتأدية المهام المطلوبة منها بصورة صحيحة والعمل على توسيع اختصاصاتها بما يفسح لها المجال للمشاركة الفاعلة في دراسة وإعداد القوانين، والسياسات الهادفة إلى تنظيم عمل القطاع الخاص، وتحسين قدرته التنافسية، وتعزيزها في الأسواق المحلية، والإقليمية، والدولية. كما أكدت الدراسة على أن إصدار قانون مناسب لا يكفي لتحسين أداء الغرف التجارية، إذ لا بد من العمل على تطوير الأجهزة الإدارية، والفنية في الغرف التجارية لتحسين أداء هذه الغرف، وبالتالي تقديم الخدمات بما يساعد القطاع الخاص على لعب دور أكثر فاعلية، في عملية التنمية الاقتصادية. وفي النهاية تم التأكيد على ضرورة توطيد العلاقات، وقنوات الاتصال، بين الغرف التجارية، وأجهزة الدولة ومؤسساتها، والمؤسسات الدولية، بما يخدم مصلحة المجتمع، والاقتصاد ككل. وتعتبر هذه الدراسة مرجع أساسي وهام ارتكزت عليه الباحثة في فهم القانون الخاص بالغرف الفلسطينية والنواقص التي يعاني منها، هذا إلى جانب التعرف على أهم المعيقات التي تعترض عمل الغرف التجارية الفلسطينية.

مكحول (2007): خدمات تطوير الأعمال في الأراضي الفلسطينية: تحليل العرض والطلب. قدمت هذه الدراسة عرضا لدور وخصائص ومشاكل وسبل الإرتقاء بقطاع خدمات تطوير الأعمال في الأراضي الفلسطينية، كما قدمت إلى جانب ذلك صورة تفصيلية لأوضاع العرض والطلب لخدمات تطوير الأعمال، وتستعرض المشكلات والنواقص والتحديات التي تواجه مزودي خدمات تطوير الأعمال من جهة والمؤسسات المتوسطة والصغيرة المستهدفة من جهة أخرى. استندت هذه الدراسة بشكل رئيس إلى الأسلوب التحليلي والوصفي حيث تمثلت عينة الدراسة من عينتان، عينة ممثلة لجانب الطلب والمتمثلة ب 493 مؤسسة على مستوى الضفة وقطاع غزة، كما قامت الدراسة بإجرء مسح لسوق خدمات تطوير الأعمال شمل جانب العرض من مؤسسات حكومية وخاصة ومؤسسات دولية والتي بلغ حجم العينة منها 40 مزودا، حيث تعتبر الغرف التجارية واحدة من ضمن هذه المؤسسات. خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات، والتي كان أهمها، رفع درجة إهتمام السلطة الوطنية الفلسطينية بسوق خدمات تطوير الأعمال، وتوسيع نطاق المعرفة ونشر ثقافة خدمات تطوير الأعمال لدى أصحاب المؤسسات الفلسطينية بكافة الوسائل الترويجية. بالإضافة إلى تفعيل دور اتحاد الشركات الإستشارية كإطار عمل يجمع المؤسسات الإستشارية بالإضافة إلى تشجيع طلب المؤسسات المستفيدة على خدمات تطوير الأعمال من خلال تحفيز المؤسسات الداعمة كالغرف التجارية والإتحادات المتخصصة وجمعيات الأعمال وغيرها على تخصيص موارد إضافية لهذا الغرض. وباعتبار الغرف التجارية واحدة من المؤسسات الداعمة للقطاع الخاص، فإن نتائج وتوصيات هذه الدراسة جاءت منسجمة ومتوافقة مع نتائج وتوصيات الدراسة إلى حد بعيد.

مسعود (2008): تسويق خدمات الغرف التجارية والصناعية - دراسة مقارنة على المملكة العربية السعودية. إن تطبيق المفهوم الحديث للتسويق في المنشئات التجارية والصناعية والخدمة يعني إيجاد التوازن بين أهداف المنشأة وإشباع رغبات المستهلك للسلعة أو الخدمة والإهتمام بالمجتمع الذي تعمل فيه المنشأة، ويعتبر النشاط التسويقي من وظائف المنظمة الهامة سواء كانت المنظمة إنتاجية أو منظات خدمات، وتتناول هذه الدراسة موضوع تسويق خدمات الغرف التجارية والصناعية لما لها من دور هام في تحقيق خطط التنمية وتطوير الإقتصاد الوطني بتقديمها خدمات متكاملة لرجال الأعمال والدولة. ويتطرق الباحث بالدراسة والتحليل للمشاكل التي تعترض تنفيذ السياسات التسويقية على أساس علمي للنهوض بمستوى الغرف التجارية والصناعية لمستوى الغرف العالمية، ولزيادة إقبال رجال الأعمال على الغرف التجارية والصناعية السعودية وخدمتها ومن منطلق تركيز الدراسة على المفهوم الحديث للتسويق فقد تناولت الدراسة الخدمة وتسويقها بما تشمله من تسعير وترويج ومنافذ توزيع، وذلك في إطار تأثيرها على المستهلك لجذبه للإستفادة من الخدمة والذي يعتبر الركيزة الأساسية للنجاح والإستمرارية. ومن أهم التوصيات التي تقدمها الدراسة هي

تطبيق المفهوم الحديث للتسويق لتسويق خدمات الغرف التجارية والصناعية، وتكامل الخدمات التي يجب أن تقدمها الغرف، وإنشاء إدارة لتسويق خدمات الغرف التجارية والصناعية، وقيام الغرف بمسئولياتها الإجتماعية تجاه المجتمع وبناء قاعدة معلومات مع الإهتمام بالإصدارات الدورية عن أحوال السوق والإهتمام بمساعدة أصحاب الأعمال الصغيرة والمبتدئة، وأخيرا توفير فرص الأعمال والإعلام عنها لرجال الأعمال.

وتتوافق الباحثة في توصياتها مع ما أشارت له هذه الدراسة من أهمية لتسويق خدمات الغرف وتكاملها، عن طريق إنشاء دائرة لتسويق خدمات الغرف، وذلك استناداً إلى أن العديد من المنشئات المنتسبة للغرف لا تعرف كثيراً عن أدوار الغرف والمهام والخدمات التي تقع ضمن عاتقها.
نزال (2008): هيكلية مؤسسة مقترحة لتمثيل القطاع الخاص الفلسطسني. تناولت هذه الدراسة مسألة تمثيل القطاع الخاص الفلسطيني من حيث الجهة التي تقوم بالتمثيل. وتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الفلسطينية التي تمثل القطاع الخاص، كما تم اعتماد منهج المقابلة المباشرة مع القائمين على هذه المؤسسات، من خلال استخدام استمارة المقابلة. وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك إشكالية في عملية التمثيل للقطاع الخاص الفلسطيني، ومن أبرز ملامح هذه الإشكالية أن هناك أكثر من جهة تدعي تمثيل القطاع الخاص وهي في حالة تنافس غير صحي على الدعم المالي الخارجي وعلى القيمة المعنوية لعملية التمثيل. كما أكدت الدراسة أن غالبية المعنيين يؤيدون ويرغبون في وجود جسم تمثيلي واحد للقطاع الخاص، بشرط أن يأخذ شكلا مؤسسيا ذو مرجعية قانونية، وأوصت الدراسة بأن على القطاع الخاص نفسه والجهات الحكومية ذات العلاقة أن تشترك وتنسق فيما بينها لإجراء التعديل المطلوب في القوانين بما لا يسمح بوجود حالة الإرباك القائمة بالنسبة لعملية التمثيل، كما توصي هذه الدراسة بأن تكون الغرف التجارية ممثلة بإتحادها هي الجهة الممثلة للقطاع الخاص لما تتمتع به الغرف من تاريخ طويل في خدمة القطاع الخاص، ومرجعية قانونية يمكن الإرتكاز عليها. وتتوافق هذه الدراسة بشكل كبير مع ما توصي به الدراسة من إعتبار الغرف الجهة الممثلة الرئيسية للقطاع الخاص، وتنظيم عمل المنظمات الأخرى العاملة في ذات المجال وتوزيع الاختصاصات فيما بينها.

الخامسي (2008) تنامي دور القطاع الخاص في صنع السياسات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية في ظل التحول في دور الدولة مع دراسة تطبيقية على مجلس الغرف التجارية الصناعية. تهدف الدراسة إلى تحليل السياسات العامة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية، وكيفية صنعها، ودور القطاع الخاص في عملية الصنع، وكذلك دراسة عمليات صنع السياسات العامة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية، وتحديد الأوزان النسبية التي يلعبها الفاعلون المختلفون في صنع

السياسات العامة الاقتصادية مع التركيز على دور مجلس الغرف التجارية الصناعية بالمملكة العربية السعودية. تم تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات المتعلقة بكيفية تدعيم أدوار الفاعلين في السياسات العامة الاقتصادية بالمملكة العربية السعودية بما يساهم في تحقيق معدلات تنموية مرتفعة، وكذلك تفعيل دور القطاع الخاص السعودي، ممثلاً في الغرف التجارية الصناعية في صنع السياسات العامة الاقتصادية بالمملكة. ومن النتائج التي خلص اليها الخامسي أنه على الرغم من أن السياسات العامة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية تقوم على دعم وتنمية القطاع الخاص وتوفير أكبر قدر من الفرص الاستثمارية والحوافز لمشروعاته، إلا أن هذا لا يعني تقلص دور الدولة وأهمية وفعالية القطاع الحكومي في عملية التنمية، الأمر الذي يتأكد معه أهمية الرؤية التي تقول بضرورة تكامل أدوار كل من القطاعين العام والخاص في تنمية الاقتصاد الوطني. وتمثل الغرف التجارية الصناعية الإطار التنظيمي الممثل للقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية حيث تقوم تلك الغرف بتجميع والتعبير عن مصالح أعضائها من رجال أعمال ومؤسسات خاصة. وإن دور القطاع الخاص، ممثلاً في الغرف التجارية الصناعية، في صنع السياسات العامة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية، يواجه بالعديد من المعوقات من بينها: عدم الوضوح في الأنظمة التي تحكم نشاطاتها، وبطء الإجراءات الإدارية الحكومية التي يواجهها المتعاملون مع الحكومة، وضعف قاعدة البيانات والمعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات، ضعف أداء بعض الوحدات الإدارية التابعة للغرف.

كما خلص الباحث، من واقع دراسته الميدانية التي أجراها على مجلس الغرف التجارية الصناعية، وعلى عينة من المسؤولين الحكوميين المعنيين بصنع السياسات العامة الاقتصادية، وكذلك على عينة من رجال الأعمال المنتسبين للغرف، إلى أن السياسات العامة الاقتصادية بالمملكة العربية السعودية تتأثر بالعوامل الخارجية أكثر من تأثرها بالعوامل الداخلية، ويأتي في مقدمة العوامل الخارجية المؤثرة التغيرات الاقتصادية العالمية، وظاهرة العولمة وانضمام المملكة لمنظمة التجارة العالمية، وكذلك وجود تقارب في أهمية الآليات التي تعتمد عليها الغرف التجارية الصناعية في صنع السياسات العامة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية، حيث جاء ترتيب هذه الآليات على النحو التالي: تشكيل اللجان القطاعية الداخلية المشتركة بين القطاعات الحكومية ومجلس الغرف (82.6%)، ومشاركة مجلس الغرف في اللجان الوزارية الاقتصادية والوفود الدولية (81.1%)، واللقاءات المشتركة بين مجلس الغرف والمسئولين في الوزارات والجهات الحكومية (77.4%) واللجان المشتركة بين الحكومة ومجلس الغرف (75.3%)، ومشاركة منتسبي مجلس الغرف في إدارة بعض المؤسسات والهيئات العامة (74.7%).

وفي إطار هذه النتائج، قام الباحث بوضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تطوير عملية صنع السياسات العامة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية وتفعيل دور القطاع الخاص فيها، حيث قام بتقسيمها إلى ثلاثة محاور، توصيات تتعلق بترشيد عملية صنع السياسات العامة في المملكة ومنها: رفع كفاءة أداء المؤسسات الحكومية، وتطوير الثقافة السائدة في المنظمات الحكومية، الحد من تنازع وتنافس الأجهزة التنفيذية، والموضوعية في تخصيص الموارد، وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص. توصيات تتعلق بتفعيل دور القطاع الخاص: توفير بيئة مناسبة لعمل القطاع الخاص من كافة النواحي، ودراسة جميع الجوانب المتعلقة بالتخصيص، واستقطاب الاستثمارات الأجنبية للمشاركة في عملية التخصيص، والربط بين نتاج البحث العلمي والقطاع الخاص. وتوصيات لتفعيل دور الغرف التجارية الصناعية: تطوير الإطار التشريعي للغرف، وتطوير الهيكل التنظيمي والإداري للغرف، وزيادة الإمكانيات المالية للغرف، والتأكيد على أهمية قيام الغرف بالعمل على مد جسور الاتصال مع الجهات الحكومية وفق أطر مؤسسية ثابتة وواضحة. وتتوافق الباحثة بشكل كبير جداً مع ما جاءت به هذه الدراسة خاصة في الجزئية ذات العلاقة بالتوصيات لتفعيل دور الغرف التجارية حيث جاءت هذه التوصيات متوافقة مع توصيات الباحثة لتفعيل دور الغرف التجارية في دعم القطاع الخاص.

مركز تطوير القطاع الخاص (جمعية رجال الأعمال الفلسطينية) 2001): مسح أوضاع منشآت القطاع الخاص في الضفة الغربية وقطاع غزة. هدف المسح إلى البحث في عدد من القضايا الهامة على صعيد الأوضاع الاقتصادية الفلسطينية أهمها: تأثير الانتفاضة على المنشآت الاقتصادية، تأثير الاتفاقيات التجارية على الاقتصاد الفلسطيني، تقييم مستوى القدرة التنافسية للمنتجات الفلسطينية مع المنتجات الاسرائيلية، القدرة التنافسية المستقبلية للمنتجات الزراعية الرئيسية، أداء مؤسسات القطاع العام في ادارة الاقتصاد الفلسطيني من خلال مؤشرات عديدة، تقييم الخدمات التي تقدمها الوزارات والمؤسسات الاقتصادية الحكومية، أداء المجلس التشريعي في المجالات الاقتصادية، أداء الجهاز القضائي في حسم النزاعات التجارية، تقييم أداء مؤسسات القطاع الخاص ومنها الغرف التجارية والاتحادات الصناعية ومركز التجارة الفلسطيني وجمعية رجال الأعمال الفلسطينيين ولجان الاغاثة الزراعية والتعاونيات الزراعية، تقييم أداء البنوك، وتقييم لأهم المشكلات القطاعية.

أجري هذا المسح على عينة من 518 منشأة اقتصادية تمثل جميع القطاعات الرئيسية الثلاث على النحو التالي: الفروع التجارية والخدماتية 173، القطاع الصناعي 175، القطاع الزراعي 170، تم توزيع العينة جغرافياً على المحافظات المختلفة بحسب الأهمية النسبية لكل محافظة من حيث عدد المنشآت الموجودة فيها من كل قطاع. وقد تم الاستعانة لهذا الغرض بتعداد المنشآت الذي نشره

الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني (لعام 1997)، وكذلك بتقديرات بعض المسؤولين والخبراء في المؤسسات الاقتصادية ذات العلاقة (وينطبق ذلك بشكل خاص على توزيع عينة المنشآت الزراعية).

أما أهم نتائج المسح فيما يتعلق بتقييم أداء مؤسسات القطاع الخاص من خلال استطلاع آراء عينة المنشآت التي شملتها الدراسة بالنسبة لأهم المؤسسات العاملة في هذا المجال، فقد كانت على النحو التالي: حصلت الغرف التجارية على تقييم ايجابي (جيد أو أكثر) من 45% من العينة، أي أعلى بكثير من جميع المؤسسات غير الحكومية (بل وحتى الحكومية) التي شملها المسح. أما نسبة التقدير السلبي فقد بلغت 12% فقط. بالنسبة للاتحادات الصناعية، بلغت نسبة التقدير الايجابي 32% والسلبي 13%. ويلاحظ بأن تقديرات عينة المنشآت الصناعية كانت أكثر سلبية من عينة المنشآت التجارية. كما يجب ملاحظة أن 16% من أفراد العينة قد أجابوا بأنهم "لا يعرفون ماذا تعمل" الاتحادات الصناعية. بالنسبة لمركز التجارة الفلسطيني (بال تريد) فقد بلغت نسبة التقييم الايجابي 18% والسلبي 3.5%. إلا أن أكثر من نصف أفراد العينة (54%) أجابوا بأنهم "لا يعرفون ماذا تعمل" بال تريد. بالنسبة لجمعية رجال الأعمال الفلسطينيين فقد بلغت نسبة التقييم الايجابي 18% والسلبي 11%، في حين أن 43% من أفراد العينة "لا يعرفون ماذا تعمل" جمعية رجال الأعمال. بالنسبة للجان الاغاثة الزراعية فقد حصلت هذه المؤسسة المتخصصة بالقطاع الزراعي على تقييم ايجابي من 57% من عينة المنشآت الزراعية، في حين كانت نسبة من أعطوا للجان الاغاثة تقييماً سلبياً هي 7.7% فقط. بالنسبة للتعاونيات الزراعية فقد كان التقييم الايجابي 33% والسلبي 19%.

Fedotov (2007): Organizational and Legal Models of Chambers اصدرها المركز الدولي للمشاريع الخاصة. هذه الدراسة جاءت من واقع الحاجة الماسة الى تحديد ومعرفة النماذج القانونية والمؤسساتية الفعالة للغرف التجارية والتي من شأنها تحسين فاعلية عمل الغرف التجارية لأداء رسالتها كمنظمات تدعم مصالح مجتمع الأعمال.

قامت هذه الدراسة بتحليل فعاليات الغرف في 194 دولة (191 أعضاء في الأمم المتحدة، و3 غير أعضاء، والفاتيكان، والصحراء الغربية، والاراضي الفلسطينية). هذه الدراسة بنيت أساساً على نتائج مسح الغرف في البلدان المختلفة والتي اجريت في عام 2000، والمعلومات المتوفرة على الصفحات الالكترونية للغرف المحلية والوطنية، والاصدارات والمراسلات، (الا أن المعلومات التي تم الاعتماد عليها هي ليست رسمية كما تم ذكره).

وفي نهاية الدراسة تم استعرض خمسة نماذج قانونية ومؤسساتية متنوعة للغرف التجارية، وهي النموذج العام، نموذج انجلو ساكسون (Anglo-Saxon Model)، والنوذج الآسيوي، والنموذج الاوروبي الآسيوي (The Eurasian Model)، والنوذج القاري (The Continental Model). حيث استعرض أصل ومصدر كل نموذج، وخصائصه وانتشاره والمزايا والمساوىء لكل نموذج. تم الاشارة إلى أن النموذج المستخدم في أي بلد هو ناتج القوانين المطبقة إلى جانب مجموع التقاليد المتبعة فيها إلا أن هناك مجموعة من الملامح التي تشترك فيها كافة الغرف التجارية.

غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة (2005): المسح الميداني للمنشآت الاقتصادية في محافظة رام الله/ البيرة. يهدف المسح إلى التعرف على المنشآت الموجودة في المحافظة ونسبة المسجلين منها في الغرفة، إضافة الى تحفيز غير المسجلين للتسجيل في عضوية الغرفة التجارية من خلال تعريفهم بخدمات الغرفة من قبل الأشخاص الذين قاموا بإجراء المسح. وقد تم المسح على مرحلتين **الأولى** تم فيها مسح كافة المنشآت العاملة في إطار مدينتي رام الله والبيرة، **والثانية** غطت مناطق الريف والمخيمات. زار المشروع 70 موقعا ما بين قرية وبلدة ومنطقة صناعية، وبلغ عدد الاستمارات التي تم تعبئتها خلال فترة المسح 5895 استمارة. حيث أظهر التحليل أن عدد المنتسبين للغرفة بلغ (2943) منشاة، وعدد غير المنتسبين بلغ (1966) منشاة. أما عدد الذين يرغبون في الانتساب فقد بلغ (984) منشاة.

توصل المسح إلى النتائج التالية: هناك توازن واضح بين عدد المنشآت المتواجدة في المدن الرئيسية 55% وبين تلك المتواجدة في الريف، واتضح من خلال المسح بأن 37% من المنشآت الاقتصادية متواجدة في مناطق الريف .كما أن 11% تتوزع في البلدات. تبين من نتائج المسح بأن أكثر من 50% من المنشآت هي منشأة منتسبة لعضوية الغرفة التجارية. تظهر الدراسة بأن أكثر من 984 من المنشآت راغبة في الانتساب لعضوية الغرفة وتشكل 17%. تظهر الدراسة بأن 33% من المنشآت التي تم زيارتها غير مسجلة لدى الغرفة التجارية. تظهر الدراسة وبشكل واضح بأن بعض التجمعات الرئيسية وتحديداً ما تسمى بالبلدات تحتوي على عدد مميز من المنشآت حيث بلغ عددها 595 منشأة أي ما نسبته 11%.

ومن النتائج الأخرى للبحث: فقد وفر المسح قاعدة بيانات يعتمد عليها لصالح الغرفة التجارية يمكن مقارنة تفاصيل هذه البيانات بما هو متوفر أصلاً لدى الغرفة. كما وزود المسح الغرفة التجارية بمعلومات كافية حول طبيعة المنشآت الاقتصادية العاملة في التجمعات وخاصة الريف وهي نقلة نوعية بالنسبة لعمل الغرفة. ويمكن للغرفة استهداف هذه المنشآت لبرامج خدماتها المتنوعة مما يساعد على

الاتصال والتواصل ما بين الغرفة والقطاع الخاص. إضافة إلى ذلك أتاح المسح الفرصة للغرفة التجارية لتعريف هذه المنشآت بعمل الغرفة وبالتالي تشجيعهم على الانتساب، كما وشكل فرصة مناسبة لتغيير وجهة نظر العديد من اصحاب المنشآت تجاه الغرفة التجارية وخدماتها. من خلال توصيات الباحثين المدونة ميدانياً يتضح الفجوة بين المنشأة الاقتصادية الواقعة في الريف وبين مؤسسات القطاع الخاص فباستثناء الغرف التجارية لم تسمع هذه المنشآت تقريباً بأي من مؤسسات القطاع الخاص الأخرى.

برزت خلال عملية المسح أهمية التواصل المباشر ما بين الغرفة والقطاع الخاص، حيث جاءت نتائج المسح لتظهر الفارق بين أعداد المنتسبين الفعليين للغرفة وبين حجم المنشآت المتواجدة على الأرض فعلاً. حيث أن العديد من المنشآت التي تم زيارتها أبدت رغبة قوية بالتعرف على خدمات الغرفة كما أبدى أصحاب هذه المنشآت رغبة واضحة في الانتساب لعضوية الغرفة خاصة تلك المنشآت الواقعة في الريف. كما قد أظهرت نتائج المسح أيضاً ان معظم المنشآت العاملة في المحافظة خاصة في مناطق الريف هي منشآت بالغة الصغر ذات صبغة عائلية مما شكل صعوبة واضحة أمام الباحثين في الحصول على معلومات كافية حول أعداد العاملين فيها.

خرج القائمون على المسح بمجموعة من التوصيات تتلخص في أن الغرفة التجارية بحاجة إلى سياسة إعلامية كاملة ترسم من خلالها خططا وبرامج من أجل نشر الوعي بدورها وخدماتها لدى أصحاب المصالح التجارية والصناعية. والعمل على إصدار نشرات بسيطة ومختصرة حول دور الغرفة التجارية ونشاطها وإجراءات الانتساب وأهميته والحرص على أن تصل هذه النشرات إلى الفئة المستهدفة. كما كان هناك توصية بدفع مستوى التعاون مع المجالس البلدية والقروية في نشر الوعي التجاري فهو يوفر فرص التعرف على خصوصية كل تجمع وعلى مشاكله واحتياجاته وحتى امكانية الحصول على صورة محدثة بين الحين والآخر. إضافة إلى عمل مؤتمرات تجارية (موقعية) أي في تجمعات التجار وليس في الغرفة نفسها تسهيلا لتجمعهم في مكان واحد خصوصا في المناطق التجارية الكبيرة مثل ترمسعيا وسلواد سنجل دير دبوان وغيرها. وعمل حل لمشكلة رسوم الانتساب خلال العام خصوصا للدرجات المتقدمة كأن يدفع رسوم ستة اشهر مثلا. والتعامل مع بساطة التجار خصوصا في القرى وبما يتناسب مع حجم مشروعهم وتوضيح الإجراءات والهدف منها والانتباه الى حساسية مسألة الضريبة عندهم والا فإنهم سيكونون مصدرا للإشاعة وتعميم ما قيل لهم الى النواحي دون الالتفات إلى خطورة الأمر. وأخيراً عمل برنامج للمنتسبين غير المسددين لمدد زمنية تتجاوز العامين لأن بعضهم يتساءل عن إجراءات إعادة الانتساب والقوانين المعمول بها في هكذا حالات.

عورتاني،(2005): الاصلاح في مجال السياسات والمؤسسات الاقتصادية – ملاحظات نقدية. هدفت الدراسة إلى تقييم التطورات الفعلية بالنسبة للبنية التنظيمية (Regulatory) والقانونية والقضائية المؤثرة على المناخ الاستثماري وعلى أداء المنشآت التجارية ومؤسسات القطاع الخاص. كما ناقشت الدراسة أيضاً مجموعة من العناوين الرئيسية وهي مظاهر الخلل في البناء المؤسساتي الحكومي، مظاهر الخلل في السياسات المالية والاقتصادية، والبناء المؤسساتي لعملية الاصلاح. أشار الدكتور عورتاني في معرض حديثه عن المنظمات غير الحكومية إلى أن هناك العديد من المنظمات غير الحكومية التي تتعامل في مجالات تؤثر بشكل أو بآخر على الاقتصاد الفلسطيني والقطاع الخاص ومنها الغرف التجارية والاتحادات الصناعية وجمعيات رجال الأعمال ومراكز البحث وجمعيات الإغاثة والجمعيات التعاونية. حيث أن كثيراً من هذه المنظمات قد لعبت ولا تزال دوراً هاماً في اتجاهات مختلفة، مثل توفير خدمات معينة أو إقامة مشاريع تطويرية أو الدفاع عن قضايا معينة ذات أثر هام على الاقتصاد والقطاع الخاص. كما أشار أيضاً إلى أن غالبية المنظمات غير الحكومية تعاني من مظاهر سلبية هامة لا تختلف كثيراً عما هو سائد في القطاع الحكومي، خاصة من حيث عدم التزامها بالشفافية والمساءلة وأساليب التعامل الديمقراطي. كما أن هنالك قدراً ملحوظاً من ضعف التنسيق بين هذه المؤسسات بشكل يؤدي إلى الازدواجية والتداخل في نشاطاتها. هذا اضافة إلى أن كثرة عدد المانحين في البلد وضعف حساسيتهم لضرورات التنسيق مع المانحين الآخرين قد ساعد كثيراً على ظهور قدر ملموس من الضعف في عملية انتقاء المشاريع التنموية وفي تقييم النتائج الفعلية للمشاريع التي يتم تنفيذها من خلال المنظمات غير الحكومية. كما أشار أيضاً إلى أن البرنامج الإصلاحي للحكومة لم يتطرق إلى النشاطات التنموية التي تقوم بها المنظمات غير الحكومية ذات العلاقة بالقضايا الاقتصادية والقطاع الخاص مما كان له أثر كبير على فتح المجال لهدر أموال طائلة تحصل عليها المنظمات غير الحكومية بشكل مباشر من المؤسسات الدولية المانحة، وبدون التنسيق مع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ذات العلاقة.

وفي حديثه عن مؤسسات القطاع الخاص، أكد دكتور عورتاني على أن القطاع الخاص الفلسطيني قد أحرز تقدماً كبيراً في عملية بناء المؤسسات التمثيلية التي تخدم قطاعات اقتصادية معينة، مثل جمعية البنوك والاتحادات الصناعية، ومركز التجارة الفلسطيني وجمعيات رجال الإعمال والغرف التجارية واتحاد شركات التأمين. حيث قامت هذه المؤسسات في فترة لاحقة بتأسيس مجلس تنسيق مؤسسات القطاع الخاص، والذي أصبح يشكل الجهة التنسيقية والتمثيلية الرئيسية للقطاع الخاص في فلسطين. أشار أيضا الى الجهود الحثيثة التي بذلتها تلك المؤسسات من اجل دفع مسيرة الاصلاح الاقتصادي وتعزيز الديمقراطية في فلسطين. كما أشار الى أبرز النشاطات في هذا الشأن ومنها عقد

مؤتمرات الحوار الوطني الاقتصادي بين القطاع العام والخاص، الا أنه أيضا أعرب عن استغرابه من عدم تطبيق أو تنفيذ توصيات تلك المؤتمرات.

وقال أن عدم حساسية المؤسسات الرسمية للتوصيات الصادرة عن فعاليات القطاع الخاص والمجتمع المدني هو ظاهرة ملفتة للنظر، وقد كانت ولا تزال تسبب تذمراً شديداً في أوساط القطاع الخاص .لذا فإن أحد أهم المؤشرات على جدية عملية الإصلاح هو قيام المؤسسات المعنية بالسلطة الوطنية بالتفاعل الجدي مع التوصيات والمطالب المقدمة من قيادات القطاع الخاص، وبشكل خاص ما جاء في الأوراق البيضاء الصادرة عن مؤتمري الحوار الوطني الاقتصادي. أضاف أيضاً بأن أحد المعوقات الرئيسية التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص هو افتقارها إلى المقومات الأساسية للحكم الصالح . فهنالك قدر غير كاف من الوضوح في مهامها وأهدافها، وضعف ملموس في آليات التنسيق فيما بينها، مما أدى إلى قدر ملحوظ من التضارب والازدواجية فيما بينها. كذلك فإن هنالك مشكلة بالنسبة لافتقار بعض هذه المؤسسات للوسائل الديمقراطية الحقيقية فيما يتعلق بانتخاب أعضاء مجالس الإدارة، حيث أن بعضها لم يجري انتخابات منذ وقت طويل.

اعتبرت الباحثة ما جاء في دراسة د. عورتاني أساسي في فهم واقع تعدد منظمات تمثيل القطاع الخاص في فلسطين إضافة إلى الازدواجية والتضارب في الخدمات المقدمة في معظم الأحيان نتيجة لقلة التنسيق فيما بينها، وهذا فعلياً ما اعتبرته الباحثة أحد المعيقات التي تعترض عمل الغرف التجارية الفلسطينية. بهذا نجد أن هذه الدراسة تتوافق في محتواها مع ما سوف يرد في دراسة الباحثة ونتائجها.

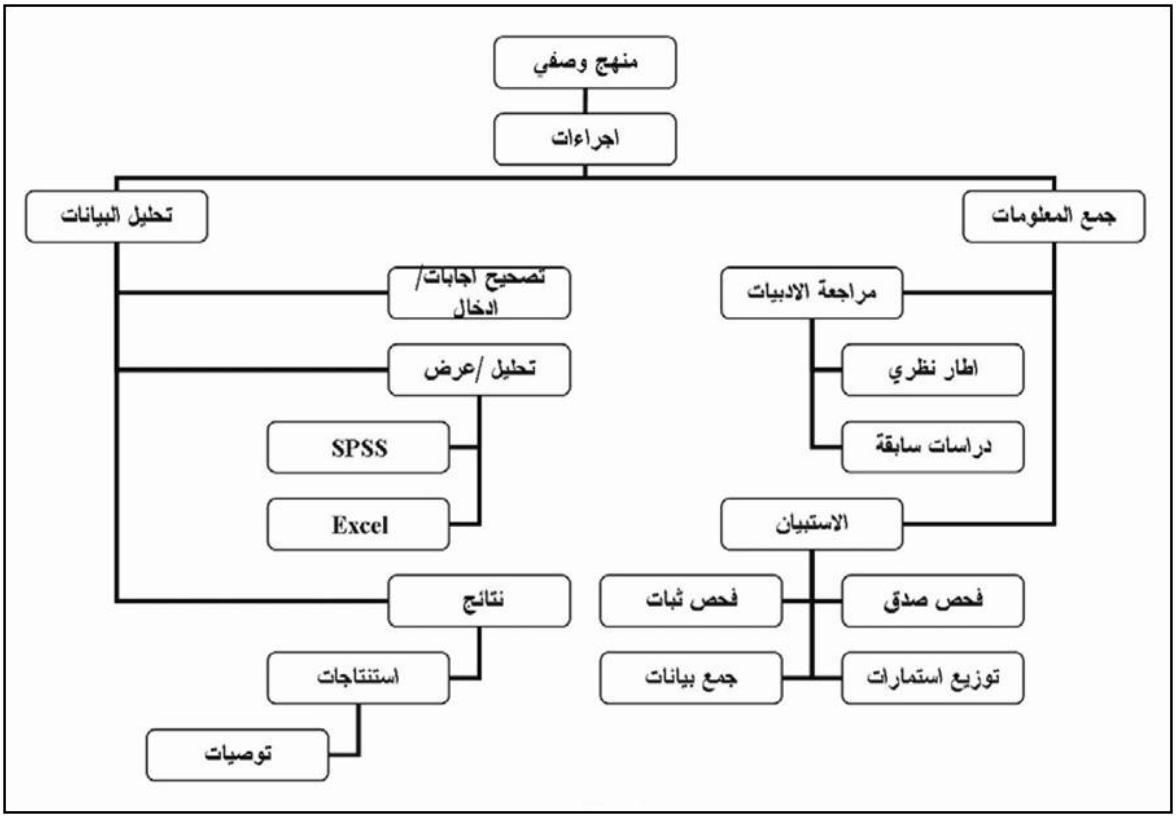
المقوشي (2004)، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع الذي تنظمه هيئة دبي للاستثمار والتنمية بالتعاون مع شركة شل العالمية تحت عنوان "مسؤولية مؤسسات خدمة قطاع الأعمال تجاه المجتمع من واقع نموذج إدارة خدمة المجتمع بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض". هدفت الورقة إلى تحديد الدور الاجتماعي لمؤسسات خدمة قطاع الأعمال ممثلة في الغرف التجارية الصناعية وتأثيره في تنمية الأعمال الاجتماعية والخيرية، وتقديم نموذج إدارة خدمة المجتمع في الغرفة التجارية الصناعية بالرياض في إطار تبادل التجارب في مجال العمل المؤسسي لخدمة المجتمع. حيث تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات لتفعيل مسؤولية المنظمات نحو خدمة المجتمع من واقع التجارب العملية ومنها ضرورة وجود استراتيجية واضحة توجه المنظمة بناءً عليها خدماتها للمجتمع على ضوء دراسة الوضع القائم والمستقبلي للفئات المستفيدة من هذه الخدمات، ووجود وحدة مختصة في المنظمة تتولى مهام التخطيط والتنسيق والتنفيذ للبرامج

الموجهة من المنظمة لخدمة المجتمع، والعمل على توفير موارد مالية ثابتة لتنفيذ هذه الخطة إلى جانب السعي بشكل مستمر واستحداث موارد بديلة، وتوزيع الأدوار في مجالات خدمة المجتمع بين المنظمات القائمة بما يمنع الازدواجية ويتيح الاستخدام الأمثل للموارد الموجهة لهذه الخدمة مع إقامة مشروعات مشتركة بينها.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفا لمجتمع الدراسة وعينتها والطريقة التي اختيرت بها، ومنهجيتها، إضـافة إلى الاختبارات التي استخدمت كأداة لقياس الصدق والثبات، ثم يعرض الطرق الإحـصائية التـي استخدمت في معالجة البيانات واستخلاص النتائج.



شكل 1.3: طريقة واجراءات الدراسة

1.3 منهج الدراسة

لقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعمل على وصف الظاهرة وتحليلها وتفسيرها وربطها مع الظواهر الأخرى، وهذا المنهج يصف الظاهرة وصفاً دقيقاً مع التعبير عنها تعبيراً كمياً وتعبيراً كيفياً، أما التعبير الكمي فإنه يعطي وصفاً رقمياً يوضح حجم الظاهرة أو مقدارها ودرجة ارتباطها مع المتغيرات الأخرى، والتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها. وستعتمد هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ذات العلاقة بمشكلة الدراسة.

2.3 أداة الدراسة

لقد قامت الباحثة بعمل إستبانة للمنشئات لدراسة دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص - الواقع وآليات التعزيز، حيث تكونت الاستبانة من أربعة أقسام (جدول 1.3).

جدول 1.3 : توزيع فقرات الاستبانة الرئيسة على محاورها

الرقم	عنوان القسم	
الأول	**خلفية المبحوث**	
الثاني	**معلومات عن المنشأة**	
الثالث	**محاور الدراسة:**	
	المحور الأول: دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية :	مدى استفادتكم من دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات.
		مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري.
		مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم.
		مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية.
		مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات.
		مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية.
		مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الإدارية والمهنية واللغوية.
		مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً.
	المحور الثاني: المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها.	
	المحور الثالث: آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها.	
الرابع	**أسئلة مفتوحة**	ما هي الخدمات المطلوبة والمنتظرة من الغرفة لتنمية منشآتكم؟هل هناك أي اقتراحات أخرى لتعزيز دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني؟

3.3 قياس صدق أداة الدراسة (الاستبانة)

للتثبت من صدق أداة القياس (الاستبانة) اعتمدت الباحثة على مساعدة بعض الأكاديميين من ذوي الاختصاص والخبرة، للكشف عن أرائهم وعن مدى الاتفاق في تقديراتهم التي تعد الطريقة المعتمدة في تحديد صدق الاستبانة، وذلك للارتقاء بمستوى مصداقية الاستبانة ولضمان تحقيقها للهدف الذي وضعت من أجله، حيث تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على الدكتور المشرف على موضوع البحث الذي قام بدراستها وتصويبها وتدقيقها ومراجعتها، حيث تم الأخذ بالتوصيات والملاحظات وتم تعديل بعض بنود الاستبانة إلى أن ظهرت بالصورة الملائمة، ومن ثم أجرينا التحليل التالي باستخدام Reliability Analysis حيث وجدنا أن قيمة التجانس بين الفقرات ككل = 0.964، نستدل من قيمة التجانس بين الفقرات ككل (0.964)، أن هذه القيمة تعد قيمة جيدة جدا بحيث توضح مدى المصداقية في تعبئة نماذج الاستبانة من قبل المشاركين في الاستبيان، وقدرة الاستبانة على قياس ما وضعت لأجله.

4.3 قياس ثبات أداة الدراسة (Cronbach's Alfa)

يتم قياس ثبات الاستبانة من خلال معادلة كرونباخ ألفا، كما أنها تشير إلى الصدق التكويني أو ما يسمى بالاتساق الداخلي.

وكانت النتائج كما يلي:

N of Cases = 175, Reliability Coefficients = 69 Items
Alfa = 0.930

يستدل من قيمة ألفا (0.930) والتي تمتد قيمها من 0 إلى 1 لتمثل مدى ثبات الاختبار الذي يحتوي على أكثر من إجابة (multi- point formatted questioner)، وكلما كانت قيمة ألفا أعلى كانت الاستبانة أكثر ثباتا في إعطاء نتائج جيدة لتحليل موضوع البحث، واتفق على أن قيمة 0.7 تعد قيمة مقبولة لثبات الاستبانة. كما نرى من النتيجة التي حصلنا عليها (ألفا = 0.930) قيمة جيدة جدا لثبات الاستبانة، مما يدل على ثبات الاستبانة وأنها تشير إلى الصدق التكويني للاستبانة وما يسمى بالتجانس الداخلي لفقرات الاستبانة. وللتأكد من هذا الثبات قامت الباحثة أيضاً بحساب قيمة معامل الثبات (ألفا) لكل محور من محاور الدراسة، وجاءت النتائج كما يبينها الجدول 2.3:

جدول 2.3: قيم معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

	المحور	قيمة معامل كرونباخ ألفا
1	المحور الأول: دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية	
1.1	مدى استفادتكم من دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات.	0.859
2.1	مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري.	0.917
3.1	مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم.	0.909
4.1	مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية.	0.931
5.1	مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات.	0.910
6.1	مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية.	0.881
7.1	مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الإدارية والمهنية واللغوية.	0.994
8.1	مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً.	0.856
2	المحور الثاني: المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها.	0.726
3	المحور الثالث: آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها.	0.851
القيمة الكلية		**0.930**

نلاحظ من الجدول السابق أن قيم معامل الثبات – كرونباخ ألفا – لكل محور من محاور الدراسة جاءت مرتفعة وتراوحت ما بين (0.726) – (0.994) مما يدل على ثبات محاور الاستبانة، مع العلم أن قيمة معامل الثبات الكلي كانت تساوي 0.930 وهي قيمة مرتفعة جداً مما يؤكد على قدرة البيانات على عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

5.3 حدود الدراسة:

هناك حدود زمانية وحدود مكانية وبشرية لهذه الدراسة، وفيما يأتي توضيح لذلك:

- الحدود الزمانية: نفذت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة بين حزيران وكانون أول 2009م.
- الحدود المكانية: محافظة رام الله والبيرة كحدود مكانية لموضوع الدراسة.
- الحدود البشرية تتمثل في أصحاب ومدراء المنشآت الأعضاء في غرفة تجارة رام الله والبيرة والمسددين لإشتراكاتهم في الغرفة لاخر ثلاث سنوات (2007 – 2009) والمسجلين في قوائم الغرفة، على اعتبار أن الأعضاء الذين قاموا بتجديد الاشترك في أي عام من الأعوام الثلاثة الأخيرة (2007 – 2009) هم من تعتبرهم الغرفة منتسبون قانونيون لديها.

6.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أصحاب ومدراء المنشآت الأعضاء في غرفة تجارية وصناعة وزراعة محافظة رام الله والبيرة.

7.3 عينة الدراسة:

تم تحديد حجم مجتمع الدراسة بناءً على الإحصاءات المقدمة للباحثة من غرفة تجارة وصناعة رام الله والبيرة حيث أشارت الإحصاءات إلى وجود (3115) منشأة مسجلة ومسددة لرسوم الانتساب لدى الغرفة التجارية خلال الأعوام (2007 – 2009)، بعد ذلك تم تحديد حجم عينة الدراسة بحيث تكون هذه العينة ممثلة لمجتمع البحث، حيث تم اختيار ما نسبته (10%) من مجتمع البحث ليكون هو حجم العينة الممثل لمجتمع البحث لكونها تعتبر نسبة ممثلة لمجتمع الدراسة في مثل هذا النوع من الدراسات المسحية، حيث تكونت عينة الدراسة من (340) منشأة مسجلة جميعها لدى غرفة تجارة وصناعة رام الله والبيرة. بعد أن تم اعتماد حجم الدراسة المطلوب، قامت الباحثة بتوزيع الاستمارات بالعدد المطلوب باستخدام أسلوب العينة الحصصية لتصنيف المنشئات للحصول على نسبة تمثيل أقرب وأدق لمجتمع الدراسة، حيث أبدت بعض المنشئات تعاونها مع الباحثة، واعتمدت الباحثة على المقابلة الشخصية وارسال الاستمارات عبر الفاكس لتعبئة الاستمارات بالعدد المطلوب. حيث يوضح الجدول التقطاعي التالي بين تصنيف المنشآت ودرجاتها طريقة حساب العينة:

جدول 3.3: حساب العينة

الدرجة / القطاع	ممتازة	أولى	ثانية	ثالثة
تجاري	64	43	56	17
صناعي	17	6	4	1
حرف	5	9	15	6
خدمات	37	15	18	6
مقاولات	17	3	1	0

1.7.3. العوامل الديموغرافية لأفراد العينة:

حتى يتم التعرف على طبيعة البيانات التي تم جمعها، فإنه لا بد من عرضها بشكل يتيح للدارس أن يتعرف على متغيراتها، لتساعده على فهم أكبر وأعمق لمجتمع الدراسة حيث سيتم عرض النتائج من خلال الجداول. سيركز هذا الجزء من الدراسة على استعراض العوامل الديموغرافية لعينة الدراسة (المتغيرات المستقلة)، حيث يظهر التوزيع التكراري لأفراد العينة تبعاً للمتغيرات المستقلة والتي يعتقد بان لها دور وتأثير أساسي على إجابات المبحوثين.

جدول 4.3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
25 سنة فأقل	1	0.3
من 26-30 سنة	16	4.7
من 31-35 سنة	40	11.8
من 36-40 سنة	48	14.1
من 41 – 45	84	24.7
من 46 – 50	43	12.6
من 51 – 55	51	15.0
أكثر من 55 سنة	57	16.8
المجموع	**340**	**%100.0**

فيما يخص العمر، يتضح من الجدول 4.3 بأن أعلى النسب حصلت عليها فئة العمر التي تتراوح ما بين 41– 45 سنة بنسبة (24.7%)، يليها الفئة العمرية أكثر من 55 سنة بنسبة (16.8%)، تليها الفئة ما بين 51- 55 سنة، وأقل هذه النسب كانت من نصيب الفئة العمرية 25 سنة فأقل بنسبة (0.3%) من إجمالي العينة.

جدول 5.3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	336	98.8
أنثى	4	1.2
المجموع	**340**	**% 100.0**

أما فيما يتعلق بجنس المبحوثين يتضح أن غالبيتهم من الذكور، حيث أن عدد الذكور 336 بنسبة (98.8%) من إجمالي العينة وعدد الإناث 4 بنسبة (1.2%).

جدول 6.3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
توجيهي فأقل	136	40.0
دبلوم	45	13.2
بكالوريوس	131	38.5
ماجستير	24	7.1
دكتوراة	4	1.2
المجموع	**340**	**% 100.0**

أما فيما يخص الدرجة العلمية، يتضح من الجدول 5.4 بأن أعلى النسب كانت لمن يحملون شهادة التوجيهي أو أقل بنسبة (40.0%)، يليهم أصحاب درجة البكالوريوس بنسبة (38.5%)، ثم من يحملون درجة الدبلوم بنسبة (13.2%)، ثم درجة الماجستير بنسبة (7.1%)، واقل هذه النسب كانت من نصيب درجة الكتوراة بنسبة (1.7%) من إجمالي العينة.

جدول 7.3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
ادارة واقتصاد	106	31.2
هندسة	32	9.3
علوم اجتماعية وسياسية	3	0.9
محاسبة	21	6.2
كهرباء	5	1.5
كيمياء وتحاليل طبية	2	0.6
تنمية	4	1.1
جغرافيا	3	0.9
كمبيوتر	3	0.9
صيدلة	2	0.6
فني أسنان	2	0.6
صناعة	16	4.7
تصفيف شعر	5	1.5
غير ذلك	136	40.0
المجموع	**340**	**% 100.0**

أما فيما يخص التخصص، يتضح من الجدول 6.4 بأن أعلى النسب كانت لمن هم أقل من توجيهي بنسبة (40.0%)، يليه تخصص الإدارة والاقتصاد بنسبة (31.2%)، يليه تخصص الهندسة بنسبة (9.3%)، وأقل هذه النسب كانت من نصيب تخصصات الكيمياء وتحاليل طبية والصيدلة وفني أسنان بنسب متكافئة (0.6%) من إجمالي العينة.

جدول 8.3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الملكية

12	التكرار	النسبة المئوية
مالك المنشأة	284	83.5
غير مالك	56	16.5
المجموع	**340**	**% 100.0**

أما فيما يتعلق بالصفة الرسمية لأفراد العينة يتضح أن غالبيتهم هم من مالكي المنشأة بنسبة (83.5%) من إجمالي العينة، والنسبة المتبقية (16.5%) هم من موظفي المنشأة (مديرعام، أو إداري أو تنفيذي)، يتضح من ذلك أن معظم منشآت القطاع الخاص تصنف بأنها عائلية أي أنها تعارض مبدأ الادارة الذي ينص على أهمية فصل الملكية عن الإدارة لضمان تطورها.

جدول 9.3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في المنشأة

عدد سنوات الخبرة في المنشأة	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات فأقل	51	15.0
من 6 -10 سنوات	79	23.2
من 11 – 15 سنة	72	21.2
من 16 – 20 سنة	56	16.5
أكثر من 20 سمة	82	24.1
المجموع	**340**	**% 100.0**

أما فيما يخص عدد سنوات الخبرة في العمل الحالي، يتضح من الجدول 8.4 بأن أعلى النسب حصلت عليها الفئة التي تمتلك عدد سنوات خبرة اكثر من 20 سنة بنسبة (24.1%)، يليها الفئة ما بين 6 – 10 سنوات بنسبة (23.2%)، تليها الفئة ما بين 11 - 15 سنة بنسبة (21.2)، ثم الفئة 16 – 20 بنسبة (16.5%)، وأقلها فئة 5 سنوات فأقل بنسبة (15.0%) من إجمالي العينة.

2.7.3. العوامل الديموغرافية لمنشئات العينة:

جدول 10.3: التوزيع التكراري للمنشئات حسب المنطقة

المنطقة	التكرار	النسبة المئوية
مدينة	266	78.2
قرية	70	20.6
مخيم	4	1.2
المجموع	**340**	**% 100.0**

فيما يخص منطقة المنشأة، يتضح من الجدول 9.4 بأن أعلى النسب حصلت عليها المنشئات التي تعمل في المدينة بنسبة (78.2%)، يليها فئة المنشئات الواقعة في القرية بنسبة (20.6%)، وأقل هذه النسب كانت للمنشئات الواقعة في المخيم بنسبة (1.2%) من أجمالي العينة.

جدول 11.3: التوزيع للمنشئات حسب تصنيف المنشأة

تصنيف المنشأة	التكرار	النسبة المئوية
تجاري	180	53
صناعي	28	8
مقاولات	21	6
خدمات	76	22
حرف	35	10
المجموع	**340**	**% 100.0**

أما فيما يخص تصنيف المنشأة، يتضح من الجدول 10.4 بأن أعلى النسب حصلت عليها المنشئات التجارية بنسبة (53%)، تليها منشئات الخدمات بنسبة (22%)، ثم منشئات الحرف بنسبة (10%)، يليها المنشئات الصناعية بنسبة (8%)، وأقل المنشئات كانت منشئات المقاولات بنسبة (6%) من إجمالي العينة.

جدول 12.3: التوزيع للمنشئات حسب درجة المنشأة (حسب سجل الغرفة التجارية)

درجة المنشأة	التكرار	النسبة المئوية
ممتازة	140	41
أولى	76	22
ثانية	94	28
ثالثة	30	9
المجموع	**340**	**%100.0**

فيما يخص درجة المنشأة، يتضح من الجدول 11.4 بأن أعلى النسب حصلت عليها المنشئات من الفئة الممتازة بنسبة (41%)، تليها منشئات فئة ثانية بنسبة (28%)، ثم منشئات الفئة الأولى بنسبة (22%)، وأقل المنشئات كانت منشئات الفئة الثالثة بنسبة (9%) من إجمالي العينة.

جدول 13.3: التوزيع للمنشئات حسب عدد الموظفين العاملين في المنشأة

عدد الموظفين	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 موظفين	192	56.5
من 5 – 10 موظفين	90	26.4
11 موظف فأكثر	58	17.1
المجموع	**340**	**% 100.0**

أما فيما يخص عدد الموظفين العاملين في المنشأة، يتضح من الجدول 12.4 بأن أعلى النسب حصلت عليها الفئة أقل من 5 موظفين بنسبة (56.5%)، تليها الفئة من 5 – 10 موظفين بنسبة (26.4%)، وأقل الفئات كانت الفئة 11 موظف فأكثر بنسبة (17.1%) من إجمالي العينة.

جدول 14.3: التوزيع للمنشئات حسب تجديد المنشأة انتسابها سنوياً للغرفة التجارية

هل تجدد المنشأة انتسابها للغرفة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	304	89.4
لا	15	4.4
يتم التسديد عند الحاجة لخدمات الغرفة	21	6.2
المجموع	**340**	**% 100.0**

فيما يخص تجديد المنشأة انتسابها للغرفة التجارية، يتضح من الجدول 13.4 بأن أعلى النسب حصلت عليها المنشئات التي تجدد انتسابها باستمرار بنسبة (89.4%)، تليها الفئة التي تجدد انتسابها عند الحاجة لخدمات الغرفة التجارية بنسبة (6.2%)، وأقل الفئات كانت التي لا تجدد انتسابها أبداً بنسبة (4.4%) من إجمالي العينة.

8.3 المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بمراجعتها وذلك تمهيداً بإدخالها إلى الحاسوب وقد تم ذلك بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية وذلك في جميع أسئلة الدراسة حيث تم اختيار وتحليل فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أساليب الإحصاء الوصفي: كالتكرار والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية.
- قياس التجانس الداخلي (كرونباخ ألفا).
- تم اعتماد البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل عمل المقارنات المختلفة التي تبين وبوضوح الفوارق والتباين بين الأحداث المدروسة وذلك على النحو الآتي:

  - استخدمت الباحثة اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص فرضيات الدراسة الثانية والخامسة.
  - استخدام تحليل التباين الأحادي لفحص بقية الفرضيات.

- قامت الباحثة بالتمثيل البياني لمحاور الدراسة.
- اعتمدت الباحثة على مقياس ليكارت الخماسي في عمل مقارنات الاتجاه لفقرات الاستبانة.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

1.4 مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، وفقا لفقرات الاستبانة ومجالاتها (محاور الدراسة)، حيث سيتم الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار تأثير خصائص عينة المبحوثين على إجاباتهم. ولقد تم حساب المتوسط المرجح لإجابات أفراد مجتمع البحث على محاور الدراسة المختلفة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك من اجل معرفة اتجاه أراء المستجيبين (أفراد المجتمع) وعمل المقارنات المختلفة، حيث يعتبر مقياس ليكرت من أفضل أساليب قياس الاتجاهات، وذلك على النحو التالي:

جدول 1.4-أ: تقسيم مقياس ليكرت إلى المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين

1.00 -1.19	مستوى 5	موافق بدرجة ضعيفة جداً ↑ ↑ ↑ ↑
1.20-1.39	مستوى 4	
1.40-1.59	مستوى 3	
1.60-1.79	مستوى 2	
1.80-1.99	مستوى 1	
2.00-2.19	مستوى 5	درجة ضعيفة ↑ ↑ ↑ ↑
2.20-2.39	مستوى 4	
2.40-2.59	مستوى 3	
2.60-2.79	مستوى 2	
2.80-2.99	مستوى 1	

جدول 1.4-ب: تقسيم مقياس ليكرت إلى المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين

3.00	موافق بدرجة متوسطة	
3.19-3.01	مستوى 1	↓↓↓↓ درجة متوسطة
3.39-3.20	مستوى 2	
3.59-3.40	مستوى 3	
3.79-3.60	مستوى 4	
4.00-3.80	مستوى 5	
4.19-4.01	مستوى 1	↓↓↓↓ موافق بدرجة كبيرة
4.39-4.20	مستوى 2	
4.59-4.40	مستوى 3	
4.79-4.60	مستوى 4	
5.00-4.80	مستوى 5	

1.1.4 أولاً: الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها:

للإجابة على أسئلة الدراسة الرئيسية والفرعية سيتم عرض محاور الدراسة كما يلي: سيتم في هذا القسم عرض وتحليل ومناقشة لنتائج إجابات المبحوثين حول المحاور الرئيسية الثلاث للدراسة، حيث سيتم عرض فقرات كل محور من خلال الجداول ومناقشة نتائجها، ومن ثم سيتم عمل ملخص عام لكل المحاور.

1.1.1.4 . المحور الأول: دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية الآتية وفائدة المنشآت من هذا الدور:

فيما يأتي تلخيص لاهم النتائج المتعلقة بدور الغرفة في تنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية الآتية وفائدة المنشآت من هذا الدور:

1.1.1.1.4. أولاً: مدى استفادتكم من دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات:

مدى الاستفادة من دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وتعميم معلومات، يلخصها جدول (2.4):

جدول 2.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الأول

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الاحصاءات التجارية والصناعية (العالمية والاقليمية والمحلية)	1.77	1.098
2	المتغيرات الاقتصادية (العالمية والمحلية "متابعة وتحليل انعكاساتها على القطاع الخاص")	1.82	1.098
3	فرص التصدير للسلع الوطنية إلى الاسواق العالمية	1.32	0.848
4	أساليب التسويق الفعالة للمنتجات الوطنية	1.22	0.666
5	المعارض التجارية والصناعية والزراعية	2.01	1.262
6	الفرص الاستثمارية في فلسطين	1.19	0.605
الدرجة الكلية		**1.56**	**0.930**

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (1.56) أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة جداً من المستوى الثالث من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.19 – 2.01)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لكافة فقرات هذا المحور من المبحوثين، حيث لوحظ وجود تقارب في المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات، مما يشير إلى توافق في أراء المبحوثين حول مدى استفادتهم من دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات، حيث لوحظ أن المبحوثين يعتبرون أنفسهم غير مستفيدون من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور مع ملاحظة أنهم لا يستفيدون من دور الغرفة في بعض الفقرات أكثر من الأخرى، وبالتالي فإن أفراد العينة يشيروا إلى عدم استفادتهم من دور الغرفة التجارية في الفقرات المذكورة، حيث يتضح من النتائج السابقة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية من إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول الفرص الاستثمارية في فلسطين هو أضعف الأدوار التي تقوم بها الغرفة التجارية من خلال دورها في تنمية القطاع الخاص في هذا المحور.
- يرى أفراد العينة أن استفادتهم ضعيفة من الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول المعارض التجارية والصناعية والزراعية، على الرغم من أن الفقرة الخاصة بذلك حصلت على أعلى متوسط حسابي في هذا المحور بقيمة بلغت (2.01) وبدرجة موافقة (ضعيفة) من المستوى الأول، مما يعني أن (40%)

فقط من أفراد العينة يستفيدون من الدراسات أو الأبحاث أو المعلومات التي تعدها وتنشرها الغرفة التجارية حول المعارض التجارية والصناعية والزراعية.

- هناك موافقة (ضعيفة جداً) على بقية فقرات هذا المحور والمتعلقة بالدور الذي تقوم به الغرفة التجارية من إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول الفقرات المذكورة، مع ملاحظة أن مستويات الموافقة الضعيفة جداً مختلفة من فقرة لأخرى، فهي موافقة ضعيفة جداً من المستوى الأول للفقرة الثانية، وموافقة ضعيفة جداً من المستوى الثاني للفقرة الأولى، بالإضافة إلى أنها موافقة ضعيفة جداً من المستوى الرابع للفقرتين الثالثة والرابعة.
- اتفق أفراد العينة على أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية من إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول الفرص الاستثمارية في فلسطين هو أضعف الأدوار التي تقوم بها الغرفة التجارية من خلال دورها في تنمية القطاع الخاص في هذا المحور، حيث حصلت الفقرة الخاصة بذلك على درجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس بمتوسط حسابي (1.19)، مما يشير إلى أن (24%) فقط من أفراد العينة يستفيدون من الدراسات أو الأبحاث أو المعلومات التي تعدها وتنشرها الغرفة التجارية حول الفرص الاستثمارية في فلسطين.

2.1.1.1.4. ثانياً: مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري:

مدى الاستفادة من دور الغرفة في دعم وتنشيط السلوك الاستثماري، يلخصها جدول (3.4):

جدول 3.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الثاني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تعريفكم بالفرص الاستثمارية التجارية والصناعية المتاحة في إطار خطط التنمية (محلياً وعالمياً)	1.14	0.526
2	الاعلان عن المشاريع الاستثمارية (اجراءات اقامتها والتيسيرات والحوافز التي تمنح لها، المواقع المناسبة لها...الخ)	1.15	0.547
3	تذليل المعوقات التي تعترض اقامة مشاريعكم الاستثمارية مع الجهات المختصة	1.15	0.647
الدرجة الكلية		**1.15**	**0.573**

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (1.15) أن هناك موافقة بدرجة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.14 – 1.15)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لكافة فقرات هذا المحور من المبحوثين، حيث أن لاحظنا وجود تقارب كبير جداً في المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات، مما يشير إلى توافق في أراء المبحوثين حول مدى استفادتهم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوكهم الاستثماري، حيث لوحظ أن المبحوثين يعتبرون أنفسهم غير مستفيدين من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور، وبالتالي فإن أفراد العينة يشيروا إلى عدم استفادتهم من دور الغرفة التجارية في الفقرات المذكورة، حيث يتضح من النتائج السابقة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في دعم وتنشيط السلوك الاستثماري من خلال تعريف منتسبيها بالفرص الاستثمارية التجارية والصناعية المتاحة في إطار خطط التنمية (محلياً وعالمياً) هي أضعف الفقرات المذكورة حول دور الغرفة التجارية في تنمية القطاع الخاص في هذا المحور.
- هناك موافقة (ضعيفة جداً) على فقرات هذا المحور والمتعلقة بالدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في دعم وتنشيط السلوك الاستثماري لمنتسبيها، حيث لوحظ أن الفقرة المتعلقة بالاعلان عن المشاريع الاستثمارية (اجراءات اقامتها والتيسيرات والحوافز التي تمنح لها، المواقع المناسبة لها...الخ)، والفقرة المتعلقة بتذليل المعوقات التي تعترض اقامة مشاريع أعضاء الغرفة التجارية الاستثمارية مع الجهات المختصة، حصلتا على متوسط حسابي أعلى بقليل وبفارق بسيط عن بقية فقرات هذا المحور، حيث جاءت هاتان الفقرتان بمتوسط حسابي متساوي وبقيمة بلغت (1.15).
- يرى أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في دعم وتنشيط السلوك الاستثماري بتعريف منتسبيها بالفرص الاستثمارية التجارية والصناعية المتاحة في إطار خطط التنمية (محلياً وعالمياً) هي أضعف الفقرات، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.14) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس، مما يشير إلى أن (23%) فقط من أفراد العينة يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

3.1.1.1.4 ثالثاً: مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات

مدى الاستفادة من دور الغرفة في تقديم الاستشارات لمنسبيها يلخصه الجدول (4.4):

جدول 4.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	إجراءات الاستيراد والتصـدير	1.63	1.204
2	الفرص التصديرية لمنتجات المنشآت	1.19	0.621
3	إدارة الإنتاج والتسويق	1.16	0.577
4	الشحن والتخليص	1.36	0.960
5	الوكالات التجارية	1.33	0.910
6	الهياكل التنظيمية (الشؤون الإدارية والتنظيمية)	1.17	0.565
7	الجدوى الاقتصادية	1.16	0.561
8	الإدارة المالية (استشارات محاسبية وضرائبية وتحليل مالي)	1.14	0.520
9	الأمور القانونية ذات العلاقة بادارة المشاريع	1.23	0.725
الدرجة الكلية		1.26	0.738

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (1.26) أن هناك موافقة بدرجة (ضعيفة جداً) من المستوى الرابع من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.14 – 1.63)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لكافة فقرات هذا المحور من المبحوثين، حيث أن لاحظنا وجود تقارب في المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات، مما يشير إلى توافق في أراء المبحوثين حول مدى استفادتهم من دور الغرفة في تقديم الاستشارات للفقرات المذكورة، حيث لوحظ أن المبحوثين يعتبرون أنفسهم غير مستفيدين من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور مع ملاحظة أنهم لا يستفيدون من الاستشارات المقدمة من الغرفة التجارية بمستويات مختلفة حسب فقرات هذا المحور، وبالتالي فإن أفراد العينة يشيروا إلى عدم استفادتهم من دور الغرفة التجارية في الفقرات المذكورة، حيث يتضح من النتائج السابقة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية من خلال تقديم الاستشارات حول الإدارة المالية (استشارات محاسبية وضرائبية وتحليل مالي) هي أضعف الفقرات المذكورة من خلال الأدوار التي تقوم بها الغرفة التجارية في تقديم الاستشارات لتنمية القطاع الخاص في هذا المحور.
- هناك موافقة (ضعيفة جداً) على جميع فقرات هذا المحور والمتعلقة بالدور الذي تقوم به الغرفة التجارية من خلال تقديم الاستشارات حول الفقرات المذكورة، مع ملاحظة أن

مستويات الموافقة الضعيفة جداً مختلفة من فقرة لأخرى، فهي موافقة ضعيفة جداً من المستوى الثاني للفقرة الأولى، وهي موافقة ضعيفة جداً من المستوى الرابع للفقرات (الرابعة والخامسة والتاسعة)، بالإضافة إلى أنها موافقة ضعيفة جداً من المستوى الخامس لبقية فقرات هذا المحور.

- يرى أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية من خلال تقديم الاستشارات حول الإدارة المالية (استشارات محاسبية وضرائبية وتحليل مالي) هي أضعف الفقرات المذكورة، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.14) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس، مما يشير إلى أن (23%) فقط من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.
- يرى أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية من خلال تقديم الاستشارات حول اجراءات الاستيراد والتصدير هي أقوى الفقرات المذكورة، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.63) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الثاني، مما يشير إلى أن (33%) من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

4.1.1.1.4 رابعاً: مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية عن طريق

مدى الاستفادة من دور الغرفة في مجال الحل في المنازعات التجارية، يلخصها جدول (5.4):

جدول 5.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الرابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	ادارتها للاشكالات التجارية التي تواجهكم	1.13	0.535
2	حل نزاعاتكم التجارية المختلفة (التحكيم أو الوساطة)	1.17	0.679
	الدرجة الكلية	1.15	0.607

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (1.15) أن هناك موافقة بدرجة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.13 – 1.17)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لكافة فقرات هذا المحور من المبحوثين، حيث أن لاحظنا وجود تقارب كبير جداً في المتوسطات

الحسابية لكافة الفقرات، مما يشير إلى توافق في أراء المبحوثين حول مدى استفادتهم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية، حيث لوحظ أن المبحوثين يعتبرون أنفسهم غير مستفيدين من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور، وبالتالي فإن أفراد العينة يشيروا إلى عدم استفادتهم من دور الغرفة التجارية في الفقرات المذكورة، حيث يتضح من النتائج السابقة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في مجال المنازعات التجارية عن طريق ادارتها للاشكالات التجارية التي تواجه منتسبيها هي أضعف الفقرات المذكورة حول دور الغرفة التجارية في تنمية القطاع الخاص في هذا المحور.

- جاءت الفقرة الخاصة بدور الغرفة التجارية في مجال المنازعات التجارية عن طريق حل نزاعات منتسبيها التجارية المختلفة (التحكيم أو الوساطة) بموافقة ضعيفة جداً من المستوى الخامس، حيث جاءت الفقرة المتعلقة بذلك بمتوسط حسابي (1.17).
- يرى أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في مجال المنازعات التجارية عن طريق ادارتها للاشكالات التجارية التي تواجه منتسبيها هي أضعف الفقرات المذكورة، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.13) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس، مما يشير إلى أن (23%) فقط من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

5.1.1.1.4. خامساً: مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات

مدى استفادة منسبي الغرفة من دورها في مجال عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات، تلخصها الدراسة في جدول (6.4):

جدول 6.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الخامس

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	بحث انعكاسات المستجدات المختلفة على أداء منشآتكم	1.48	0.976
2	بحث القضايا الاقتصادية التي تهمكم	1.54	1.111
3	البحث في المشاكل التي تعترض عملكم	1.45	1.007
4	حماية الصناعة الوطنية من المنافسة الأجنبية	1.19	0.683
5	تعزيز العلاقات فيما بين المنشآت (التنسيق والتشبيك)	1.40	0.912
	الدرجة الكلية	1.41	0.938

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (1.41) أن هناك موافقة بدرجة (ضعيفة جداً) من المستوى الثالث من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.19 – 1.54)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لكافة فقرات هذا المحور من المبحوثين، حيث أن لاحظنا وجود تقارب في المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات، مما يشير إلى توافق في أراء المبحوثين حول مدى استفادتهم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات للفقرات المذكورة، حيث لوحظ أن المبحوثين يعتبرون أنفسهم غير مستفيدين من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور، وبالتالي فإن أفراد العينة يشيروا إلى عدم استفادتهم من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور، حيث يتضح من النتائج السابقة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات بهدف حماية الصناعة الوطنية من المنافسة الأجنبية هي أضعف الفقرات المذكورة من خلال الأدوار التي تقوم بها الغرفة التجارية في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات لتنمية القطاع الخاص في هذا المحور.
- هناك موافقة (ضعيفة جداً) على جميع فقرات هذا المحور والمتعلقة بالدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات حول الفقرات المذكورة، مع ملاحظ أن الفقرات (الأولى، والثانية، والثالثة، والخامسة) جاءت بموافقة ضعيفة جداً من المستوى الثالث.

- يرى أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات بهدف حماية الصناعة الوطنية من المنافسة الأجنبية هي أضعف الفقرات المذكورة في هذا المحور، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.19) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس، مما يشير إلى أن (24%) فقط من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

- يرى أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات بهدف بحث القضايا الاقتصادية التي تهمكم هي أقوى الفقرات المذكورة في هذا المحور، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.54) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الثالث، مما يشير إلى أن (31%) من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

6.1.1.1.4. سادساً: مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية:

مدى استفادة منسبي الغرفة من دورها في مجال تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية لمنتسبيها يلخصه الجدول (7.4):

جدول 7.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم السادس

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تنظيم اللقاءات بين منشآتكم ونظائركم في الدول الصديقة	1.33	0.884
2	إقامة فعاليات محلياً للترويج لصناعاتكم (الأسواق والمعارض)	1.37	0.931
3	إقامة فعاليات عالمياً للترويج لصناعاتكم (الأسواق والمعارض)	1.13	0.596
4	ترتيب مشاركة رجال الأعمال في المعارض (إقليميا، عالميا)	1.47	1.074
5	تنظيم البعثات التجارية الى الخارج (وفود رجال الأعمال)	1.24	0.741
6	تنظيم لقاءات تجمعكم مع الوفود الزائرة	1.24	0.788
7	إصدار دليل المعارض الدولية سنوياً	1.97	1.242
	الدرجة الكلية	1.39	0.894

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (1.39) أن هناك موافقة بدرجة (ضعيفة جداً) من المستوى الرابع من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.13 – 1.97)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لكافة فقرات هذا المحور من المبحوثين، حيث أن لاحظنا وجود تقارب في المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات، مما يشير إلى توافق في أراء المبحوثين حول مدى استفادتهم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية للفقرات المذكورة، حيث لوحظ أن المبحوثين يعتبرون أنفسهم غير مستفيدين من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور، وبالتالي فإن أفراد العينة يشيروا إلى عدم استفادتهم من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور، حيث يتضح من النتائج السابقة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق إقامة فعاليات

عالمياً للترويج لصناعات منتسبيها (الأسواق والمعارض) هي أضعف الفقرات المذكورة، من خلال الأدوار التي تقوم بها الغرفة التجارية في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية لتنمية القطاع الخاص في هذا المحور.

- هناك موافقة (ضعيفة جداً) على جميع فقرات هذا المحور والمتعلقة بالدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية حول الفقرات المذكورة، مع ملاحظة أن مستويات الموافقة الضعيفة جداً مختلفة من فقرة لأخرى، فهي موافقة ضعيفة جداً من المستوى الأول للفقرة السابعة، وهي موافقة ضعيفة جداً من المستوى الثالث للفقرة الرابعة، بالإضافة إلى أنها موافقة ضعيفة جداً من المستوى الرابع للفقرات (الأولى والثانية والخامسة والسادسة).

- يرى أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق إقامة فعاليات عالمياً للترويج لصناعات منتسبيها (الأسواق والمعارض) هي أضعف الفقرات المذكورة، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.13) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس، مما يشير إلى أن (23%) فقط من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

- يرى أفراد العينة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق إصدار دليل المعارض الدولية سنوياً هي أقوى الفقرات المذكورة، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.97) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الأول، مما يشير إلى أن (%) من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال. يليها الفقرة الخاصة بدورها في ترتيب مشاركة رجال الأعمال في المعارض (إقليميا، عالميا)، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.47) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الثالث مما يشير إلى أن (39%) من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

7.1.1.1.4. سابعاً: مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية

مدى استفادة منسبي الغرفة من دورها في عقد البرامج التدريبية المختلفة يلخصه الجدول (8.4):

جدول 8.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم السابع

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	المواضيع التدريبية المطروحة	1.69	1.310
2	المواد التدريبية التي تلبي احتياجكم	1.67	1.277
3	المدربون المعتمدون (اختصاصاتهم)	1.67	1.296
4	الاساليب التدريبية المستخدمة	1.68	1.306
الدرجة الكلية		**1.68**	**1.297**

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (1.68) أن هناك موافقة بدرجة (ضعيفة جداً) من المستوى الثاني من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.67 – 1.69)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لكافة فقرات هذا المحور من المبحوثين، حيث أن لاحظنا وجود تقارب كبير جداً في المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات، مما يشير إلى توافق في أراء المبحوثين حول مدى استفادتهم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل الفقرات المذكورة، حيث لوحظ أن المبحوثين يعتبرون أنفسهم غير مستفيدين من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور، وبالتالي فإن أفراد العينة يشيروا إلى عدم استفادتهم من دور الغرفة التجارية في جميع فقرات هذا المحور، حيث يتضح من النتائج السابقة أن الدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل المواد التدريبية التي تلبي احتياجات منتسبيها ووجود المدربون المعتمدون (اختصاصاتهم) هما أضعف فقرتين مذكورتين في هذا المحور من خلال الأدوار التي تقوم بها الغرفة التجارية لتنمية القطاع الخاص في هذا المحور.
- هناك موافقة (ضعيفة جداً) على جميع فقرات هذا المحور والمتعلقة بالدور الذي تقوم به الغرفة التجارية في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية حول الفقرات المذكورة، حيث جاءت جميع فقرات هذا المحور بموافقة ضعيفة جداً من المستوى الثاني.
- يرى أفراد العينة أن البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية التي تعقدها الغرفة التجارية تلبي احتياجاتهم وتتمتع بوجود المدربون المعتمدون (اختصاصاتهم) وبالتالي فإن هاتان الفقرتان هما أضعف الفقرات المذكورة في هذا المحور، حيث جاء متوسط إجابات

أفراد العينة متساوي حول هاتان الفقرتان بقيمة (1.67) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الثاني، مما يشير إلى أن (33%) فقط من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

8.1.1.1.4. ثامناً: مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً:

مدى استفادة منسبي الغرفة من دورها التنظيمي بتمثيل المنشآت رسمياً يلخصه الجدول (9.4):

جدول 9.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الثامن

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	احتضانها لقطاعات الأعمال المتنوعة	2.00	1.189
2	دراسة احتياجاتكم المتنوعة	1.19	0.566
3	تلبية احتياجاتكم التي تقع ضمن اختصاصها	1.76	1.065
4	تزويد الحكومة بمعلومات حول أنشطتكم	1.16	0.517
5	تمثيلكم أمام الجهات الرسمية في القضايا المختلفة	1.30	0.818
6	الدفاع عن مصالحكم أمام الجهات الرسمية	1.29	0.801
7	تعديل القوانين والتشريعات بما يدعم دوركم	1.17	0.644
8	تطوير قدرات منشآتكم (الادارية والمعرفية والمهنية)	1.25	0.717
9	اصدار أوراق ثبوتية	3.47	1.218
الدرجة الكلية		**1.62**	**0.837**

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (1.62) أن هناك موافقة بدرجة (ضعيفة جداً) من المستوى الثاني من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.16 – 3.47)، مما يدل على وجود تفاوت في درجة الموافقة على فقرات هذا المحور، حيث لاحظنا أن أفراد العينة أشاروا إلى قبول فقرات هذا المحور بدرجات قبول مختلفة، حيث جاءت درجات الموافقة على فقرات هذا المحور (متوسطة، ضعيفة، وضعيفة جداً)، حيث يتضح من النتائج السابقة أن الدور التنظيمي للغرفة يبدوا واضحاً وجلياً عند

اصدار أوراق ثبوتية (لتسهيل اصدار تصاريح، شهادات، فيز وجوازات سفر، ومعاملات الوزارات) مما يجعلها أقوى الفقرات المذكورة في هذا المحور، وأن الفقرة الخاصة بتزويد الغرفة التجارية الحكومة بمعلومات حول أنشطة منتسبيها كأحد الأدوار التنظيمية للغرفة التجارية هي أضعف الفقرات المذكورة من خلال الدور التنظيمي للغرفة التجارية عن طريق تمثيل منشآت منتسبيها رسمياً لتنمية القطاع الخاص في هذا المحور.

- يرى أفراد العينة أن الدور التنظيمي للغرفة التجارية عن طريق تمثيل منشآت منتسبيها رسمياً عند اصدار أوراق ثبوتية (لتسهيل اصدار تصاريح، شهادات، فيز وجوازات سفر، ومعاملات الوزارات) هي أقوى الفقرات المذكورة في هذا المحور، حيث حصلت الفقرة المتعلة بذلك على متوسط حسابي (3.47) وبدرجة موافقة (متوسطة) من المستوى الثالث.

- هناك موافقة بدرجة (ضعيفة) حول الدور التنظيمي للغرفة التجارية عن طريق تمثيل منشآت منتسبيها رسمياً باحتضانها لقطاعات الأعمال المتنوعة (التجارة، الصناعة، الخدمات، الحرف...الخ)، حيث جاءت الفقرة المتعلقة بذلك بمتوسط حسابي (2.00).

- بالإضافة لما سبق، فقد جاءت بقية فقرات هذا المحور بدرجة موافقة (ضعيفة جداً)، بمستويات مختلفة، حيث جاءت (الفقرة الثالثة) بدرجة موافقة ضعيفة جداً من المستوى الثاني، بينما جاءت الفقرات (الخامسة والسادسة والثامنة) بدرجة موافقة ضعيفة جداً من المستوى الرابع، وجاءت الفقرتان (الثانية والسابعة) بدرجة موافقة ضعيفة جداً من المستوى الخامس.

- يرى أفراد العينة أن الدور التنظيمي للغرفة التجارية عن طريق تمثيل منشآت منتسبيها رسمياً في تزويد الحكومة بمعلومات حول أنشطتهم هي أضعف الفقرات المذكورة في هذا المحور، حيث جاء متوسط إجابات أفراد العينة حول هذه الفقرة (1.16) وبدرجة موافقة (ضعيفة جداً) من المستوى الخامس، مما يشير إلى أن (23%) فقط من المبحوثين يستفيدون من دور الغرفة التجارية في هذا المجال.

2.1.1.4. المحور الثاني: المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها

يمثل الجدول (10.4) توجهات المبحوثين نحو أهم المعوقات التي تحول دون أداء الغرفة لأدوارها الواجب عليها القيام بها اتجاههم:

جدول 10.4: توجهات أفراد مجتمع البحث حول المحور الثاني.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	عدم تناسب التشريعات والقوانين مع الحالة الفلسطينية	3.55	1.412
2	عدم اجراء انتخابات لمجلس ادارة الغرفة	3.67	1.415
3	عدم التخصص في عمل الغرفة (فهي تجارية وصناعية)	3.94	1.425
4	عدم تلائم تصميم الهيكل التنظيمي للغرفة مع تحديث خدماتها	3.80	1.287
5	عدم وجود دوائر عمل متخصصة لتقديم الخدمات	4.30	1.094
6	ضعف مؤهلات الطاقم الوظيفي في الغرفة (عدم كفاية التخصصات العلمية والفنية والمؤهلات والخبرات العملية)	2.32	1.238
7	قلة المصادر المالية	2.24	1.235
8	قلة دعم واهتمام السلطة الفلسطينية بالغرف	3.67	1.420
9	قلة ثقة المنشآت بفعالية الخدمات المقدمة	2.40	1.432
10	عدم توافق الخدمات المقدمة مع احتياجات المنشآت	3.15	1.398
11	عدم ارتقاء الخدمات المقدمة الى المستوى المطلوب منها	3.16	1.402
12	تعدد منظمات تمثيل القطاع الخاص الفلسطيني	2.91	1.625
13	تداخل الأدوار فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني	4.43	1.141
14	ضعف التنسيق فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني	4.63	0.904
الدرجة الكلية		**3.44**	**1.316**

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (3.44) أن هناك موافقة بدرجة (متوسطة) من المستوى الثالث من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.24 – 4.63)، مما يدل على وجود تفاوت في درجة الموافقة على فقرات هذا المحور، حيث لاحظنا أن أفراد العينة أشاروا إلى رفض بعض فقرات هذا المحور دوناً عن بقية الفقرات وذلك لاعتبارها معيقات ضعيفة ليس لها تأثير كبير، يمكن تجاهلها، وفي احسن الاحوال وضعها في ذيل قائمة اولويات المواجهة، حيث يتضح من النتائج السابقة أن ضعف التنسيق فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني هي أقوى الفقرات المذكورة في هذا المحور، وأن الفقرة الخاصة بقلة المصادر المالية هي أضعف الفقرات المذكورة في هذا المحور، باعتبارها من المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها.

- يرى أفراد العينة أن ضعف التنسيق فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني هي أقوى الفقرات المذكورة في هذا المحور مما يجعلها أهم المعيقات التي لها الاولوية في المواجهة، والعمل على التخلص منها او اضعافها في اسوء الاحوال، حيث جاءت الفقرة المتعلقة بذلك بمتوسط حسابي (4.63) وبدرجة موافقة (كبيرة) من المستوى الرابع، مما يشير إلى أن (93%) من المبحوثين يعتبرونها من أهم المعيقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها.
- اتفق أفراد عينة البحث وبدرجة موافقة (كبيرة) من المستوى الثالث على اعتبار تداخل الأدوار فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني من المعيقات الأخرى التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها، مما يجعل لها الاولوية أيضاً في المواجهة، والعمل على التخلص منها او اضعافها في اسوء الاحوال، حيث جاءت الفقرة الخاصة (متوسط حسابي 4.43).
- إن عدم وجود دوائر عمل متخصصة لتقديم الخدمات هي أيضاً من المعيقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها، مما يجعل لها الاولوية أيضاً في المواجهة، والعمل على التخلص منها او اضعافها في اسوء الاحوال، حيث جاءت الفقرة الخاصة بذلك بمتوسط حسابي بقيمة (4.30) وبدرجة موافقة (كبيرة) من المستوى الثاني.
- من وجهة نظر أفراد العينة هناك معيقات أخرى تحتل المرتبة الثانية من حيث ضرورة العمل على مواجهتها أو التخلص منها أو أضعافها في أسوء الأحوال، حيث جاءت هذه المعيقات بدرجة موافقة (متوسطة) بمستوياتها الخمس المختلفة، ويمكن تلخيص هذه المعيقات من حيث الأولوية في المواجهة على النحو التالي:

  - عدم التخصص في عمل الغرفة (فهي تجارية وصناعية)، بمتوسط حسابي (3.94).
  - عدم تلائم تصميم الهيكل التنظيمي للغرفة مع تحديث خدماتها، بمتوسط حسابي (3.80)
  - عدم اجراء انتخابات لمجلس ادارة الغرفة، بالإضافة لقلة دعم واهتمام السلطة الفلسطينية بالغرف بمتوسط حسابي (3.67).
  - عدم تناسب التشريعات والقوانين مع الحالة الفلسطينية، بمتوسط حسابي (3.55).
  - عدم ارتقاء الخدمات المقدمة الى المستوى المطلوب منها، بمتوسط حسابي (3.16).
  - عدم توافق الخدمات المقدمة مع احتياجات المنشآت، بمتوسط حسابي (3.15).

- هناك معيقات أخرى يرى أفراد العينة أنها معيقات ضعيفة ليس لها تأثير كبير، لا يمكن تجاهلها، ولكنها ليست ذات أولوية حقيقية في المواجهة، حيث جاءت هذه المعيقات بدرجة موافقة (ضعيفة) باعتبارها من المعيقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها، وهذه المعيقات هي:

- تعدد منظمات تمثيل القطاع الخاص الفلسطيني، بمتوسط حسابي (2.91).
- قلة ثقة المنشآت بفعالية الخدمات المقدمة، بمتوسط حسابي (2.40).
- ضعف مؤهلات الطاقم الوظيفي في الغرفة (عدم كفاية التخصصات العلمية والفنية والمؤهلات والخبرات العملية)، بمتوسط حسابي (2.32).

- تعتبر الفقرة الخاصة بقلة المصادر المالية هي أضعف فقرات هذا المحور على اعتبار أنها من المعوقات الضعيفة والتي ليس لها تأثير كبير أو تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها، وبالتالي يمكن تجاهلها، وفي احسن الاحوال وضعها في ذيل قائمة اولويات المواجهة، حيث حصلت الفقرة الخاصة بذلك على متوسط حسابي (2.24) وبدرجة موافقة (ضعيفة) من المستوى الثاني.

3.1.1.4 المحور الثالث: آليات تطوير أدوار الغرفة

هناك مجموعة من الآليات الممكنة لتطوير أداء الغرف تلخصها الدراسة في الجدول (11.4) كما ويبين الجدول الأولوية لأهم تلك الآليات من وجهة نظر منتسبي الغرف:

جدول 11.4-أ: توجهات أفراد مجتمع البحث حول المحور الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تعديل التشريعات والقوانين بحيث تتناسب مع خصوصية الحالة الفلسطينية	4.25	1.099
2	اجراء الانتخابات	4.20	1.122
3	تنفيذ قانون الانتساب الاجباري للغرفة	4.26	1.264
4	التخصص في عمل الغرفة (عمل غرف تجارية واخرى صناعية)	4.30	1.312
5	تنظيم عمل مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني (تقسيم الأدوار فيما بينها لتحقيق التكامل)	4.69	0.874
6	اعادة تشكيل الدوائر الادارية للغرفة بما يسمح بتقديم الخدمات بطريقة أفضل	4.55	0.941
7	تغذية ادارات الغرفة بالعناصر المتخصصة في كافة المجالات ذات العلاقة بالخدمات المختلفة (العلمية والفنية)	4.29	1.051
8	التحسين في نظم العمل في الغرفة (الحوافز المادية والمعنوية والتي من شأنها الاسهام في استقطاب الكفاءات)	3.99	1.180

جدول 11.4-ب: توجهات أفراد مجتمع البحث حول المحور الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
9	التعرف على احتياجات المنتسبين لاتخاذ كل ما يلزم لتغطية هذه الاحتياجات (معايشة مشاكل المنشآت)	4.92	0.453
10	التقييم المستمر لأنشطة الغرفة للحكم على مدى قدرتها على إحداث التأثير المطلوب على المنشآت	4.90	0.469
الدرجة الكلية		**4.44**	**0.977**

حيث أظهرت النتائج في هذا المحور ما يلي:

- يتضح من المتوسط الكلي للمحور (4.44) أن هناك موافقة بدرجة (كبيرة) من المستوى الثالث من المبحوثين على الفقرات المذكورة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.08 – 2.01)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لكافة فقرات هذا المحور من المبحوثين، حيث أن لاحظنا وجود تقارب في المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات، مما يشير إلى توافق في أراء المبحوثين حول آليات تطوير أدوار الغرفة في الفقرات المذكورة، حيث لاحظنا أن أفراد العينة أشاروا إلى قبول جميع فقرات هذا المحور وذلك لاعتبارها آليات تطوير يجب العمل عليها ومحاولة تحقيقها وتطويرها إن وجدت، حيث يتضح من النتائج السابقة أن التعرف على احتياجات المنتسبين لاتخاذ كل ما يلزم لتغطية هذه الاحتياجات (معايشة مشاكل المنشآت) هي أقوى الفقرات المذكورة، وأن الفقرة الخاصة بالتحسين في نظم العمل في الغرفة (الحوافز المادية والمعنوية والتي من شأنها الاسهام في استقطاب الكفاءات) هي أضعف فقرات هذا المحور على اعتبارها من آليات تطوير أدوار الغرفة التجارية في سعيها لتنمية القطاع الخاص.
- يرى أفراد العينة أن التعرف على احتياجات المنتسبين لاتخاذ كل ما يلزم لتغطية هذه الاحتياجات (معايشة مشاكل المنشآت) هي من الآليات لها الأولوية في المرتبة الأولى، بحيث أنه يجب العمل عليها ومحاولة تحقيقها وتطويرها إن وجدت، حيث جاءت درجة الموافقة عليها (كبيرة) من المستوى الخامس بمتوسط حسابي (4.92)، مما يشير إلى أن (98%) من المبحوثين يعتبرونها من أهم آليات تطوير أدوار الغرفة التجارية.

- إن التقييم المستمر لأنشطة الغرفة للحكم على مدى قدرتها على إحداث التأثير المطلوب على المنشآت هي أيضاً من الآليات لها الأولوية، بحيث أنه يجب العمل عليها ومحاولة تحقيقها وتطويرها إن وجدت، حيث حصلت الفقرة الخاصة بذلك على متوسط حسابي (4.90) ودرجة موافقة (كبيرة) من المستوى الخامس.
- اتفق أفراد العينة وبدرجة موافقة (كبيرة) على أن هناك العديد من الآليات والتي قد تسهم تطوير أدوار الغرفة التجارية، بحيث يمكن اعتبارها آليات لها الأولوية في المركز الثاني يجب العمل عليها ومحاولة تحقيقها وتطويرها إن وجدت، ويمكن إجمال هذه الآليات من حيث أولوية العمل عليها على النحو التالي:

  - تنظيم عمل مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني (تقسيم الأدوار فيما بينها لتحقيق التكامل)، بمتوسط حسابي (4.69).
  - اعادة تشكيل الدوائر الادارية للغرفة بما يسمح بتقديم الخدمات بطريقة أفضل، بمتوسط حسابي (4.55).
  - التخصص في عمل الغرفة (غرف تجارية واخرى صناعية)، بمتوسط حسابي (4.30).
  - تغذية ادارات الغرفة بالعناصر المتخصصة في كافة المجالات ذات العلاقة بالخدمات المختلفة (العلمية والفنية)، بمتوسط حسابي (4.29).
  - تنفيذ قانون الانتساب الاجباري للغرفة، بمتوسط حسابي (4.26).
  - تعديل التشريعات والقوانين لتناسب الخصوصية الفلسطينية، بمتوسط حسابي (4.25).
  - اجراء الانتخابات، بمتوسط حسابي (4.20).

- أشار أفراد العينة إلى اعتبار الفقرة الخاصة بالتحسين في نظم العمل في الغرفة (الحوافز المادية والمعنوية والتي من شأنها الاسهام في استقطاب الكفاءات) أضعف الفقرات المذكورة في هذا المحور، بحيث أنها آليات لها الأولوية في المركز الثالث يجب العمل عليها ومحاولة تحقيقها وتطويرها إن وجدت، حيث جاءت الفقرة الخاصة بذلك بمتوسط حسابي (3.99) وبدرجة موافقة (متوسطة) من المستوى الخامس.

4.1.1.4. ملخص عام للنتائج:

يبين الجدول (12.4) تلخيص لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة لكافة محاورها مع بيان أعلى المتوسطات الحسابية لكافة أقسامها:

جدول 12.4- أ: الفقرات التي حصلت على أعلى نسبة موافقة في كافة المحاور

الرقم	المحور	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المحور الأول: دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية الآتية وفائـدة المنشآت من هذا الدور				
1	**القسم الأول:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في أعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول	المعارض التجارية والصناعية والزراعية	2.01	1.262
2	**القسم الثاني:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري	الاعلان عن المشاريع الاستثمارية (اجراءات اقامتها والتيسيرات والحوافز التي تمنح لها، المواقع المناسبة لها...الخ)	1.15	0.547
3		تذليل المعوقات التي تعترض اقامة مشاريعكم الاستثمارية مع الجهات المختصة	1.15	0.647
4	**القسم الثالث:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم حول	إجراءات الاستيراد والتصـدير	1.63	1.204
5	**القسم الرابع:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية عن طريق	حل نزاعاتكم التجارية المختلفة (التحكيم أو الوساطة)	1.17	0.679
6	**القسم الخامس:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات بهدف	بحث القضايا الاقتصادية التي تهمكم	1.54	1.111
7	**القسم السادس:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق	إصدار دليل المعارض الدولية سنوياً	1.97	1.242
8	**القسم السابع:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل	المواضيع التدريبية المطروحة	1.69	1.310
9	**القسم الثامن:** مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق	اصدار أوراق ثبوتية (لتسهيل اصدار تصاريح، شهادات، فيز وجوازات سفر، ومعاملات الوزارات)	3.47	1.218

جدول 12.4- ب: الفقرات التي حصلت على أعلى نسبة موافقة في كافة المحاور

الرقم	المحور	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10	تمثيل منشآتكم رسمياً بما يشمل	احتضانها لقطاعات الأعمال المتنوعة (التجارة، الصناعة، الخدمات، الحرف، ...الخ)	2.00	1.189
11		تلبية احتياجاتكم التي تقع ضمن اختصاصها	1.76	1.065
12	**المحور الثاني: المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها**	ضعف التنسيق فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني	4.63	0.904
13		تداخل الأدوار فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني	4.43	1.141
14		عدم وجود دوائر عمل متخصصة لتقديم الخدمات	4.30	1.094
15	**المحور الثالث: آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها.**	التعرف على احتياجات المنتسبين لاتخاذ كل ما يلزم لتغطية هذه الاحتياجات (معايشة مشاكل المنشآت)	4.92	0.453
16		التقييم المستمر لأنشطة الغرفة للحكم على مدى قدرتها على إحداث التأثير المطلوب على المنشآت	4.90	0.469
17		تنظيم عمل مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني (تقسيم الأدوار فيما بينها لتحقيق التكامل)	4.69	0.874

حيث نلاحظ من الجدول السابق أن الفقرة الخاصة بالتعرف على احتياجات المنتسبين لاتخاذ كل ما يلزم لتغطية هذه الاحتياجات (معايشة مشاكل المنشآت) باعتبارها أهم آليات تطوير أدوار الغرفة التجارية هي أقوى فقرات الاستبانة لأنها حصلت على أعلى متوسط حسابي، حيث جاءت هذه الفقرة بمتوسط حسابي (4.92) وبدرجة موافقة كبيرة من المستوى الخامس، تليها الفقرة الخاصة بالتقييم المستمر لأنشطة الغرفة للحكم على مدى قدرتها على إحداث التأثير المطلوب على المنشآت، والفقرة الخاصة بتنظيم عمل مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني (تقسيم الأدوار فيما بينها لتحقيق التكامل) من نفس المحور باعتبارهما من أهم آليات تطوير أدوار الغرفة التجارية، حيث حصلتا على متوسط حسابي (4.90) و (4.69) على التوالي، وبدرجة موافقة كبيرة من المستوى الخامس والرابع على التوالي، تلي هذه الفقرات الفقرة الخاصة بضعف التنسيق فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني باعتبارها أحد أهم المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة التجارية لأدوارها والتي حصلت على متوسط حسابي (4.63) وبدرجة موافقة كبيرة من المستوى الرابع.

جدول 13.4- أ: الفقرات التي حصلت على أقل نسبة موافقة في كافة المحاور

الرقم	المحور	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المحور الأول: دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية الآتية وفائدة المنشآت من هذا الدور:			
1	**القسم الأول:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في أعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول	الفرص الاستثمارية في فلسطين	1.19	0.605
2		أساليب التسويق الفعالة للمنتجات الوطنية	1.22	0.666
3	**القسم الثاني:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري	تعريفكم بالفرص الاستثمارية التجارية والصناعية المتاحة في إطار خطط التنمية (محلياً وعالمياً)	1.14	0.526
4	**القسم الثالث:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم حول	الإدارة المالية (استشارات محاسبية وضرائبية وتحليل مالي)	1.14	0.520
5		الجدوى الاقتصادية	1.16	0.561
6		إدارة الإنتاج والتسويق	1.16	0.577
7	**القسم الرابع:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية عن طريق	ادارتها للاشكالات التجارية التي تواجهكم	1.13	0.535
8	**القسم الخامس:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات بهدف	حماية الصناعة الوطنية من المنافسة الأجنبية	1.19	0.683
9		تعزيز العلاقات فيما بين المنشآت (التنسيق والتشبيك)	1.40	0.912
10	**القسم السادس:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق	إقامة فعاليات عالمياً للترويج لصناعاتكم (الأسواق والمعارض)	1.13	0.596
11		تنظيم البعثات التجارية الى الخارج (وفود رجال الأعمال)	1.24	0.741
12		تنظيم لقاءات تجمعكم مع الوفود الزائرة	1.24	0.788
13	**القسم السابع:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل	المواد التدريبية التي تلبي احتياجكم	1.67	1.277
14		المدربون المعتمدون (اختصاصاتهم)	1.67	1.296

جدول 13.4- ب: الفقرات التي حصلت على أقل نسبة موافقة في كافة المحاور

15	**القسم الثامن:** مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً بما يشمل	تزويد الحكومة بمعلومات حول أنشطتكم	1.16	0.517
16		تعديل القوانين والتشريعات بما يدعم دوركم	1.17	0.644
17		دراسة احتياجاتكم المتنوعة	1.19	0.566
18	**المحور الثاني: المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها**	قلة المصادر المالية	2.24	1.235
19		ضعف مؤهلات الطاقم الوظيفي في الغرفة (عدم كفاية التخصصات العلمية والفنية والمؤهلات والخبرات العملية)	2.32	1.238
20	**المحور الثالث: آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها.**	التحسين في نظم العمل في الغرفة (الحوافز المادية والمعنوية والتي من شأنها الاسهام في استقطاب الكفاءات)	3.99	1.180

حيث نلاحظ من الجدول السابق أن الفقرة الخاصة بادارة الغرفة التجارية للاشكالات التجارية التي تواجه منتسبيها من خلال دورها في مجال المنازعات التجارية، والفقرة المتعلقة بإقامة الغرفة التجارية لفعاليات عالمياً (الأسواق والمعارض) للترويج لصناعات منتسبيها من خلال دورها في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية تعتبران أضعف فقرات الاستبانة، لأنهما حصلتا على أقل المتوسطات الحسابية، حيث حصلت الفقرتان المذكورتان على متوسطات حسابية متساوية وبقيمة بلغت (1.13) وبدرجة موافقة ضعيفة جداً من المستوى الخامس.

تلي الفقرتين الخاصة بادارة الغرفة التجارية للاشكالات التجارية التي تواجه منتسبيها من خلال دورها في مجال المنازعات التجارية، وتلك المتعلقة بإقامة الغرفة التجارية لفعاليات عالمياً (الأسواق والمعارض) للترويج لصناعات الفقرة الخاصة بدور الغرفة في دعم وتنشيط السلوك الاستثماري لمنتسبيها من خلال تعريفهم بالفرص الاستثمارية التجارية والصناعية المتاحة في إطار خطط التنمية (محلياً وعالمياً)، والفقرة المتعلقة بدور الغرفة التجارية في تقديم استشارات لمنتسبيها حول الإدارة المالية (استشارات محاسبية وضرائبية وتحليل مالي)، واللتان حصلتا على متوسطات حسابية متساوية وبقيمة بلغت (1.14) وبدرجة موافقة ضعيفة جداً من المستوى الخامس.

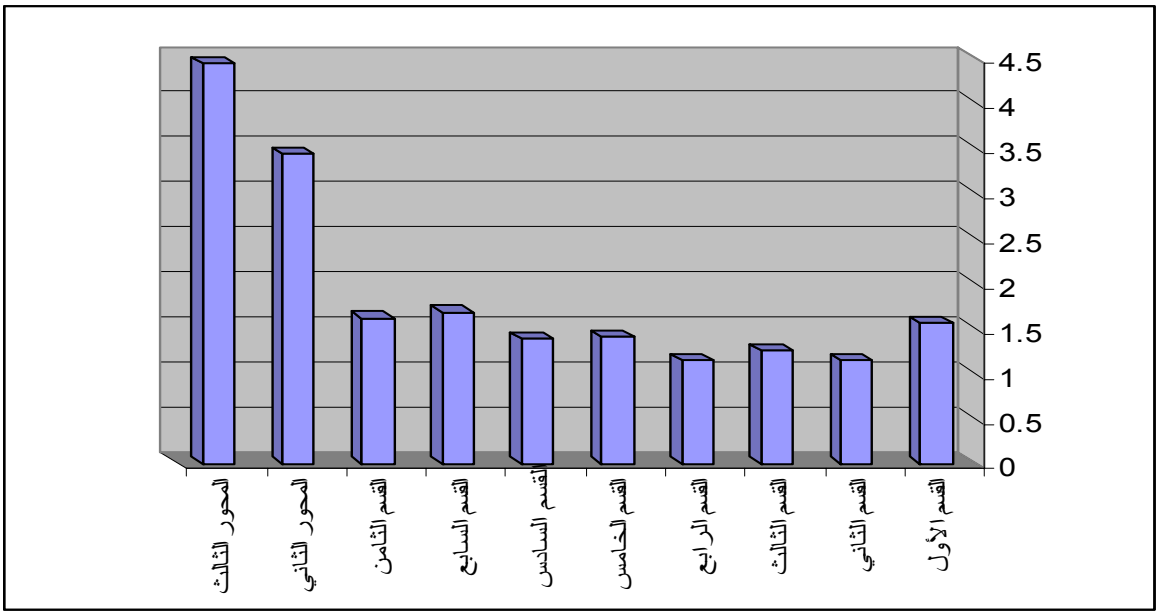
وللمقارنة ما بين كافة أقسام الدراسة ومحاورها ومعرفة أي منها حصل على أعلى نسب فقد تم وضع المتوسطات الحسابية لكافة أقسام الدراسة ومحاورها في الجدول (14.4):

جدول 14.4: المتوسطات الحسابية لجميع محاور الدراسة

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المحور الأول: دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية الاتية وفائدة المنشآت من هذا الدور:			
1	**القسم الأول:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في اعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول	1.56	0.930
2	**القسم الثاني:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري بما يشمل	1.15	0.573
3	**القسم الثالث:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم حول	1.26	0.738
4	**القسم الرابع:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية عن طريق	1.15	0.607
5	**القسم الخامس:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات بهدف	1.41	0.938
6	**القسم السادس:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق	1.39	0.894
7	**القسم السابع:** مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل	1.68	1.297
8	**القسم الثامن:** مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً بما يشمل	1.62	0.837
9	**المحور الثاني: المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها.**	3.44	1.316
10	**المحور الثالث: آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها.**	4.44	0.977
	الدرجة الكلية	**1.91**	**0.911**

نلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي الكلي يساوي (1.91)، مما يدل على أن هناك موافقة بدرجة ضعيفة جداً من المستوى الأول من المبحوثين على المحاور المذكورة بشكل عام، وتراوحت المتوسطات الحسابية للمحاور ما بين (1.15 – 4.44)، مما يدل على وجود تفاوت في درجات الموافقة على المحاور المذكورة وبالتالي تفاوت في الإجابة على فقرات الاستبانة ككل، حيث أظهرت النتائج السابقة أن المحور الخاص بآليات تطوير أدوار الغرفة يعتبر أقوى محاور الاستبانة بحصوله على أعلى متوسط حسابي، حيث جاء المتوسط الحسابي لهذا المحور بقيمة (4.44) وبدرجة موافقة كبيرة من المستوى الثالث، يليه المحور الخاص بالمعوقات التي تحول دون

تأدية الغرفة التجارية لأدوارها بمتوسط حسابي (3.44) ودرجة موافقة متوسطة من المستوى الثالث، بينما يعتبر المحوران الخاصان بمدى استفادة منتسبي الغرفة التجارية من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوكهم الاستثماري ومدى استفادة منتسبي الغرفة التجارية من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية في سعيها لتنمية القطاع الخاص أضعف محاور الاستبانة حيث حصل هذا المحور على متوسط حسابي متساوي بقيمة بلغت (1.15) ودرجة موافقة ضعيفة جداً من المستوى الخامس.ويوضح الرسم البياني التالي النتائج:



شكل 1.4**:** المتوسطات الحسابية لمحاور الاستبانة وأقسامها.

5.1.1.4. أسئلة الدراسة المفتوحة:

يجيب هذا القسم على أسئلة الدراسة المفتوحة، والتي اشتملت على سؤالين اثنين، الأول متعلق بالخدمات المنتظرة من الغرفة والثاني مقترحات لآليات تعزيز دور الغرف. ويوضح الجدولان (15.4 و 15.5) اجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة المفتوحة كما يلي:

1.5.1.1.4. الخدمات المطلوبة والمنتظرة من الغرفة:

السؤال الأول: "ما هي الخدمات المنتظرة من الغرف؟". تم تجميع كافة اجابات المبحوثين المتشابهة ووضعها في أقسام منفصلة ووضع عدد المجيبين على كل قسم.

جدول 15.4 - أ: ما هي الخدمات المطلوبة والمنتظرة من الغرفة لتنمية منشآتكم؟

الرقم	الخدمات المطلوبة من الغرفة	العدد
1	احتضان التجار والدفاع عنهم وأن تكون المرجعية الأولى لهم في قضاياهم المختلفة وتمثيلهم أمام الجهات الرسمية وحماية التجار وخاصة المستوردين ومحاربة الاستيراد الشخصي، وأن تكون الريادية في تمثيل القطاع الخاص الفلسطيني وأن تعمل على حل هيمنة التجار الكبار أمام التجار الصغار، ومراقبة السوق والسلع والمشاكل على الميناء والاستيراد والعمل على ايجاد تأمين صحي للتجار.	12
2	مساعدة التجار في اجراءات الاستيراد والشحن والتخليص الجمركي وحماية المستورد الفلسطيني ووضع شروط للاستيراد للحفاظ على السوق ومنع الاستيراد بدون صفة رسمية، وتحسين شروط الاستيراد خاصة على الموانيء الاسرائيلية، وتعريف التجار بفرص التسويق والاستيراد الممكنة اقليمياً وعالمياً. وتنظيم عمليات الاستيراد.	23
3	تعريف المنشآت بالمعارض المحلية والاقليمية والعالمية وتسهيل كافة اجراءات المشاركة فيها وتنظيم البعثات التجارية الخارجية للاستفادة وتبادل الخبرات وأن تلعب الغرف دور المراقب على كافة المعارض التي تقام من جهات أخرى خاصة وأنها تستغل التجار وتعطيهم مساحات صغيرة مقابل أثمان عالية. واقامة المعارض المتخصصة في مجالات محددة ودعوة ذوي الاختصاص عليها. والمساواة بين كافة المنتسبون في إمكانية الاستفادة من المعارض وأن لا يكون هناك أي تفضيل فيما بين المنشآت، مع التركيز على أهمية مشاركة صغار التجار في هذه المعارض.	35
4	عقد دورات تدريبية متخصصة، وأن تكون الفئة المستفيدة متجانسة في التخصص لكل تدريب، أي أن يخصص شيء للحرفين واخر للتجار وشي يهم الصناع وهكذا. وعقد حلقات دراسية ومؤتمرات وندوات للبحث في المواضيع الاقتصادية المختلفة ومنها وضع السوق المالي، وتخصيص شيء من هذه الورش يجمع بين القطاع الخاص ومؤسسات الدولة مثل المالية والقضاء والعدل والاقتصاد لمناقشة قضايا مثل الضرائب والاعفاءات والاتفاقيات التجارية والقوانين التجارية والملكية.	18
5	أن تلعب الغرف دور المراقب على الأسعار ومنع التلاعب بها، وأن تتعاون الغرف مع جهات الاختصاص من أجل الرقابة على البضاعة الأجنبية والبضائع بشكل عام، والحفاظ على الوكالات التجارية ومتابعة مقادي المنتج ومحاسبتهم، وايقاف البضاعة المهربة وتعزيز روح المنافسة الشرعية بين التجار في السوق. والرقابة على المخلصين للبضائع المتعاملون مع الشكات الاسرائيلية لتخليص البضائع وتوحيد أسعار التخليص ومنع التلاعب وأن يتم وضع رسوم معروفة ومصادق عليها للمواد المستوردة,	9
6	ايصال النشرات والدراسات والأدلة التي تصدرها الغرفة إلى المنشآت والعمل على دليل السوق للمنتوجات (كل منتج مثل الألمنيوم أنواعه وأسعاره وهكذا).	6

جدول 15.4 - أ: ما هي الخدمات المطلوبة والمنتظرة من الغرفة لتنمية منشآتكم؟

الرقم	الخدمات المطلوبة من الغرفة	العدد
7	حماية المنتج الفلسطيني، ودعم المصانع الوطنية، والتعريف بالفرص التسويقية للمنتوجات الفلسطينية، ومساعدة الصناع في تسويق منتجاتهم، وحماية المنتجات المحلية من المنافسة.	7
8	تشجيع الاستثمار والكشف عن الفرص الاستثمارية والتعريف بها وعمل تسهيلات للتجار مع البنوك بدون فوائد، وتعريف المستثمرين القادمين من الخارج والراغبين بالاستثمار في فلسطين بالمنشآت الاعضاء في الغرفة والتي لديها افكار استثمارية ويبحثون عن رؤوس اموال كبيرة لتنفيذ مشاريعهم الاستثمارية، والقيام باعداد دراسات الجدوى الاقتصادية للمشاريع الاستثمارية، والتشبيك مع مؤسسات خارجية والأشخاص الراغبين بالاستثمار في فلسطين.	9
9	المساعدة في حل المشاكل والمنازعات والخلافات التجارية التي تواجه المنشآت فيما بينها وبين الجهات الرسمية بما فيها البلديات والوزارات، ومساعدة المستوردين في حل مشاكلهم خاصة مع الجمارك وتسهيل الوصول والتفاهم مع مؤسسات السلطة.	16
10	المساعدة في اصدار التصاريح لفترات زمنية طويلة والشهادات بأنواعها.	8
11	تعميم البيانات التي تصدرها الغرفة والتأكيد من ايصالها الى المنتسبين، ونشر الاحصاءات التي تهم التجار، وأن تكون الغرفة مرجع موثوق للمنشآت للحصول على ما يحتاجون من معلومات تهمهم. وأن تبادر الغرفة باصدار دليل تنشر فيه معلومات عن المنشآت ومنتوجاتها واختصاصات عملها أي أن تقوم بعمل تسويق لهذه المنشآت.	7
12	التواصل المستمر مع المنشآت وتعريفهم بالمستجدات على كافة الأصعدة، وبالأوضاع الداخلية وانعكاساتها على السوق، اضافة الى التعريف بالتغيرات التي من الممكن أن تحصل على أسعار البضائع ومتابعة تأثير التغيرات على الصعيد العالمي على الأسعار وابلاغ المنشآت بها رسمياً. أي كل ما له علاقة بالمتغيرات الاقتصادية التي من الممكن أن تؤثر على المنشآت يجب على الغرفة أن تشارك بها المنشآت للاستعداد لها.	12
13	تطوير قطاع الأعمال من خلال متابعة المنتسبون للغرفة وتقديم كل ما يقع تحت مسؤولية الغرف التجارية وما عليها تقديمه لتنمية قطاعات الاعمال المختلفة على غرار الغرف التجارية في العالم.	6

نلاحظ من الاجابات أن منتسبي الغرف يرون في الغرف الجهة التي يقع عليها دور احتضانهم والدفاع عن مصالحهم وتمثيلهم أمام الجهات الرسمية بالدرجة الأولى، فهم بحاجة ماسة إلى من يحميهم كتجار من الهيمنة على السوق ومراقبة السوق والسلع ومشاكل الميناء والاستيراد. إضافة إلى ارشادهم في مجالات الاستيراد والشحن والتخليص الجمركي ووضع شروط للاستيراد لتنظيم

السوق الفلسطيني. وفيما يتعلق بالمعارض وتنظيمها فإن على الغرف تعريف منتسبيها بالمعارض واقامة المتخصصة منها والمراقبة على المعارض المقامة من قبل الجهات الأخرى، ومن الملاحظ أن العديد من منتسبي الغرف يرون بأن المستفيدون من المعارض المعلن عنها من قبل الغرف يتكررون في كثير من المرات وذلك على حساب غيرهم، حيث أن استراتيجية اعلان واستهداف الغرف لمنتسبيها فيما يتعلق بالمعارض غير ممنهجة ولا تصل إلى ذوي الاختصاص، من هنا على الغرف أن تعيد النظر في المنهجية التي تتعبها في الاعلان عن المعارض التي تقيمها وأن تساوي فيما بين التجار في المشاركة فيها. إلى جانب ذلك على الغرف أن تصل إلى كافة منتسبيها من خلال البرامج التدريبية المتخصصة ذات المستوى التدريبي المتقدم والذي يرتقي بمستوى المنتسبون. إلى جانب ما ذكر لاحظت الباحثة أن الغرف لا تعتمد وسيلة اتصال تتواصل عبرها بمنتسبيها تتابع أمورهم أو حتى تطلعهم من خلالها على كل ما هو جديد من اصداراتها من هنا ترى الباحثة بأن الغرف ملزمة بالبحث عن آلية اتصال فعالة تحافظ من خلالها على التواصل بمنتسبيها. أما فيما يتعلق بحل المنازعات والخلافات التجارية فإن الغرف لا تلعب الدور الواجب عليها من حل لكل ما يواجه التجار من خلافات ومشاكل تجارية تعترض أعمالهم، كما أنها تفتقر لمن هم متخصصون بالقانون التجاري والقادرون على متابعة ما يواجه منتسبيها من نزاعات تجارية مختلفة، لذا فهي اليوم مساءلة أمام منتسبيها لحل هذه القضية.

2.5.1.1.4. اقتراحات لتعزيز دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني:

السؤال الثاني من الأسئلة المفتوحة: "ما هي مقترحات المنشآت لأهم الآليات الممكنة لتعزيز دور الغرف في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني؟"، حيث تم تجميع اجابات المبحوثين في عدة أقسام حسب تشابه اجاباتهم مع وضع عدد المجيبين على كل قسم كما هو موضح في الجدول (16.4).

جدول 16.4- أ: هل هناك أي اقتراحات أخرى لتعزيز دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني؟

الرقم	آلية التعزيز المقترحة	العدد
1	عقد اجتماعات دورية والتواصل مع المنتسبون للاستماع لمشاكلهم، وتعريفهم بخدمات الغرفة وكيفية الاستفادة منها وكذلك بأنشطة الغرفة وكيفية المشاركة بها وتفعيل.	29
2	تعريف المنتسبون بخدمات الغرفة وتفعيل المراسلات الالكترونية كآلية للتواصل الفعال مع المنتسبون.	24

جدول 16.4- ب: هل هناك أي اقتراحات أخرى لتعزيز دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني؟

الرقم	آلية التعزيز المقترحة	العدد
3	التشبيك والتنسيق بين المنشآت في كافة المحافظات للاستفادة من خبراتها، اضافة إلى تعزيز العلاقات بين المنشآت في المحافظات عبر عقد أنشطة مشتركة، والقيام بزيارات ميدانية إلى المنشآت لمتابعة أوضاعهم والتنسيق لعقد لقاءات تجمع ما بين ذوي الاختصاص في مجالات محددة على مستوى المنطقة والوطن.	13
4	تصنيف المنسبون للغرف حسب اختصاصات عملهم وطبيعتها لا على أساس رأس المال أو أن يكون هناك تصنيف داخلي للمنشآت بعد تصنيفها على أساس رأس المال يصنفها حسب عملها واختصاصها حيث لا يجوز وضع البقالات والكراجات في نفس التصنيف مع شركات الاستيراد والتصدير، إضافة إلى أهمية حل فوضى الاشتراك لدى الغرف حيث ان هناك عدد العمال يسجلون كتجار للحصول على تصاريح الدخول الى اسرائيل. كما على الغرف دراسة احتياجات المنشآت بعد تصنيفها حسب عملها لوضع آلية لتعزيز عملها.	9
5	دراسة احتياجات المنتسبون بشكل دوري اضافة إلى دراسة احتياجات السوق الفلسطيني.	6
6	معاملة التجار وكافة المنشآت على قدم المساواة خاصة فيما يتعلق باختيار وفود رجال الأعمال، حيث أن هناك تكرار في فئة محددة من التجار والتي تعتبر دائمة الاستفادة من خدمات الغرفة. وعلى الغرف أن تولي اهتمام أكبر بصغار التجار وعليها ايجاد آلية لتطوير أعمالهم ليكون لها دور أكبر في التنمية.	6
7	تعيين شخص متخصص بالقانون التجاري في الغرفة ليدافع عن حقوق التجار، وتعيين كوادر متخصصة في كل القطاعات سواء التجارة أو الصناعة والحرف والمقاولات والخدمات وتعريف المنتسبون بهم وباختصاصات عملهم. وتعيين شخص لاستقبال الشكاوي من المنتسبون.	14
8	ادراج كافة الاتحادات وجمعيات ومؤسسات القطاع الخاص في عضوية الغرف لتمارس اختصاصاتها عبر قوائم الانتساب في الغرف كل حسب اختصاص عملها، وأن تلعب الغرف دور المشرف والمراقب على عملها	3
9	أن تكون الغرفة وسيط ما بين المنشآت وكافة الجهات الرسمية وأن تقوم بتسهيل الاقتراض من البنوك بدون فوائد لتطوير عمل المنشآت	2
10	اجراء الانتخابات باسرع وقت ممكن	2
11	تخفيض رسوم الانتساب للغرفة لتشجيع التجار على الانتساب والتسديد باستمرار	1

كما يظهر من اجابات المبحوثين فإن الباحثة ترى أن الغرف لا تولي أهمية للتواصل مع منتسبيها فهي لا تعقد اجتماعات تجمعها بشكل دوري بهم أو حتى أنها لم تبادر لتشكيل هيئة عامة تمثل كافة القطاعات المنتسبة إليها تجتمع بهم بشكل دوري تستمع إلى مشاكلهم واحتياجاتهم، ونتيجة لغياب مثل هذا النوع من التواصل نجد أن معظم منتسبي الغرف يجهلون دورها وما تقدمه من خدمات لذا فإن من أهم اليات تعزيز دور الغرف هو الحفاظ على الية تجتمع من خلالها الغرف بمنتسبيها تتواصل معهم بشكل دوري تعرفهم بخدماتها وكيفية الوصول اليها. كما أن الغرف في المحافظات المختلفة عليها أن تقيم هيئة تمثيلة مشتركة من كافة الغرف يرأسها الاتحاد تتابع امكانيات التشبيك والتنسيق وتبادل الخبرات واقامة أنشطة مشتركة فيما بينها. إضافة إلى ذلك رأت الباحثة أن الآلية المتبعة في الغرف لتصنيف منتسبيها غير فعالة وغير مجدية، حيث أنها تصنف منتسبيها اعتماداً على رأسمالها لا حسب اختصاصات عملها، أي أنه من الممكن أن تحوي القائمة الواحدة كراج سيارات أو بقالة إلى جانب شركة استيراد وتصدير، هذا التصنيف من شأنه **أن** يعرقل الوصول إلى منتسبيها بالشكل الصحيح، لذا ترى الباحثة بأن الغرف عليها اعادة النظر في تصنيف منتسبيها في سبيل تطوير سبل التواصل معهم. وفي ذات السياق وجدت الباحثة أن هناك العديد من المنشآت المسجلة في الغرف والموجودة في قوائمها دون ممارسة أي عمل اقتصادي رغبة في حصول أصحابها على تصاريح عمل في أراضي 48، ومن هنا فإن على الغرف حل مشكلة فوضى الاشتراك في عضويتها. كما رأت الباحثة أن على الغرف تعيين متخصص بالقانون التجاري لتفعيل دورها في مجال حل المنازعات التجارية.

2.1.4. ثانياً: مناقشة فرضيات الدراسة:

سوف تتم عملية مناقشة فرضيات الدراسة الحادية عشر في هذا القسم، حيث سيتم قبول الفرضيات أو رفضها كما يلي:

1.2.1.4 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير العمر. ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما يبين الجدول رقم (17.4)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

جدول 17.4-أ: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) – "سيتم استخدام جدول التباين الأحادي في مناقشة فرضيات الدراسة لاحقاً"

المحور	المتغير									
	العمر		الجنس		المؤهل العلمي		التخصص العلمي		الصفة الرسمية	
	F	الدلالة	T	الدلالة	F	الدلالة	F	الدلالة	T	الدلالة
مدى استفادتكم من دور الغرفة في اعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات	1.211	0.033	0.300-	0.764	14.095	0.000	1.716	0.056	7.033-	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري بما يشمل	1.203	0.301	1.337-	0.182	5.544	0.000	0.864	0.591	4.357-	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم	3.322	0.002	0.809-	0.419	6.137	0.000	2.607	0.002	6.680-	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية عن طريق	2.148	0.038	1.187-	0.236	4.852	0.001	0.797	0.664	5.693-	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات بهدف	1.395	0.207	0.957-	0.339	6.940	0.000	1.842	0.036	7.316-	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق	1.748	0.097	0.918-	0.359	11.032	0.000	1.643	0.072	7.656-	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل	2.874	0.006	0.276	0.783	21.821	0.000	1.241	0.294	4.674-	0.000
مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً بما يشمل	1.176	0.316	0.997-	0.320	12.362	0.000	1.724	0.055	5.324-	0.000
المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها.	0.536	0.807	0.903	0.367	2.473	0.044	1.235	0.253	2.129-	0.000
آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها.	1.270	0.264	1.013	0.312	3.093	0.016	1.187	0.287	3.738-	0.000
الدرجة الكلية	2.910	0.006	0.525-	0.600	18.068	0.000	2.080	0.015	8.468-	0.000

جدول 17.4-ب: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)

المحور	المتغير									
	سنوات الخبرة في المنشأة		منطقة المنشأة		تصنيف المنشأة		درجة المنشأة		عدد الموظفين العاملين	
	F	الدلالة	T	الدلالة	F	الدلالة	F	الدلالة	T	الدلالة
مدى استفادتكم من دور الغرفة في اعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات	2.980	0.019	6.037	0.003	4.231	0.002	11.272	0.000	30.983	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري بما يشمل	0.977	0.420	2.566	0.078	2.716	0.030	4.246	0.006	14.895	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم	3.463	0.009	2.268	0.105	6.039	0.000	6.863	0.000	24.604	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية عن طريق	0.389	0.816	3.145	0.044	4.099	0.003	1.918	0.126	9.298	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات بهدف	5.195	0.000	5.214	0.006	2.433	0.047	10.222	0.000	30.175	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق	2.379	0.052	5.219	0.000	4.058	0.003	6.345	0.000	17.769	0.000
مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل	7.751	0.000	11.947	0.000	1.235	0.296	10.295	0.000	18.119	0.000
مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً بما يشمل	0.682	0.605	1.322	0.268	5.045	0.001	5.303	0.001	21.925	0.000
المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها.	1.077	0.368	10.750	0.000	2.198	0.069	0.116	0.951	2.265	0.105
آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها.	2.649	0.033	5.757	0.003	2.503	0.042	1.547	0.202	6.179	0.002
الدرجة الكلية	3.171	0.014	11.116	0.000	3.287	0.012	11.858	0.000	35.021	0.000

جدول 17.4-ج: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)

المحور	المتغير	
	الالتزام بتجديد الانتساب	
	F	الدلالة
مدى استفادتكم من دور الغرفة في اعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول	1.082	0.340
مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري بما يشمل	1.515	0.221
مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم	2.810	0.062
مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية عن طريق	1.324	0.267
مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات بهدف	1.544	0.215
مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق	0.605	0.546
مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل	2.319	0.100
مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً بما يشمل	0.756	0.470
المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها.	1.030	0.358
آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها.	0.523	0.593
الدرجة الكلية	1.307	0.272

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر في بعض المحاور، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول هذه المحاور باختلاف أعمارهم، مما يشير إلى تأثير العمر على إجابات المبحوثين على فقرات هذه المحاور، وهذه المحاور هي:

  - القسم الأول من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (1.122) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.033).
  - القسم الثالث من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في تقديم استشارات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (3.322) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.002).
  - القسم الرابع من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (2.148) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.038).
  - القسم السابع من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (2.874) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.006).

- لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تبعاً لمتغير العمر لبقية محاور الاستبانة وأقسامها، أي أن إجابات أفراد العينة لم تختلف على بقية محاور الاستبانة على الرغم من اختلاف أعمارهم، مما يشير إلى عدم تأثير العمر على إجابات المبحوثين على فقرات هذه المحاور.

- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير العمر فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة "ف" (2.910) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.006) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha=0.05$) حيث أن:

$$P = 0.006<0.05$$

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على فقرات الاستبانة ومحاورها باختلاف أعمارهم (25 سنة فأقل، من 26–30 سنة، من 31–35 سنة، من 36–40 سنة، من 41– 45 سنة، من 46–50 سنة، من 51–55 سنة، أكثر من 55 سنة)، مما يشير إلى تأثير العمر على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من الأعمار أو أكثر، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الأولى. ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج فإننا سنقوم بعمل أحد اختبارات المقارنة (Post Hoc) وهي عديدة ومتنوعة حيث سنقوم هنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر، وذلك كما في الجدول 18.4.

جدول 18.4-أ: اختبار L.S.D. حسب العمر:

العمر أ	العمر ب	الفرق في المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
25 سنة فأقل	من 26 – 30 سنة	0.3180 -	0.371
	من 31 – 35 سنة	0.4282 -	0.212
	من 36 – 40 سنة	0.0680 -	0.842
	من 41 – 45 سنة	1.275 -	0.707
	من 46 – 50 سنة	0.0586 -	0.864
	من 51 – 55 سنة	0.2056 -	0.547
	أكثر من 55 سنة	0.2405 -	0.480
من 26 – 30 سنة	25 سنة فأقل	0.3180	0.371
	من 31 – 35 سنة	0.1101 -	0.432
	من 36 – 40 سنة	0.2500	0.068
	من 41 – 45 سنة	0.1906	0.141
	من 46 – 50 سنة	0.2594	0.062
	من 51 – 55 سنة	0.1124	0.408
	أكثر من 55 سنة	0.0776	0.563
من 31 – 35 سنة	25 سنة فأقل	0.4282	0.212
	من 26 – 30 سنة	0.1101	0.432
	من 36 – 40 سنة	* 0.3601	0.000
	من 41 – 45 سنة	* 0.3007	0.001
	من 46 – 50 سنة	* 0.3695	0.000
	من 51 – 55 سنة	* 0.2225	0.027
	أكثر من 55 سنة	0.1877	0.055

جدول 18.4-ب: اختبار .L.S.D حسب العمر:

العمر أ	العمر ب	الفرق في المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
من 36 – 40 سنة	25 سنة فأقل	0.0680	0.842
	من 26 – 30 سنة	0.2500 -	0.068
	من 31 – 35 سنة	* 0.3601 -	0.000
	من 41 – 45 سنة	0.0594	0.489
	من 46 – 50 سنة	0.0094	0.925
	من 51 – 55 سنة	0.1376 -	0.149
	أكثر من 55 سنة	0.1724 -	0.064
من 41 – 45 سنة	25 سنة فأقل	1.275	0.707
	من 26 – 30 سنة	0.1906 -	0.141
	من 31 – 35 سنة	* 0.3007 -	0.001
	من 36 – 40 سنة	0.0594 -	0.489
	من 46 – 50 سنة	0.0688	0.439
	من 51 – 55 سنة	0.0782 -	0.354
	أكثر من 55 سنة	0.1130 -	0.166
من 46 – 50 سنة	25 سنة فأقل	0.0586	0.864
	من 26 – 30 سنة	0.2594 -	0.062
	من 31 – 35 سنة	* 0.3695 -	0.000
	من 36 – 40 سنة	0.0094 -	0.925
	من 41 – 45 سنة	0.0688 -	0.439
	من 51 – 55 سنة	0.1470 -	0.134
	أكثر من 55 سنة	0.1818 -	0.058
من 51 – 55 سنة	25 سنة فأقل	0.2056	0.547
	من 26 – 30 سنة	0.1124 -	0.408
	من 31 – 35 سنة	* 0.2225 -	0.027
	من 36 – 40 سنة	0.1376	0.149
	من 41 – 45 سنة	0.0782	0.354
	من 46 – 50 سنة	0.1470	0.134
	أكثر من 55 سنة	0.0348 -	0.703

جدول 18.4-ج: اختبار .L.S.D حسب العمر:

العمر أ	العمر ب	الفرق في المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
أكثر من 55 سنة	25 سنة فأقل	0.2405	0.480
	من 26 – 30 سنة	0.0776 -	0.563
	من 31 – 35 سنة	0.1877 -	0.055
	من 36 – 40 سنة	0.1724	0.064
	من 41 – 45 سنة	0.1130	0.166
	من 46 – 50 سنة	0.1818	0.058
	من 51 – 55 سنة	0.0348	0.703

نلاحظ من الجداول 18.4 (أ و ب و ج و د):

وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من الذين ينتمون إلى الفئة العمرية 31 – 35 سنة والذين ينتمون إلى الفئات العمرية من 36–40 سنة، والفئة من 41–45 سنة، والفئة من 46–50 سنة، بالإضافة إلى الفئة من 51–55 سنة، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين أعمارهم من 31-35 سنة اختلفت عن إجابات أفراد العينة من الفئات العمرية المذكورة لكافة محاور الاختلاف المذكورة سابقاً وفقراتها لصالح الفئة العمرية 31 – 35 سنة.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α=0.05) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير العمر، مما دعانا إلى رفض الفرضية الأولى.

2.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α=0.05) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير الجنس. ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Samples T-test)، كما هو مبين في الجدول رقم (17.4)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

- لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة الذكور والإناث عند مستوى الدلالة (α=0.05) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير الجنس لأي محاور الاستبانة أو أقسامها، أي أن إجابات أفراد العينة (ذكور وإناث) لم تختلف على محاور الاستبانة على الرغم من اختلاف جنسهم.
- انه وحسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير الجنس فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة الذكور والإناث حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة (α=0.05)، حيث بلغت قيمة "ت" (0.525) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.600) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05)، حيث أن:

$$P = 0.600 > 0.05$$

أي أن إجابات أفراد العينة ذكوراً وإناثاً كانت متقاربة نسبياً حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص، مما يشير إلى عدم تأثير الجنس على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، لذا لم نلاحظ أي اختلاف بين إجابات الذكور والإناث أفراد العينة، مما يدعونا إلى عدم رفض الفرضية الثانية.

3.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α=0.05) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما يبين الجدول رقم (17.4)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند الدلالة (α = 0.05) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي في جميع محاور الاستبانة و أقسامها، حيث ظهرت فروق ذات دلالات إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = 0.05) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير المؤهل العلمي، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول محاور الاستبانة تبعاً لاختلاف مؤهلاتهم العلمية.

- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة "ف" (18.068) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$) حيث أن:

$$P = 0.000 < 0.05$$

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على فقرات الاستبانة ومحاورها باختلاف مؤهلاتهم العلمية (توجيهي فأقل، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراة)، مما يشير إلى تأثير المؤهل العلمي على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى إلى الاختلاف في إجاباتهم، وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من هذه المؤهلات العلمية أو أكثر، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الثالثة. ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث وجدنا ما يلي:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة بين الذين مؤهلاتهم العلمية توجيهي فأقل وبين حملة شهادات الدبلوم والبكالوريوس، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين يحملون مؤهل علمي توجيهي أو أقل اختلفت عن إجابات أفراد العينة من ذوي المؤهلات العلمية المذكورة لكافة محاور الاستبانة وفقراتها لصالح المؤهلات العلمية الأخرى (الدبلوم والبكالوريس).
- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة بين حملة شهادة الماجستير وبين جميع المؤهلات العلمية المذكورة في الاستبانة (توجيهي فأقل، دبلوم، بكالوريوس، دكتوراة)، أي أن إجابات أفراد العينة من حملة شهادة الماجستير اختلفت عن إجابات أفراد العينة من ذوي المؤهلات العلمية المذكورة لكافة محاور الاستبانة وفقراتها لصالح حملة شهادة الماجستير.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير المؤهل العلمي، مما دعانا إلى رفض الفرضية الثالثة.

4.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير التخصص العلمي. ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما يبين الجدول رقم (**17.4**)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير التخصص العلمي في بعض المحاور، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول هذه المحاور باختلاف تخصصاتهم العلمية، مما يشير إلى تأثير التخصص العلمي على إجابات المبحوثين على فقرات هذه المحاور، وهذه المحاور هي:
  - القسم الثالث من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في تقديم استشارات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (2.607) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.002).
  - القسم الخامس من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (1.842) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.036).
- لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تبعاً لمتغير التخصص العلمي لبقية محاور الاستبانة أو أقسامها، أي أن إجابات أفراد العينة لم تختلف على بقية محاور الاستبانة على الرغم من اختلاف تخصصاتهم العلمية، مما يشير إلى عدم تأثير التخصص العلمي على إجابات المبحوثين على فقرات هذه المحاور.
- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير التخصص العلمي فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير التخصص العلمي، حيث بلغت قيمة "ف" (2.080) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.015) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) حيث أن:

$$P = 0.015 < 0.05$$

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على فقرات الاستبانة ومحاورها باختلاف تخصصاتهم العلمية المذكورة في الفصل الثالث، مما يشير إلى تأثير التخصص العلمي على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين تخصصين أو أكثر، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الرابعة. ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير التخصص العلمي، حيث وجدنا ما يلي:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من الذين يحملون تخصص الإدارة والاقتصاد وبين حملة تخصصات المحاسبة، والكهرباء، والصناعة، بالإضافة لمن لا يحملون تخصصات علمية (توجيهي فأقل)، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين يحملون تخصص الإدارة والاقتصاد اختلفت عن إجابات أفراد العينة من ذوي التخصصات العلمية المذكورة لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها لصالح أصحاب تخصصات الإدارة والاقتصاد.
- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من الذين يحملون تخصص الهندسة وبين حملة تخصصات المحاسبة، والكهرباء، والصناعة، بالإضافة لمن لا يحملون تخصصات علمية (توجيهي فأقل)، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين يحملون تخصص الهندسة اختلفت عن إجابات أفراد العينة من ذوي التخصصات العلمية المذكورة لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها لصالح المتخصصون في مجال الهندسة.
- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من الذين يحملون تخصص التنمية وبين حملة تخصصات المحاسبة، والكهرباء، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين يحملون تخصص التنمية اختلفت عن إجابات أفراد العينة من ذوي التخصصات العلمية المذكورة لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها لصالح المتخصصون في التنمية.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير التخصص العلمي، مما دعانا إلى رفض الفرضية الرابعة.

5.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير الصفة الرسمية. ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Samples T-test)، (جدول 17.4)، وأظهرت النتائج ما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الصفة الرسمية في جميع محاور الاستبانة وأقسامها، حيث ظهرت فروق ذات دلالات إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير الصفة الرسمية، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول محاور الاستبانة تبعاً لاختلاف صفاتهم الرسمية الوظيفية.
- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير الصفة الرسمية لأفراد العينة فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير الصفة الرسمية، حيث بلغت قيمة "ت" (- 8.468) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha=0.05$) حيث أن: $P = 0.000 < 0.05$

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على فقرات الاستبانة ومحاورها باختلاف صفاتهم الرسمية، حيث جاءت إجابات أفراد العينة والذين هم مالكين للمنشآت تختلف عن إجابات أفراد العينة ممن هم موظفين في هذه المنشأت لصالح الموظفين (المدارء)، مما يشير إلى تأثير الصفة الرسمية على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الخامسة.

6.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

نصت الفرضية السادسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في المنشأة. ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) (جدول 17.4)، وأظهرت النتائج ما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في المنشأة في بعض المحاور، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول هذه المحاور باختلاف عدد سنوات الخبرة في المنشأة، مما يشير إلى تأثير عدد سنوات الخبرة في المنشأة على إجابات المبحوثين على فقرات هذه المحاور:

  - القسم الأول من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (2.980) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.019).
  - القسم الثالث من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في تقديم استشارات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (3.463) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.009).
  - القسم الخامس من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (5.195) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000).
  - القسم السابع من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (7.751) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000).
  - المحور الثالث، الذي يتحدث عن آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (2.649) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.033).

- لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في المنشأة لبقية محاور الاستبانة أو أقسامها، أي أن إجابات أفراد العينة لم تختلف على بقية محاور الاستبانة على الرغم من اختلاف عدد سنوات الخبرة في المنشأة، مما يشير إلى عدم تأثير عدد سنوات الخبرة في المنشأة على إجابات المبحوثين على فقرات هذه المحاور.
- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في المنشأة فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في المنشأة، حيث بلغت قيمة "ف" (3.171) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.014) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha=0.05$) حيث أن:

$$P = 0.014 < 0.05$$

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على فقرات الاستبانة ومحاورها باختلاف عدد سنوات الخبرة في المنشأة (5 سنوات فأقل، من 6-10 سنوات، من 11–15 سنة، من 16– 20 سنة، أكثر من 20 سنة)، مما يشير إلى تأثير عدد سنوات الخبرة في المنشأة على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين أو أكثر من الفئات المذكورة، مما يدعونا إلى رفض الفرضية السادسة.

ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في المنشأة، حيث وجدنا ما يلي:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من الفئة التي لديها عدد سنوات خبرة في المنشأة من 6–10 سنوات مع إجابات الفئة التي لديها من 16–20 سنة خبرة في المنشأة، والفئة التي لديها أكثر من 20 سنة خبرة في المنشأة، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين لديهم عدد سنوات خبرة في المنشأة من 6–10 سنوات اختلفت عن إجابات أفراد العينة من ذوي عدد سنوات الخبرة في المنشأة المذكورة لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها لصالح الفئتين الأكثر خبرة (16 – 20 و أكثر من 20).

- هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في المنشأة، مما دعانا إلى رفض الفرضية السادسة.

7.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة:

نصت الفرضية السابعة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير منطقة المنشأة (مكان تواجد المنشأة). ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما يبين الجدول رقم (17.4)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير منطقة المنشأة في بعض المحاور، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول هذه المحاور باختلاف منطقة المنشأة، مما يشير إلى تأثير منطقة المنشأة على إجابات المبحوثين على فقرات هذه المحاور، وهذه المحاور هي:

  - القسم الأول من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (6.037) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.003).
  - القسم الرابع من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (3.145) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.044).
  - القسم الخامس من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (5.214) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.006).
  - القسم السادس من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (5.219) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000).
  - القسم السابع من المحور الأول، الذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (11.947) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000).
  - المحور الثاني، الذي يتحدث عن المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (10.750) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000).
  - المحور الثالث، الذي يتحدث عن آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها، حيث بلغت قيمة "ف" لهذا المحور (5.757) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.003).

- لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تبعاً لمتغير منطقة المنشأة لبقية محاور الاستبانة أو أقسامها، أي أن إجابات أفراد العينة لم تختلف على بقية محاور الاستبانة على الرغم من اختلاف مناطق منشآتهم، مما يشير إلى عدم تأثير منطقة المنشأة على إجابات المبحوثين على فقرات هذه المحاور.

- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير منطقة المنشأة فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير منطقة المنشأة، حيث بلغت قيمة "ف" (11.116) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) حيث أن:

$$P = 0.000 < 0.05$$

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على الاستبانة ومحاورها باختلاف مناطق تواجد منشأتهم (مدينة، قرية، مخيم)، مما يشير إلى تأثير منطقة المنشأة على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين منطقتين أو أكثر من مناطق تواجد المنشآت المذكورة، مما يدعونا إلى رفض الفرضية السابعة. ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير منطقة المنشأة، حيث وجدنا ما يلي:

وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من منهم يملكون منشآت تقع في نطاق المدينة مع إجابات أفراد العينة الذين يملكون منشآت تقع في القرية، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين لديهم منشئات تقع في نطاق المدينة اختلفت عن إجابات أفراد العينة من الذين لديهم منشئات تقع في القرية لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها لصالح المنشآت القائمة في المدينة.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير منطقة المنشأة، مما دعانا إلى رفض الفرضية السابعة.

8.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة:

نصت الفرضية الثامنة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير تصنيف المنشأة.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما يبين الجدول رقم (17.4)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير تصنيف المنشأة في جميع محاور الاستبانة وأقسامها، ما عدا القسم السابع من المحور الأول، والذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الإدارية والمهنية واللغوية، والمحور الثاني الذي يتحدث عن المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها، حيث ظهرت فروق ذات دلالات إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير تصنيف المنشأة، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول محاور الاستبانة وأقسامها تبعاً لاختلاف تصنيف المنشأة، ما عدا في المحورين المذكورين سابقاً.
- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير تصنيف المنشأة فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير تصنيف المنشأة، حيث بلغت قيمة "ف" (3.287) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.021) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha =0.05$) حيث أن: ($P = 0.021< 0.05$)

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على الاستبانة باختلاف تصنيف المنشأة (تجاري، صناعة، مقاولات، خدمات، حرف)، مما يشير إلى تأثير تصنيف المنشأة على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى إلى الاختلاف في إجاباتهم، وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين تصنيفين من هذه التصنيفات أو أكثر، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الثامنة. ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير تصنيف المنشأة، حيث وجدنا ما يلي:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من قطاع الحرف وإجابات أفراد العينة من قطاعي التجاري والصناعي لصالح القطاع التجاري والصناعي، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين يكون تصنيف منشآتهم تابع لقطاع الحرف اختلفت عن إجابات أفراد العينة من الذين يتبع تصنيف منشآتهم للقطاعين التجاري والصناعي لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها.

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من قطاع الخدمات وإجابات أفراد العينة من قطاعي التجاري والصناعي لصالح القطاع التجاري والصناعي، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين يكون تصنيف منشآتهم تابع لقطاع الخدمات اختلفت عن إجابات أفراد العينة من الذين يتبع تصنيف منشآتهم للقطاعين التجاري والصناعي لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير تصنيف المنشأة، مما دعانا إلى رفض الفرضية الثامنة.

9.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة:

نصت الفرضية التاسعة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير درجة المنشأة (حسب سجل الغرفة التجارية). ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما يبين الجدول رقم (17.4)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير درجة المنشأة في جميع محاور الاستبانة وأقسامها، ما عدا القسم الرابع من المحور الأول، والذي يتحدث عن مدى استفادة أعضاء الغرفة التجارية من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية، بالإضافة إلى المحورين الثاني والثالث، حيث ظهرت فروق ذات دلالات إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير درجة المنشأة، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول محاور الاستبانة وأقسامها تبعاً لاختلاف درجة المنشأة، ما عدا في الأقسام والمحاور المذكورة سابقاً.
- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير درجة المنشأة فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير درجة المنشأة، حيث

بلغت قيمة "ف" (11.858) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (α =0.05) حيث أن: ($P = 0.000 < 0.05$)

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على فقرات الاستبانة ومحاورها باختلاف درجة المنشأة (ممتازة، أولى، ثانية، ثالثة)، مما يشير إلى تأثير درجة المنشأة على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى إلى الاختلاف في إجاباتهم، وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين درجتين من هذه الدرجات أو أكثر، مما يدعونا إلى رفض الفرضية التاسعة. ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير درجة المنشأة، حيث وجدنا ما يلي:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من أصحاب المنشئات ذات الدرجة الممتازة وإجابات أفراد العينة أصحاب المنشئات الأخرى الثلاث (الأولى، الثانية، الثالثة)، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين درجة منشأتهم ممتازة اختلفت عن إجابات أفراد العينة أصحاب المنشئات ذات الدرجات الأخرى لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها لصالح الدرجة الممتازة.
- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من أصحاب المنشئات ذات الدرجة الأولى وإجابات أفراد العينة أصحاب المنشئات ذات الدرجتين الثانية والثالثة، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين درجة منشآتهم أولى اختلفت عن إجابات أفراد العينة أصحاب المنشئات ذات الدرجتين الثانية والثالثة لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها لصالح الدرجة الأولى.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير درجة المنشأة، مما دعانا إلى رفض الفرضية التاسعة.

10.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة:

نصت الفرضية العاشرة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير عدد الموظفين العاملين في المنشأة.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما يبين الجدول رقم (17.4)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير عدد الموظفين العاملين في المنشأة في جميع محاور الاستبانة وأقسامها، ما عدا المحور الثاني، والذي يتحدث عن المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها، حيث ظهرت فروق ذات دلالات إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير عدد الموظفين العاملين في المنشأة، أي أن إجابات أفراد العينة اختلفت حول محاور الاستبانة وأقسامها تبعاً لاختلاف عدد الموظفين العاملين في المنشأة، ما عدا في المحور المذكور سابقاً.
- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير عدد الموظفين العاملين في المنشأة فإنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α=0.05) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير عدد الموظفين العاملين في المنشأة، حيث بلغت قيمة "ف" (35.021) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (α =0.05) حيث أن:

$$P = 0.000 < 0.05$$

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم على فقرات الاستبانة ومحاورها باختلاف عدد الموظفين العاملين في المنشأة (أقل من 5 عاملين، من 5–10 عاملين، 11 عامل أو أكثر)، مما يشير إلى تأثير عدد الموظفين العاملين في المنشأة على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما أدى إلى الاختلاف في إجاباتهم، وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من هذه الفئات أو أكثر، مما يدعونا إلى رفض الفرضية العاشرة. ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير عدد الموظفين العاملين في المنشأة، حيث وجدنا ما يلي:

وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من الذين عدد الموظفين العاملين في منشئاتهم أقل من 5 عاملين وإجابات أفراد العينة أصحاب المنشئات الأخرى والتي لديها عدد من العاملين من 5–10 عاملين أو 11 فأكثر، أي أن إجابات أفراد العينة من الذين عدد

الموظفين العاملين في منشئاتهم أقل من 5 عاملين اختلفت عن إجابات أفراد العينة أصحاب المنشئات الأخرى لكافة محاور الاختلاف في الاستبانة وفقراتها لصالح المنشآت التي تملك عدد موظفين أقل (أقل من 5 موظفين).

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير عدد الموظفين العاملين في منشئاتهم أقل من 5 عاملين، مما دعانا إلى رفض الفرضية العاشرة.

11.2.1.4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الحادية عشر:

نصت الفرضية الحادية عشر على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية. ولفحص هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، كما يبين الجدول رقم (17.4)، حيث أظهرت النتائج الواردة في الجدول ما يلي:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية في جميع محاور الاستبانة وأقسامها، حيث لم تظهر فروق ذات دلالات إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية، أي أن إجابات أفراد العينة لم تختلف حول محاور الاستبانة وأقسامها على الرغم من اختلاف مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية.
- حسب الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة تبعاً لمتغير مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية فإنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص تعزى لمتغير مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية، حيث بلغت قيمة "ف" (1.307) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.272) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى (α =0.05) حيث أن:

$$P = 0.272 > 0.05$$

مما يعني أن أفراد العينة لم تختلف إجاباتهم على فقرات الاستبانة ومحاورها على الرغم من اختلاف مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية (نعم، لا، يتم التسديد عند الحاجة لخدمات الغرفة)، مما يشير إلى عدم تأثير مدى التزام المنشأة بتجديد انتسابها للغرفة التجارية على إجابات المبحوثين على القيمة الكلية لمحاور الاستبانة، مما يدعونا إلى عدم رفض الفرضية الحادية عشر.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والمقترحات

بعد إجراء هذه الدراسة ومن خلال عرض النتائج ومناقشتها، والقيام بفحص الفرضيات، خلصت الدراسة إلى استنتاجات ومقترحات تطوير كما يلي:

1.5 الاستنتاجات

إن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الباحثة في هذه الدراسة ما يلي:

- ان منشآت القطاع التجاري تعتبر الأكثر اقبالا على تسجيل عضويتها لدى الغرف، حيث من الممكن أن يكون ذلك نتيجة كونها أكثر القطاعات استفادة من خدمات الغرف أو أن القطاع التجاري هو الأكثر نشاطاً ما بين القطاعات الأخرى، لذا فإن أعداد المنشآت التجارية شكلت الغالبية العظمى من أعضاء الغرفة المبحوثة، حيث أن مجموعها شكل أكثر من مجموع القطاعات الأربعة الأخرى (الصناعي، والحرف والمقاولات والخدمات)، يليها قطاع الخدمات بفارق كبير ثم الحرف فالقطاع الصناعي وآخرها المقاولات.
- معظم المنشآت المسجلة هي من المنشآت التي يزيد رأسمالها عن خمسين ألف دينار، أي أنها تصف ضمن الدرجة الممتازة، وهذا له احتمالين اما أنها مشاريع وشركات ضخمة رأسمالها كبير أو أنها تعتمد التسجيل كدرجة ممتازة لدى الغرفة احتساباً منها بأن امكانية استفادتها من خدمات الغرفة سوف يكون بدرجة أكبر.
- تصنف معظم المنشآت المسجلة لدى الغرف ضمن المشاريع الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة، حيث أن الغالبية العظمى من المنشآت يبلغ عدد الموظفين العاملين فيها أقل من 5 موظفين يليها بفارق كبير المنشآت التي يبلغ عدد العاملين فيها ما بين 5-10 موظفين تليها المنشآت التي يبلغ عدد العاملين فيها 11 موظف فأكثر.

- تعود ملكية غالبية المنشآت الأعضاء لدى الغرف إلى ملكية شخصية لأصحابها، حيث بلغت نسبة المنشآت المبحوثة العائدة ملكيتها إلى ملكية شخصية ما نسبته 84%، مما يعني بأن معظم المنشآت تفتقر تطبيق مبدأ فصل الملكية عن الإدارة الذي يعتبر أساساً لنجاح الشركات والمنشآت بالعالم ويدعم تطويرها. ومما يعزز صحة هذا المبدأ النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة حيث كان هناك فروق بين اجابة المالكين وغير المالكين لصالح غير المالكين، حيث أظهرت أنهم أكثر اهتماماً للاستفادة من خدمات وأدوار الغرف.
- إن الغالبية العظمى من المنشآت تلتزم بتسديد رسوم الانتساب السنوية للغرفة في مواعيدها وهذا يعود إلى أن المنشآت ترى في عدم تسديدها لرسوم العضوية خسارتها وعدم قدرتها من الوصول إلى الخدمات والأدوار التي تقوم بها الجهات الرسمية الأخرى المختصة بعملها، حيث يطلب في معظم الأحيان البطاقة التي تمنحها الغرف من المنشآت كي يتم الاعتراف بها لدى الجهات الأخرى مثل وزارة الاقتصاد الوطني على سبيل المثال.
- إن درجة استفادة منتسبي الغرفة من دورها في مجال اعداد ونشر الدراسات والبحوث والمعلومات وتعميمها قليلة وقليلة جداً، فدورها في نشر المعلومات حول الفرص الاستثمارية في فلسطين هو أضعفها يليها اساليب التسويق الفعالة للمنتجات الوطنية، يليها دورها في النشر حول فرص التصدير للسلع الوطنية إلى الأسواق العالمية، ثم الاحصاءات التجارية والصناعية (العالمية والاقليمية والمحلية)، ويليها ما تنشره عن المتغيرات الاقتصادية (العالمية والمحلية "متابعة وتحليل انعكاساتها على القطاع الخاص")، أما ما تنشره الغرفة من معلومات حول المعارض التجارية والصناعية والزراعية هو أقوى الأدوار في هذا المجال والأكثر فائدة بالنسبة للمنتسبين. وفي المجمل يمكننا القول بأن دور الغرفة في مجال نشر الدراسات والبحوث والمعلومات ضعيف جداً حيث أن نسبة المنتسبون المستفيدون منه قليلة جداً وبحاجة إلى تحسين بمعنى أن هذا الدور تصل فائدته إلى نسبة قليلة من المنتسبون للغرفة.
- استفادة منتسبي الغرفة من دورها في دعم وتنشيط السلوك الاستثماري من خلال التعريف بالفرص الاستثمارية والاعلان عن المشاريع الاستثمارية وتذليل المعوقات التي تعترض اقامتها هو دور ذو فائدة قليلة جداً لمنتسبيها، حيث أن نسبة المستفدون من هذا الدور قليلة جداً إذ لم تتجاوز 23% لأفراد عينة الدراسة. بناءً عليه يمكننا الاستنتاج بأن دور الغرفة في الجانب الخاص بتعزيز السلوك الاستثماري لمنتسبيها ضعيف جداً وبحاجة إلى تعزيز.
- منتسبو الغرفة يستفيدون بدرجة قليلة جداً من دورها في تقديم استشارات لهم حول العديد من القضايا التي تهمهم كممثلين لقطاعات الأعمال، وهناك تفاوت يذكر بين مستوى الفائدة من مواضيع الاستشارة المختلفة التي تقدمها الغرفة، فما تقدمه الغرفة من استشارات حول

اجراءات الاستيراد والتصدير هو الأكثر فائدة يليه الشحن والتخليص بعدها الوكالات التجارية، وبدرجة أقل الأمور القانونية ذات العلاقة بادارة المشاريع يليها الاستشارات فيما يتعلق بالفرص التصديرية لمنتجات المنشآت وبدرجة أقل الاستشارات المقدمة حول الشؤون الادارية والتنظيمية والأقل من ذلك الجدوى الاقتصادية وإدارة الانتاج والتسويق وأخيراً الادارة المالية. وفي المجمل دور الغرفة في مجال تقديم استشارات لمنتسبيها ضعيف جداً.

- إن مدى استفادة منتسبي الغرفة من دورها في مجال ادارة الاشكالات التجارية التي تواجه المنتسبون وحل نزاعاتهم التجارية المختلفة قليلة جداً، فدورها في هذا المجال ضعيف جداً رغم أهميته لممثلي قطاعات الأعمال المختلفة، حيث أن نسبة من عبروا عن استفادتهم من دور الغرفة في هذا المجال لا تتجاوز 23% وهي نسبة قليلة جداً. بذلك يعتبر دور الغرفة ضعيف جداً في مجال حل المنازعات التجارية.
- تعتبر مدى استفادة منتسبي الغرفة من دورها في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات لبحث انعكاسات المستجدات المختلفة على أداء المنشآت أو لبحث القضايا الاقتصادية التي تهمهم والبحث في المشاكل التي تعترض عملهم وحماية الصناعة الوطنية من المنافسة الأجنبية وتعزيز العلاقات فيما بين المنشآت ضعيفة جداً، إلا أن دورها في عقد الندوات بهدف حماية الصناعة الوطنية من المنافسة الأجنبية هو الأضعف.
- دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق اصدارها لدليل المعارض الدولية هو الأكثر فائدة لمنتسبي الغرفة رغم إجمالي ضعف دورها في هذا المجال بشكل عام، يلي ذلك دورها في مجال ترتيب مشاركة رجال الأعمال في المعارض اقليميا وعالميا. والأكثر ضعفاً هو دورها في إقامة فعاليات عالمياً للترويج لصناعات المنشآت. ويمكننا القول بأن دور الغرفة في هذا المجال ضعيف جداً.
- منتسبو الغرفة يستفيدون بدرجة قليلة جداً من دورها في مجال عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية، حيث أن المواضيع التدريبية المطروحة، والمواد التدريبية والمدربون المعتمدون والاساليب التدريبية المستخدمة كانت نسبة الاستفادة منها قليلة جداً، فالنسبة للعينة المستخدمة، وصلت نسبة المستفيدون من هذا الدور إلى 34% وهي نسبة قليلة جداً تدل على أن البرامج التدريبية التي تعقدها الغرفة تستفيد منها فئة قليلة من منتسبيها، ربما يعود ذلك إلى عدم التخصص في المواضيع التدريبية المطروحة وفتح المجال أمام الجميع للمشاركة دون وضع معايير معينة لقبول المشاركين مما يفقد المنسبيين الثقة بجودة البرامج التديبية التي تقدمها الغرفة.
- إن إجمالي استفادة منتسبي الغرفة من دورها التنظيمي للقطاع الخاص من خلال تمثيله رسمياً عن طريق القيام بعدد من الاختصاصات التي تهم منتسبي الغرفة تعتبر استفادة قليلة

جداً، إلا أن هناك تفاوت يذكر في مدى فائدة المنشآت من تلك الممارسات التي تندرج تحت دورها التنظيمي، حيث يعتبر ما تقوم به الغرفة من اصداراها للأوراق الثبوتية للمنشآت المنتسبة بما يشمل أوراق لتسهيل اصدار تصاريح، والشهادات بأنواعها، وأوراق تسهيل اصدار الفيز وجوازات السفر ومعاملات الوزارات هو الأكثر فائدة بالنسبة للمنشآت، ففائدتهم في هذا الجانب متوسطة بنسبة 69%، يلي ذلك فائدةً بالنسبة لهم هو احتضانها رسمياً لقطاعات الأعمال المختلفة، يليها الأقل فائدة لهم وهو تلبية احتياجاتهم التي تقع ضمن اختصاصها، وبتقارب في درجة الفائدة لكل من تمثيلها لقطاعات الأعمال أمام الجهات الرسمية والدفاع عنهم، وتعديل القوانين والتشريعات بما يدعم دورهم. فضمن دورها كجهة تنظيمية تمثيلية للقطاع الخاص نرى بأن هذا الدور تتركز فائدته في اصدار الأوراق الثبوتية التي تعتبر تحصيل حاصل لدورها التنظيمي لا الأساسي الذي يتحدث عن احتضانها للقطاع الخاص وتمثيله والدفاع عنه أمام الجهات الرسمية.

- إن الدور الذي يعتبر أكثر فائدة بالنسبة لمنتسبي الغرفة والذي حصل على أعلى نسبة تأييد، دورها الذي يندرج ضمن الجانب التنظيمي للقطاع الخاص والذي يتضمن ما هو تقليدي من تقديم الشهادات بأنواعها وتسهيل اصدار التصاريح والفيز وجوازات السفر عن طريق اصدار ورقة ثبوتية تؤكد امتهان الشخص للتجارة وممارسته لها وتسجيله قانونياً في الغرفة. وهذا ما يؤكد أن باقي الأدوار التي تقوم بها الغرفة لا تنعكس فائدتها بالنسبة لهم كما يجب، فهم يرون بالغرفة وسيط بينهم وبين جهات أخرى تسهل عملهم بإصدار أوراق ثبوتية.
- يعتبر ضعف التنسيق فيما بين منظمات القطاع الخاص الفسطيني المنظمة لعمل قطاعات الأعمال الفلسطينية هو من أهم المعوقات التي تحول دون قيام الغرفة بأدوارها، يلي ذلك أهمية، تداخل الأدوار فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني، يليها عدم التخصص في عمل الغرفة وبعدها عدم تلائم تصميم الهيكل التنظيمي للغرفة مع تحديث خدماتها.
- إن من أهم الآليات التي من الممكن اتباعها لتطوير وتعزيز دور الغرفة هو التعرف على احتياجات المنتسبين لاتخاذ كل ما يلزم لتغطية هذه الاحتياجات (أي معايشة مشاكل المنشآت)، يليه التقييم المستمر لأنشطة الغرفة للحكم على مدى قدرتها على إحداث التأثير المطلوب على المنشآت، يليه أهمية تنظيم عمل مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني (أي تقسيم الأدوار فيما بينها لتحقيق التكامل).
- تتأثر مدى استفادة المنشأة من أدوار الغرفة بتغير تصنيف المنشأة لمعظم الأدوار التي تقوم بها الغرفة، حيث أن قطاعي التجارة والصناعة هم أكثر استفادة من أدوار الغرفة من كل من قطاعي الحرف والخدمات.

- تتأثر مدى استفادة المنشأة من أدوار الغرفة بتغير درجة تسجيل المنشأة لمعظم الأدوار التي تقوم بها، حيث أن المسجلين كدرجة ممتازة وأولى هم أكثر استفادة من أدوار الغرفة من كل من الدرجة الثانية والثالثة.
- هناك مشكلة كبيرة في التواصل ما بين الغرف ومنتسبيها، حيث لا تعتمد الغرف وسيلة تلتقي بها بمنتسبيها على نحو منتظم أو حتى تستمع لمشاكلهم واهتماماتهم، والذي بدوره ينعكس على رضا المنتسبون من أداء تلك الغرف، وشعورهم بأن انتسابهم للغرفة لا يحقق لهم أي فائدة سوى بطاقة يستلمونها تؤكد امتهانهم للتجارة وتسهل اتصالهم بالوزارات والجهات الرسمية المختلفة.
- الكثير من منتسبي الغرفة يجهلون أدوارها ولا يعرفون ما تقوم به أو ما تقدمه من خدمات، كما ويجهلون كيفية الاستفادة منها لتطوير أعمالهم.
- أظهرت نتائج الدراسة عدم معرفة المنشآت بالعنوان الصحيح والخاص بمتابعة وتعزيز السلوك الاستثماري لمنشآتهم، فهم يظنون أن على الغرف القيام بهذا الدور بيما في الواقع أنها ليست العنوان لما يتعلق بتنشيط السلوك الاستثماري.
- هناك مشكلة في قوائم تصنيف منتسبي الغرف، فهي مصنفة قطاعياً وداخل كل قطاع مصنفة على أساس رأس مال المنشآت إلى درجات (ممتازة وأولى وثانية وثالثة)، حيث من الممكن أن يكون في التصنيف الواحد كراج أو بقالة إلى جانب شركة تصدير على سبيل المثال، هذا التصنيف يعرقل الوصول الى المنشآت حسب اختصاصها أو عملها.
- فيما يتعلق بقاعدة البيانات للمنشآت في الغرفة، هناك عدد من المنشآت المسجلة لدى الغرفة دون أن تمارس أي نشاط، أي أنها قائمة اسمياً بهدف حصول القائمين عليها على تصاريح الدخول إلى الأراضي المحتلة (أراضي 48) للعمل هناك.
- ان احتضان الغرفة لقطاعات الأعمال المختلفة، التجاري والصناعي والحرف والخدمات والمقاولات يضعها أمام مسؤوليات كبيرة، حيث أن كل قطاع له احتياجاته وله خصوصية فيما يتطلع إليه من أدوار من الغرف، وأن الغرف فعلياً لا تأخذ ذلك في حسبانها حيث أن هيكلها التنظيمي لا يراعي هذه الاختلافات، وأن الغرفة ليس لديها ذوي اختصاص لمتابعة كل قطاع واحتياجاته.
- إن من أكثر الأدوار المطلوب من الغرفة القيام بها من وجهة نظر منتسبيها هو تعريف المنشآت بالمعارض المحلية والاقليمية والعالمية وتسهيل كافة اجراءات المشاركة فيها، وتنظيم البعثات التجارية الخارجية للاستفادة وتبادل الخبرات، وفي ذات المجال ترى المنشآت بأن الغرف تقع عليها مهمة المراقبة على المعارض المقامة محلياً من قبل كافة الجهات والتي في الغالب تستغل التجار. إضافة الى رؤيتهم لأهمية أن تقوم الغرفة بعقد

المعارض المتخصصة في مجالات محددة ودعوة ذوي الاختصاص فقط عليها، وأن لا يكون هناك أي مفاضلة بين التجار أي أن تتم معاملتهم بالتساوي.

- ترى المنشآت الأعضاء بأن دور الغرفة في مجال تقديم الاستشارات بحاجة إلى تعزيز، حيث عليها القيام بدور فاعل في مجال تقديم الاستشارة في كافة المجالات التجارية ومنها بشكل أساسي اجراءات الاستيراد والتصدير والشحن والتخليص والتسويق، هذا الى جانب نظرتهم لأهمية أن تقوم الغرفة بدور أساسي في مجال حماية المستورد الفلسطيني ووضع شروط للاستيراد للحفاظ على السوق والمنتج الفلسطيني.
- فيما يتنعلق بدور الغرفة في مجال عقد الدورات التدريبية لمنشآتها الأعضاء، فهي ترى بأن على الغرف تعزيز تنظيم دورات تدريبية متخصصة تستهدف فيها فئة محددة تشترط فيها الاختصاص أي أن تكون الفئة المستهدفة متجانسة في التخصص لكل تدريب. كأن يخصص شيء للحرفيين أو قطاع الخدمات على سبيل المثال. كما ترى المنشآت أن على الغرف تنظيم الندوات والمؤتمرات التي تناقش المواضيع الاقتصادية المتخصصة والتي فعلياً تراها المنشآت ذات أولوية لعملها.
- إن دور الغرفة في مجال اصدار الدراسات والبحوث المتخصصة ونشر المعومات ضعيف جداً، حيث أن معظم ما يتم اصداره لا يصل إلى المنشآت الأعضاء وليست على علم به، رغم نشره على صفحتها الالكترونية والذي يدلل على أهمية إيجاد وسيلة اتصال فعالة مع المنتسبين تضمن وصول كل ما هو جديد لهم.
- على الغرفة أن تلعب دوراً فعالاً أكثر في المجال التنظيمي للقطاع الخاص، أي أن تكون الحاضنة لقطاعات الأعمال وأن تكون المرجعية الأولى لهم في قضاياهم المختلفة وتمثيلهم أمام الجهات الرسمية وحمايتم وبالأخص المستوردين منهم ومحاربة الاستيراد الشخصي والعمل على انهاء هيمنة عدد من التجار الكبار على السوق.

2.5 المقترحات

بناء على ما تم استنتاجه فان الباحثة تقترح ما يلي:

1.2.5. مقترحات لإدارات الغرف:

فيما يأتي مجموعة من المقترحات التي ترى الباحثة ونتيجة لاستنتاجات الدراسة انه من الضروري تقديمها لادارة الغرف التجارية:

1.1.2.5. المقترحات الإدارية:

- على الغرف إعادة النظر في الدور الذي تقوم به من إعداد دراسات وبحوث ونشر معلومات تتعلق بالأمور الاقتصادية التي تهم قطاعات الأعمال، حيث تعتبر الغرف المصدر الموثوق للمعلومات التي تحتاجها قطاعات الأعمال، لذا عليها أن تقوم بتخصيص دائرة أو ما يمكن أن يطلق عليه مركز معلومات متخصص هدفه متابعة السوق الفلسطيني والعالمي، إضافة إلى دراسة اهتمامات قطاعات الأعمال المتجددة والعمل على إنتاج ما يعزز ويدعم عملها من دراسات وبحوث واحصاءات وما إلى ذلك من معلومات تعتبر ذات أهمية لتطوير أعمالهم.ط
- الغرفة بحاجة إلى دائرة اختصاص فيها لتنشيط السلوك الاستثماري لمنشآتها، اضافة إلى تعيين ذوي اختصاص في هذا المجال، يكون دورهم الإتصال بأصحاب المنشآت وعقد دراسات ميدانية لأعمال المنشآت واقتراح سبل تطوير لها.
- يعتبر دور الغرفة في مجال تقديم استشارات لمنتسبيها من أهم الأدوار التي على الغرف الاهتمام بها كون تلك الاستشارات تأتي في مقدمة تطوير أعمال القطاع الخاص، لذا على الغرف أن تعمل على تنشيط دائرة الاستشارات فيها وأن تتأكد من أن القائمين على عمل هذه الدائرة هم من ذوي الاختصاص في المجالات المختلفة التي تحتاج فيها المنشآت إرشاد واستشارة.
- تعيين شخص متخصص بالقانون التجاري ليقوم بمتابعة كل ما يتعلق بالخلافات والمنازعات التجارية التي تواجه المنشآت.
- على الغرف العمل بمبدأ فصل الملكية عن الإدارة حتى تضمن نجاحها وتقدمها وتطورها، وحتى لا تكون منشآتنا تجمعات عائلية يحتكرها أصحابها، وبذلك فإن على المنشآت العائلية أو ذات الملكية الخاصة أن تعمل على توسيع وتطوير ادارتها بكوادر مؤهلة من خارج نطاق العائلة وذلك في سبيل ضمان استمرارها.
- أن تقوم الغرف بعمل (SWOT Analysis) أي تحليل بيئتها الداخلية لتعزيز نقاط القوة لديها ومعالجة نقاط ضعفها، وكذلك بيئتها الخارجية لاغتنام الفرص الخارجية المحيطة والترقب للتهديدات التي تعترض أداءها.
- أن تعيد الغرف بناء هيكلها التنظيمي بحيث تضمن ايجاد دوائر عمل متخصصة لخدمة كافة منتسبيها على اختلاف اختصاصاتهم ونطاق أعمالهم.
- أن تقوم الغرف بعقد حلقات دراسية ومؤتمرات ودورات تدريبية متخصصة لكافة القطاعات، تراعي فيها الاحتياجات الخاصة بكل قطاع.

2.1.2.5. مقترحات استراتيجية:

- إن خصوصية الوضع الفلسطيني الذي نعيشه يلزم كافة الجهات المشاركة في تحقيق التنمية المستدامة البحث عن أساليب خلاقة لإحداثها، من هنا تأتي أهمية الدور الذي على الغرفة القيام به كونها حاضنة القطاع الخاص الفلسطيني والممثلة له ولمصالحه أمام الجهات الرسمية والتي تقع ضمن مسؤوليتها تطويره والكشف عن فرص استثمارية في فلسطين يمكنه اغتنامها والإستفادة منها، وفي هذا المجال على الغرف أن تضع خطط استراتيجية يمكن الاستفادة منها لتنشيط السلوك الاستثماري للقطاع الخاص وأن تضع ذلك ضمن أولويات عملها في هذه المرحلة.
- في المجال ذات العلاقة بتطوير السلوك الاستثماري للقطاع الخاص، تقترح الباحثة أن تقوم الغرف بعقد حلقات توعية وتوجيه لكافة منشآتها تطلعهم بها على العناوين الصحيحة التي ينبغي عليهم التوجه اليها من أجل تطوير وتنشيط استثماراتهم.
- على الغرف أن تضع آلية فعالة تعزز فيها الاتصال والتواصل مع المنتسبين اليها، كأن تقوم باستحداث آلية تواصل معهم عبر البريد الالكتروني تضمن من خلالها وصول كل ما يلزم اليهم.
- أن تقوم الغرفة بتخصيص أدوارها التي تقوم بها، كأن تخصص شيء للقطاع الصناعي وكذلك باقي القطاعات تنطلق من احتياجاتهم وأولويات عملهم، تضمن بها الوصول إلى كافة القطاعات من منطلقات عملها.
- على الغرف أن تنظر في إمكانيات إقامة وإنشاء معهد لتدريب كوادر متخصصة بعمل الغرف، وذلك لتنمية قدرات الكوادر البشرية في مجالات تدعم اختصاصات عمل الغرف من أجل المضي في عملية تحقيق التنمية الاقتصادية في فلسطين.

3.1.2.5. مقترحات خاصة بالعضوية في الغرف:

- على الغرف أن تعيد النظر في آلية تصنيف منتسبيها والتي تعتمد فيها على رأسمال المنشآت، حيث من الأفضل أن يتم تصنيف المنشآت حسب اختصاصات عملها لا رأسمالها فحسب.
- إن من أهم القضايا التي على الغرف الالتفات اليها وايجاد وسيلة لحلها هي فوضى الاشتراك في الغرف، حيث تحوي قوائم الغرف منشآت مسجلة اسمياً فقط للاستفادة من دور الغرف في تسهيل اصدار التصاريح. من هنا تقترح الباحثة ان تسبق عملية تسجيل الانتساب عملية فحص ميداني للمنشأة.

- أن تقوم الغرف بتخصيص اجتماع دوري لمنتسبيها، حيث من الممكن أن تقوم بتقسيم المنشآت المنتسبة إليها حسب قطاعات عملها وداخل كل قطاع تقسيمها حسب الأعمال التي تقوم بها ومن ثم دعوة كل ذوي اختصاص إلى اجتماع دوري تتم فيه مناقشة مشاكلهم واحتياجاتهم وبالتالي متابعة تطور أعمالهم وذلك من خلال تشكيل هيئة عامة تمثل كل قطاع.

2.2.5. مقترحات موجهة للحكومة:

- أن تعمل على المضي في اصدار قانون الغرف الفلسطيني الذي يضمن اعطاء الغرف حقها ويفعل دورها في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني.
- على الحكومة الالتفات أكثر إلى أهمية دور الغرف في تنمية القطاع الخاص، واعتبارها الجهة الرسمية التي تمثل مصالحه أمامها، لذا عليها أن تعترف بصلاحياته وأن تنظم العمل ما بين الغرف ومؤسسات الدولة التي تتقاطع اختصاصات عملها مع الغرف.
- على الحكومة أن تعاون الغرف في حل الخلافات والمنازعات التي تواجه المنشآت، خاصة وأنه في كثير من الأحيان تكون خلافات المنشآت المنتسبة للغرف مع جهات رسمية. لذا تقترح الباحثة ايجاد وسيلة لحل مشاكل المنشآت مع الجهات الرسمية بالتنسيق ما بين الغرف والجهات الرسمية المختصة والمعنية مثل وزارة الاقتصاد الوطني ووضع مقترحات حلول لها .
- على الحكومة أن تتابع منظمات القطاع الخاص، أي أن تعمل على إيجاد وسيلة تضمن بها أن تلك المنظمات تتكامل في أعمالها لا تتنافس على الموارد المالية الخارجية، وأن تعمل على وضع شروط لعملها تربطها مع الغرف من أجل الوصول إلى القطاع الخاص وتقديم الخدمة له، بهذا نكون قد أوجدنا آلية تربط تلك المنظمات بالغرف ونضمن أيضاً أن من تتم خدمتهم هم منشآت مسجلة في الغرف لا مجموعة من رجال الأعمال الدائمي الاستفادة من خدمات تلك المنظمات على حساب المنشآت الأخرى. بمعنى أن أي منشأة قائمة بشكل قانوني عليها التسجيل لدى الغرفة حتى تتلقى الخدمات من كافة جهات تنظيم وخدمة القطاع الخاص.
- أن تقوم بوضع أهداف التنمية كإطار حاكم لعمل منظمات القطاع الخاص وذلك لتتأكد من أن القطاع الخاص مساهم في تحقيق تلك الأهداف عبر المنظمات التي تمثله وتخدم مصالحه لا لخدمة أجندتها الخاصة.

3.2.5. مقترحات للأعمال البحثية:

- دراسة مقارنة ما بين أدوار الغرف التجارية في تنمية منشآت القطاع الخاص في منطقة الوسط، ومنطقة الجنوب ومنطقة الشمال.
- منظمات القطاع الخاص الفلسطينية: أدوار تكاملية أم تنافسية
- دور اتحاد الغرف التجارية والصناعية والزراعية الفلسطينية في التشبيك وتبادل الخبرات ما بين الغرف في محافظات الضفة.
- دور الغرف التجارية الفسطينية في التنمية الاقتصادية.
- دور الغرف التجارية الفلسطينية في تنمية المجتمعات المحلية.
- تحليل الهيكل التنظيمي للغرف الفلسطينية واقتراح هيكلية تنظيمية لتطوير أدوار الغرف.

المراجع:

- الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (1997): تقرير الندوة الثامنة لمديري غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **دور الغرف العربية في اقتصاد متغير (ص ص 29-49)**، تونس.
- اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية (2006): **اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطيني، نبذة تاريخية.**

(http://www.pal-chambers.org/arabic/arabicfeder/history/history.html (5-9-2009)

- الأمانة العامة لاتحاد الغرف العربية (1979): دور الغرف التجارية والصناعية والزراعية في الحياة الاقتصادية بالبلاد العربية في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994** (ص ص 149-160). الطبعة الأولى، بيروت.
- الأمانة العامة لاتحاد الغرف العربية (1992): المسؤوليات الجديدة للغرف تجاه القطاع الخاص، نظرة شاملة في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994** (ص ص 196-204). الندوة السابعة لمديري غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، عمان.
- بانعيمون، س (أيلول، 2009): "**دور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية**" صحيفة 26 سبتمبر، 1232، ص 25.
- برايس، م. (2004): **الجدل الدائر حول الاختيار بين نماذج غرف التجارة**، مركز المشروعات الدولية الخاصة، واشنطن.

(http://www.cipe-arabia.org, 2009-6-27)

- التوزاني، ب. (1994): **برامج الغرف الى مؤسسات الاعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم** في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994** (ص ص 125-145)، تقرير ندوة المسؤولين التنفيذيين لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية. الطبعة الأولى، بيروت.
- جواد، ع (1992): المسؤوليات الجديدة للغرف تجاه القطاع الخاص: نظرة شاملة في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف**

العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994 (ص ص 111-145)، تقرير الندوة السابعة لمديري غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، الطبعة الأولى، عمان.

- جواد، ع. (1994): تصميم وادارة الخدمات المساندة لمؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم. في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994** (ص ص 486-525). الطبعة الأولى، بيروت.
- جواد، ع (1997): **الخدمات وسيلة أساسية لتطوير علاقة العضوية في الغرف العربية**، في: الندوة الثامنة لمديري غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، دور الغرف العربية في اقتصاد متغير (ص ص 144-154)، تونس.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2007): **التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت 2007، المنشات الاقتصادية، النتائج النهائية**، رام الله، فلسطين.
- الخامسي، م. (2008): **تنامي دور القطاع الخاص في صنع السياسات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية في ظل التحول في دور الدولة** - دراسة تطبيقية على مجلس الغرف التجارية الصناعية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة القاهرة، السعودية.
- خليفة، م، أبو هنطش، إ. (2009): **تقييم البيئة القانونية للمنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة في فلسطين**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس ورام الله.
- الرعى، ع. (2004): **استراتيجيات التنمية الاقتصادية والاجتماعية**، الطبعة الأولى، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية والمعلومات، الاسكندرية.
- الزعتري، ر. (2004): **دور القطاع الخاص في تحسين الأداء الاقتصادي من خلال اتفاقات منظمة التجارة العالمية**، بيروت، لبنان.
- سبرين، س. (1994): التخطيط الاستراتيجي وكيفية تغيير اتجاهات الغرفة والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994** (ص ص 125-145)، تقرير ندوة المسؤولين التنفيذيين لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية. الطبعة الأولى، بيروت.
- السيد، م (1994): بنك المعلومات الوثائقية وسياسة النشر للغرفة التجارية في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994** (ص ص 125-145)، تقرير ندوة المسؤولين التنفيذيين لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية. الطبعة الأولى، بيروت.

- الشيحة، ع. (ب.ت): **الغرف التجارية الصناعية والدور المفقود!..**، جامعة الملك فيصل، السعودية

(http://www.psclocalgov.org.sa/articles/more/39.pdf, 24-7-2009)

- الصالح، ف. (1994): العضوية في الغرف العربية من خلال تتبع الاتجاهات والانظمة التي تأثرت بها الأوضاع القانونية للغرف في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994** (ص ص 125-145)، تقرير ندوة المسؤولين التنفيذيين لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية. الطبعة الأولى، بيروت.
- طه، م. (1992): عملية التخصيص ودور الغرف فيها: الابعاد والمتطلبات في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994** (ص ص 111-145)، تقرير الندوة السابعة لمديري غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، الطبعة الأولى، عمان.
- عارف، ن. (2007): مفهوم التنمية، جامعة عين شمس القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- عجمية، م، ناصف، إ. (2000): **التنمية الاقتصادية: دراسات نظرية وتطبيقية**، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية.
- العذل، ح (1997): مهام الغرف وضرورة تطوير خدماتها في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **دور الغرف العربية في اقتصاد متغير: الندوة الثامنة لمديري غرف التجارة والصناعة وازراعة للبلاد العربية** (ص ص 96-132)، تونس.
- عصفور، م. (1992): دور الغرف في رسم وتوجيه السياسات الاقتصادية لتعظيم مشاركة القطاع الخاص في النشاط الاقتصادي في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994**، تقرير الندوة السابعة لمديري غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية. (ص ص 111-145). الطبعة الأولى، عمان.
- عطياني، ن، الحاج علي، س. (2009): **مشاكل المنشآت الصغيرة جداً والصغيرة والمتوسطة في فلسطين**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس ورام الله.
- عورتاني، ه. (2005): **تحديث الحوكمة في المنشآت الفلسطينية**، مركز تطوير القطاع الخاص، ط(2)، نابلس، فلسطين.

- عورتاني، هـ. (2005)، **الاصلاح في مجال السياسات والمؤسسات الاقتصادية–ملاحظات نقدية**، مركز تطوير القطاع الخاص (جمعية رجال الأعمال الفلسطينية)، القدس.
- غرفة التجارة والصناعة في بيروت (1983): دور الغرف التجارية والصناعية كمنظمات لأصحاب الأعمال في الحياة الاقتصادية. في:الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994**، الطبعة الأولى، دبي، الامارات العربية المتحدة.
- غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة (2005): **المسح الميداني للمنشآت الاقتصادية في محافظة رام الله/ البيرة**، رام الله
- غنطوس، إ (1997): المتغيرات الاقتصادية والاتجاه نحو العولمة، في: الندوة الثامنة لمديري غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **دور الغرف العربية في اقتصاد متغير** (ص ص 52-58). تونس.
- غنطوس، إ، جواد، ع. (2001): **الغرف العربية في القرن الحادي والعشرين**، الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، بيروت.
- القريشي، م. (2007): **التنمية الاقتصادية: نظريات وسياسات وموضوعات**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- قعدان، ب. (1993): **الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية في الضفة الغربية وغزة المحتلتين**، شؤون تنموية، ع. 3، ص ص 2-38.
- القلاع، م. (ب.ت): **تطوير القطاع الخاص من العائلة إلى المؤسسة**، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، دمشق، سوريا.
- الكسواني، ت. (1994): **دور الغرف التجارية الفلسطينية في عملية التنمية الإدارية**، شؤون تنموية، ع. 2، ص ص 77-81.
- مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية (1994): كيفية ممارسة الغرف للنشاط التدريبي من اجل تطوير وتأهيل العاملين بالقطاع الخاص في: الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية (معد) **ندوات مديري الغرف العربية: دراسات مختارة 1979 – 1994**، الطبعة الأولى، بيروت.
- مركز البحوث والدراسات في الغرفة التجارية الصناعية بالرياض (1420 هـ): **الغرف التجارية الصناعية ودورها في دعم الاقتصاد الوطني**، في: ندوة التعاون بين القطاعين الحكومي والأهلي في تمويل المشروعات الاقتصادية، (2-4/7/1420)، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

- مركز البحوث والدراسات في الغرفة التجارية الصناعية بالرياض (1421 هـ): **التطوير المؤسسي لمنظمات خدمة قطاع الأعمال من واقع تجربة الغرفة التجارية الصناعية بالرياض** في: مؤتمر الابداع والتجديد في الإدارة العربية في مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، (10-12 شعبان 1421)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية.
- مركز تطوير القطاع الخاص (جمعية رجال الأعمال الفلسطينية) (2001): **مسح أوضاع منشآت القطاع الخاص في الضفة الغربية وقطاع غزة** – سلسلة المسوح الاقتصادية رقم(1)، القدس.
- مسعود، أ. (2008): **تسويق خدمات الغرف التجارية والصناعية - دراسة مقارنة على المملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

المقوشي، ع. (2004): **مسؤولية مؤسسات خدمة قطاع الأعمال تجاه المجتمع من واقع نموذج إدارة خدمة المجتمع بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض**، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع الذي تنظمه هيئة دبي للاستثمار والتنمية بالتعاون مع شركة شل العالمية 6-8 ابريل 2004، الرياض.
(http://www.riyadhchamber.com/doc/servm.doc)

- مكحول، ب. (2007): **خدمات تطوير الأعمال في الأراضي الفلسطينية: تحليل العرض والطلب**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس رام الله.
- مكحول، ب، وآخرون (2004): **مراجعة نقدية لمشروع قانون الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطيني**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس ورام الله.
- مهنا، ع، أبو بكر، أ. (2001): **القطاع الخاص الفلسطيني بين سندان التبعية ومطرقة العقوبات الاقتصادية الاسرائيلية**، القدس، فلسطين.
- نزال، ج (2008): **هيكلية مؤسسة مقترحة لتمثيل القطاع الخاص الفلسطيني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
- نصير، ح (1997): **تنظيم الغرف وتحديث الإدارة في ظل المتغيرات، تطبيق على غرفة جدة**، في: الندوة الثامنة لمديري غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، دور الغرف العربية في اقتصاد متغير (ص ص 60-84)، تونس.

- Fedotov, V. 2007, Organizational and Legal Models of Chambers, Center for International Private Enterprise, Washington.

ملحق 1.3: استمارة قياس دور الغرف التجارية في تنمية القطاع الخاص

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا / معهد التنمية المستدامة

السادة أصحاب ومدراء المنشآت الأعضاء في غرفة تجارة رام الله والبيرة المحترمين:

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

دور الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية في تنمية القطاع الخاص - الواقع وآليات التعزيز - دراسة حالة: غرفة تجارة وصناعة محافظة رام الله والبيرة

وذلك كمتطلب لنيل درجة الماجستير من برنامج التنمية المستدامة/ بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية/ جامعة القدس، فأرجو التفضل بتعبئة الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض، آملة تحري الدقة والموضوعية في الإجابة، علماً أن الإجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الباحثة: نرمين فيالة

إشراف: د. عبد الوهاب الصباغ

أولاً : خلفية المبحوث

القسم الأول : معلومات شخصية:

الرجاء وضع رقم الإجابة المناسبة والتي تنطبق عليك في المربع مقابل كل عبارة أو الإجابة في الفراغات بالشكل الذي ينطبق عليك:

A1	**العمر بالسنوات الكاملة**	☐	1) 25 فأقل 2) 26 - 30 3) 31 - 35 4) 36 – 40 5) 41 – 45 6) 46 – 50 7) 51 – 55 8) 55 فأكثر
A2	**الجنس**	☐	1) ذكر 2) أنثى
A3	**المؤهل العلمي**	☐	1) توجيهي فأقل 2) دبلوم 3) بكالوريوس 4) ماجستير 5) دكتوراة
A4	**التخصص العلمي**	:	.....
A5	**الصفة الرسمية**	☐	1) مالك المنشأة 2) موظف (مدير اداري أو تنفيذي)
A7	**عدد سنوات الخبرة في المنشأة**	☐	1) 5 سنوات فاقل 2) 6-10 سنوات 3) 11-15 سنة 4) 16-20 سنة 5) أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: معلومات عن المنشأة:

الرجاء وضع رقم الإجابة المناسبة والتي تنطبق على المنشأة في المربع مقابل كل عبارة أو الإجابة في الفراغات بالـشكل الذي ينطبق عليها:

B1	**اسم المنشأة**	:	.....
B2	**سنة تأسيس المنشأة**	:	.....
B3	**المنطقة**	☐	1) مدينة 2) قرية 3) مخيم
B4	**تصنيف المنشأة**	☐	1) تجاري 2) صناعي 3) مقاولات 4) خدمات 5) حرف
B5	**درجة المنشأة (حسب سجل الغرفة)**	☐	1) ممتازة 2) أولى 3) ثانية 4) ثالثة
B6	**عدد الموظفين العاملين في المنشأة**	☐	1) أقل من 5 2) من 5-10 3) أكثر من 11
B7	**سنة الانتساب الى الغرفة**	:	.....
B8	**هل تجدد المنشأة انتسابها للغرفة سنوياً**	☐	1) نعم 2) لا 3) يتم التسديد عند الحاجة الى خدمات الغرفة
B9	**اذا كانت الاجابة "لا" الرجاء ذكر السبب**	:	.....
B10	**سنة اخر تجديد للعضوية في الغرفة**	:	.....

ثانياً : محاور الدراسة

المحور الأول: دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص من خلال ممارستها للاختصاصات الرئيسية الاتية وفائدة المنشآت من هذا الدور: الرجاء قراءة العبارات التالية ومن ثم ضع إشارة (X) في المكان المناسب أمام كل عبارة:

	القسم الأول : مدى استفادتكم من دور الغرفة في اعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات حول .....بدرجة:	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
C1	الاحصاءات التجارية والصناعية (العالمية والاقليمية والمحلية)					
C2	المتغيرات الاقتصادية (العالمية والمحلية "متابعة وتحليل انعكاساتها على القطاع الخاص")					
C3	فرص التصدير للسلع الوطنية إلى الاسواق العالمية					
C4	أساليب التسويق الفعالة للمنتجات الوطنية					
C5	المعارض التجارية والصناعية والزراعية					
C6	الفرص الاستثمارية في فلسطين					
	القسم الثاني : مدى استفادتكم من دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري بما يشمل .....بدرجة:					
C7	تعريفكم بالفرص الاستثمارية التجارية والصناعية المتاحة في إطار خطط التنمية (محلياً وعالمياً)					
C8	الاعلان عن المشاريع الاستثمارية (اجراءات اقامتها والتيسيرات والحوافز التي تمنح لها، المواقع المناسبة لها...الخ)					
C9	تذليل المعوقات التي تعترض اقامة مشاريعكم الاستثمارية مع الجهات المختصة					
	القسم الثالث : مدى استفادتكم من دور الغرفة في تقديم استشارات لكم حول.....بدرجة:					
C10	إجراءات الاستيراد والتصـدير					
C11	الفرص التصديرية لمنتجات المنشآت					
C12	ادارة الانتاج والتسويق					
C13	الشحن والتخليص					
C14	الوكالات التجارية					
C15	الهياكل التنظيمية (الشؤون الإدارية والتنظيمية)					
C16	الجدوى الاقتصادية					
C17	الإدارة المالية (استشارات محاسبية وضرائبية وتحليل مالي)					
C18	الأمور القانونية ذات العلاقة بادارة المشاريع					
	القسم الرابع: مدى استفادتكم من دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية عن طريق.....بدرجة:					
C19	ادارتها للاشكالات التجارية التي تواجهكم					
C20	حل نزاعاتكم التجارية المختلفة (التحكيم أو الوساطة)					

القسم الخامس : مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسة والمؤتمرات بهدف.....بدرجة:						
C21	بحث انعكاسات المستجدات المختلفة (العالمية والمحلية) على أداء منشآتكم					
C22	بحث القضايا الاقتصادية التي تهمكم					
C23	البحث في المشاكل التي تعترض عملكم					
C24	حماية الصناعة الوطنية من المنافسة الأجنبية					
C25	تعزيز العلاقات فيما بين المنشآت (التنسيق والتشبيك)					
القسم السادس: مدى استفادتكم من دور الغرفة في تطوير العلاقات الاستثمارية واللقاءات التجارية عن طريق .....بدرجة:						
C26	تنظيم اللقاءات بين منشآتكم ونظائركم في الدول الصديقة					
C27	إقامة فعاليات **محلياً** للترويج لصناعاتكم (الأسواق والمعارض)					
C28	إقامة فعاليات **عالمياً** للترويج لصناعاتكم (الأسواق والمعارض)					
C29	ترتيب مشاركة رجال الأعمال في المعارض (إقليميا، عالميا)					
C30	تنظيم البعثات التجارية الى الخارج (وفود رجال الأعمال)					
C31	تنظيم لقاءات تجمعكم مع الوفود الزائرة					
C32	إصدار دليل المعارض الدولية سنوياً					
القسم السابع: مدى استفادتكم من دور الغرفة في عقد البرامج التدريبية الادارية والمهنية واللغوية بما يشمل.....بدرجة:						
C33	المواضيع التدريبية المطروحة					
C34	المواد التدريبية التي تلبي احتياجكم					
C35	المدربون المعتمدون (اختصاصاتهم)					
C36	الاساليب التدريبية المستخدمة					
القسم الثامن: مدى استفادتكم من الدور التنظيمي للغرفة عن طريق تمثيل منشآتكم رسمياً بما يشمل .....بدرجة:						
C37	احتضانها لقطاعات الأعمال المتنوعة (التجارة، الصناعة، الخدمات، الحرف...الخ)					
C38	دراسة احتياجاتكم المتنوعة					
C39	تلبية احتياجاتكم التي تقع ضمن اختصاصها					
C40	تزويد الحكومة بمعلومات حول أنشطتكم					
C41	تمثيلكم أمام الجهات الرسمية في القضايا المختلفة					

C42	الدفاع عن مصالحكم أمام الجهات الرسمية					
C43	تعديل القوانين والتشريعات بما يدعم دوركم					
C44	تطوير قدرات منشآتكم (الادارية والمعرفية والمهنية)					
C45	اصدار أوراق ثبوتية (لتسهيل اصدار تصاريح، شهادات، فيز وجوازات سفر، ومعاملات الوزارات)					

المحور الثاني: المعوقات التي تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها من وجهة نظر أعضائها:

الرجاء قراءة العبارات التالية ومن ثم ضع إشارة (X) في المكان المناسب أمام كل عبارة:

تمثل الاتية معوقات تحول دون تأدية الغرفة لأدوارها:		بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
D1	عدم تناسب التشريعات والقوانين مع الحالة الفلسطينية					
D2	عدم اجراء انتخابات لمجلس ادارة الغرفة					
D3	عدم التخصص في عمل الغرفة (فهي تجارية وصناعية)					
D4	عدم تلائم تصميم الهيكل التنظيمي للغرفة مع تحديث خدماتها					
D5	عدم وجود دوائر عمل متخصصة لتقديم الخدمات					
D6	ضعف مؤهلات الطاقم الوظيفي في الغرفة (عدم كفاية التخصصات العلمية والفنية والمؤهلات والخبرات العملية)					
D7	قلة المصادر المالية					
D8	قلة دعم واهتمام السلطة الفلسطينية بالغرف					
D9	قلة ثقة المنشآت بفعالية الخدمات المقدمة					
D10	عدم توافق الخدمات المقدمة مع احتياجات المنشآت					
D11	عدم ارتقاء الخدمات المقدمة الى المستوى المطلوب منها					
D12	تعدد منظمات تمثيل القطاع الخاص الفلسطيني					
D13	تداخل الأدوار فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني					
D14	ضعف التنسيق فيما بين منظمات القطاع الخاص الفلسطيني					

المحور الثالث : آليات تطوير أدوار الغرفة من وجهة نظر أعضائها:

الرجاء قراءة العبارات التالية ومن ثم ضع إشارة (X) في المكان المناسب أمام كل عبارة:

تمثل الاتية آليات لتطوير وتعزيز الأدوار التنموية للغرف التجارية والصناعية الفلسطينية		بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
E1	تعديل التشريعات والقوانين بحيث تتناسب مع خصوصية الحالة الفلسطينية					
E2	اجراء الانتخابات					
E3	تنفيذ قانون الانتساب الاجباري للغرفة					
E4	التخصص في عمل الغرفة (عمل غرف تجارية واخرى صناعية)					
E5	تنظيم عمل مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني (تقسيم الأدوار فيما بينها لتحقيق التكامل)					
E6	اعادة تشكيل الدوائر الادارية للغرفة بما يسمح بتقديم الخدمات بطريقة أفضل					
E7	تغذية ادارات الغرفة بالعناصر المتخصصة في كافة المجالات ذات العلاقة بالخدمات المختلفة (العلمية والفنية)					
E8	التحسين في نظم العمل في الغرفة (الحوافز المادية والمعنوية والتي من شأنها الاسهام في استقطاب الكفاءات)					
E9	التعرف على احتياجات المنتسبين لاتخاذ كل ما يلزم لتغطية هذه الاحتياجات (معايشة مشاكل المنشآت)					
E10	التقييم المستمر لأنشطة الغرفة للحكم على مدى قدرتها على إحداث التأثير المطلوب على المنشآت					

ثالثاً: ما هي الخدمات المطلوبة والمنتظرة من الغرفة لتنمية منشآتكم ؟؟؟

- ----------
- ----------

رابعاً: هل هناك أي اقتراحات أخرى لتعزيز دور الغرفة في تنمية القطاع الخاص الفلسطيني ؟؟

- ----------
- ----------

شاكرين لكم حسن تعاونكم

فهرس الملاحق

فهرس الأشكال

فهرس الجداو

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.3	توزيع فقرات الاستبانة الرئيسة على محاورها.....	57
2.3	قيم معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة.....	59
3.3	حساب العينة.....	61
4.3	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب العمر.....	61
5.3	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الجنس.....	62
6.3	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي.....	62
7.3	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب التخصص.....	63
8.3	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الصفة الملكية.....	63
9.3	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في المنشأة.....	64
10.3	التوزيع التكراري للمنشئات حسب المنطقة.....	64
11.3	التوزيع للمنشئات حسب تصنيف المنشأة.....	65
12.3	التوزيع للمنشئات حسب درجة المنشأة (حسب سجل الغرفة التجارية).....	65
13.3	التوزيع للمنشئات حسب عدد الموظفين العاملين في المنشأة	66
14.3	التوزيع للمنشئات حسب تجديد المنشأة انتسابها للغرفة التجارية.....	66
1.4	تقسيم مقياس ليكرت إلى المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين.....	68
2.4	توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الأول (دور الغرفة في إعداد ونشر دراسات وبحوث وتعميم معلومات)	70
3.4	توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الثاني (دور الغرفة في دعم وتنشيط سلوككم الاستثماري).....	71
4.4	توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الثالث (دور الغرفة في تقديم استشارات).....	73
5.4	توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الرابع (دور الغرفة في مجال المنازعات التجارية).....	74
6.4	توجهات أفراد مجتمع البحث حول القسم الخامس (دور الغرفة في عقد الندوات والحلقات الدراسية والمؤتمرات).....	75

فهرس المحتويات