

دراسة رضا المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة (دراسة ميدانية في مدينة دمشق وريفها)

الدكتور عيسى شحادة ملدعون
قسم إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس رضا المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية، وذلك من أجل تحديد نقاط الضعف في أساليب تقديم هذه الخدمات وأسبابها للعمل على معالجتها.

تكون مجتمع الدراسة من مجموع المستثمرين الصناعيين أصحاب الشركات الصناعية المقامة وفق القانون رقم /١٠/ لعام ١٩٩١ في مدينة دمشق وريفها. وتمت الدراسة على عينة عشوائية من هذه الشركات بلغ عددها /٧٥/ شركة صناعية تمارس نشاطات متنوعة، وبلغ عدد أصحاب الشركات التي شملتها الدراسة /١٠٤/ مستثمر حيث ضمت بعض الشركات عدداً من الشركاء. إذا بلغ عدد أفراد العينة الذين شاركوا في الدراسة /١٠٤/ مستثمر وقد استجاب منهم /٧٩/ مستثمراً، وقد بلغت نسبة الاستجابة /٧٥,٩٦% / من المبحوثين. واستخدمت استبانة خاصة لقياس رضا المستثمرين عن هذه الخدمات تضمنت عشرين فقرة موزعة على أربعة أبعاد لرضا المستثمرين. وبينت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة الحكومية هو في مستوى ضعيف، وتم تحديد الأسباب المتوقعة لذلك، ووضعت مجموعة من التوصيات التي تساعد على تطوير أداء هذه الخدمات من الناحية الإدارية ومن ثم تحسين رضا المستثمرين عنها، والذي يعدّ عاملاً أساسياً من عوامل جذب الاستثمارات المحلية والخارجية.

تمهيد:

تتصب جهود الحكومات اليوم في مواجهة التحديات التي تفرضها المتغيرات الجديدة وخاصة في الدول النامية التي تواجه ظاهرة دمج اقتصادياتها باقتصاديات الغرب من خلال العولمة

Globalization، وزوال الحدود أمام رأس المال العالمي وغيرها من المتغيرات الاقتصادية الدولية.

إن مواجهة هذه التحديات يتطلب من هذه الحكومات توفير بيئة مناسبة للتطوير والتحديث بجوانبه كلها، وبشكل خاص بيئة الاستثمار. فتتقيد المناخ الاستثماري من المعوقات والشوائب التي تسوده في بلد من البلدان، سواء كانت معوقات تشريعية أم إدارية، تعدُّ شرطاً أساسياً لزيادة تدفق الاستثمارات في القطاعات الاقتصادية المختلفة، ومن ثمَّ تحقيق النمو الاقتصادي وزيادة الدخل القومي وفرص العمل والرفاهية الاجتماعي في تلك الدول.

إن المناخ الاستثماري في بلد ما يشمل عناصر عديدة من أهمها التشريعات الاقتصادية والأنظمة الإدارية السائدة ومستوى الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمستثمرين. وقد اخترنا هذا العنصر الأخير ليكون موضوعاً لدراستنا هذه، نظراً لضعف الاهتمام بهذا العنصر لدينا، والتركيز غالباً على تطوير عنصر التشريعات فقط في تحسين المناخ الاستثماري في سورية. فقد سعت الحكومة السورية إلى وضع تشريعات وتطويرها (القانون رقم ١٠ لعام ١٩٩١)، وإيجاد تنظيمات إدارية (مثل الهيئة العليا للاستثمار ومكتب الاستثمار وغيرها ...)، من أجل تحقيق مناخ استثماري يراعي حاجات المستثمر المحلي والعربي والأجنبي.

ولكن على ما يبدو بقي هناك عنصر لم يُعطِ الاهتمام الكافي لتحسين مناخ الاستثمار، ألا وهو جودة الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية وكيفية تقديمها للمستثمرين، والتي تشكل موضوعاً لهذه الدراسة.

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة الرئيسية في تحديد واقع الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمستثمرين الصناعيين في مدينة دمشق وريفها وذلك من وجهة نظر المستثمرين أنفسهم. وتم تقسيم المشكلة الرئيسية إلى مشكلات فرعية يمكن تلخيصها بالأسئلة الآتية:

١- ما مستوى رضا المستثمرين الصناعيين في مدينة دمشق وريفها عن جودة الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية والجهود التي تبذلها هذه الأجهزة لتطويرها؟

٢- ما مستوى رضا المستثمرين الصناعيين عن إجراءات الحصول على الخدمات العامة وحجم الوقت اللازم لذلك؟

٣- ما مستوى رضا المستثمرين الصناعيين عن تكاليف ورسوم الحصول على الخدمات العامة؟

٤- ما مستوى رضا المستثمرين الصناعيين عن أداء العنصر البشري في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة وسلوكيات الموظفين فيها؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة أولاً من طبيعة المرحلة الحرجة التي تمر بها عملية تشجيع الاستثمار في سورية. فقد شهد الاقتصاد السوري تحولات كبيرة في مجالات الإنتاج الصناعي والزراعي والخدمي، وذلك من خلال المحاولات المستمرة للحكومة لتهيئة المناخ الاستثماري المناسب. فازداد عدد المشروعات الاستثمارية التي أقيمت وفق القانون رقم ١٠ لعام ١٩٩١. ولكن على الرغم من ذلك فإن الواقع الاستثماري لا يزال أقل من المطلوب ولا يرقى لطموحات التنمية

الاقتصادية في مواجهة المتغيرات الدولية الجديدة. لقد اهتمت الحكومة بإيجاد التشريعات الداعمة للاستثمار. ولكن لا يزال هناك تقصير واضح بالاهتمام في المرافق العامة والبنية التحتية اللازمة لعملية الاستثمار، والتي من أهمها الخدمات العامة اللازمة للإنتاج والاستثمارات.

من جهة ثانية تتبع أهمية هذه الدراسة من كون الدراسات التي تناولت موضوع قياس رضا المواطنين بشكل عام والمستثمرين بشكل خاص، عن الخدمات العامة هي دراسات حديثة نسبياً. ومعظمها تركز في الدول المتقدمة. أما في الدول النامية، وبالذات الدول العربية ومنها سورية، فإن هذه الدراسات تكاد تكون نادرة، وإن وجدت فإنها تركزت على قياس رضا المواطنين بشكل عام عن الخدمات العامة الحكومية، وليس رضا المستثمرين على وجه الخصوص. لذا فإن هذه الدراسة قد تكون، على حد علمنا، من أولى الدراسات في سورية لاستطلاع آراء واتجاهات المستثمرين الصناعيين عن الجوانب المختلفة للخدمات العامة وكيفية تقديمها من قبل الأجهزة الحكومية.

أهداف الدراسة:

إن هذه الدراسة عن رضا المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية، تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

٥- عرض النواحي النظرية ونتائج الدراسات السابقة في الأدبيات الإدارية والبحوث العلمية المنشورة، والتي تناولت هذا الموضوع بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

٦- تحديد نقاط الضعف في الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستثمرين وأسبابها، وذلك من وجهة نظر المستثمرين أنفسهم، مما يساعد على وضع توصيات مناسبة لتحسين جودة هذه الخدمات وأسلوب تقديمها، ومن ثمّ تحسين رضا المستثمرين عنها، والذي يعدّ عاملاً هاماً من عوامل جذب الاستثمارات المحلية والعربية والأجنبية في سورية.

فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

- ١- إن الرضا العام للمستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة الحكومية، هو بالمتوسط في مستوى ضعيف.
- ٢- إن رضا المستثمرين الصناعيين عن جودة الخدمات العامة وجهود إدارة الأجهزة الحكومية لتطويرها، هو بالمتوسط في مستوى ضعيف.
- ٣- إن رضا المستثمرين الصناعيين عن إجراءات الحصول على الخدمات العامة وحجم الوقت اللازم لذلك، هو بالمتوسط في مستوى ضعيف.
- ٤- إن رضا المستثمرين الصناعيين عن تكاليف الخدمات العامة ورسوم الحصول عليها، هو بالمتوسط في مستوى ضعيف.
- ٥- إن رضا المستثمرين الصناعيين عن أداء العنصر البشري في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة، وسلوكيات الموظفين فيها، هو بالمتوسط في مستوى ضعيف.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم مناخ الاستثمار:

يعرف مناخ الاستثمار بأنه: " مجموعة القوانين والسياسات والمؤسسات الاقتصادية والسياسية التي تؤثر في ثقة المستثمر وقناعته بتوجيه استثماراته إلى بلد دون آخر " (النجار، ١٩٩٢). كما يعرف بأنه " مجمل الأوضاع والظروف السياسية والإدارية والاقتصادية والقانونية والاجتماعية المؤثرة في اتجاهات رأس المال وتوطنه " (حسن والحمود، ١٩٩٤).

إذاً يتأثر المناخ الاستثماري بمجمل الأوضاع التي تسود بلداً ما. فاستقرار سياسات الدولة أو اضطرابها، ومستوى أداء التنظيم الإداري الحكومي، والسمات العامة للاقتصاد الوطني، وتوافر البنية التحتية اللازمة للإنتاج وطبيعة القوانين والأنظمة والتشريعات، ومدى ملاءمتها للتطورات والحاجات المتجددة للاقتصاد، والتفاعل والترابط بين هذه الجوانب معاً، تشكل جميعها ما يسمى بالمناخ الاستثماري لدولة ما.

الأبعاد الأساسية لمناخ الاستثمار:

يمكن تصنيف الأبعاد المكونة لمناخ الاستثمار في بلد ما في الفئات الثلاث الآتية:

القوانين والأنظمة، السياسات الاقتصادية، العوامل السياسية.

١- القوانين والأنظمة: تؤثر القوانين والأنظمة والسياسات المرتبطة بها بصورة مباشرة في الاستثمارات. حيث تحتاج بيئة الاستثمار إلى حماية المستثمر أولاً، والاندماج في اتفاقيات اقتصادية وبرامج إقليمية ودولية ثانياً، وهذا يتطلب الكثير من تطوير وتحديث القوانين والتشريعات التي تحكم مختلف النشاطات (الحياري، ١٩٩٧، ٣٦). كما يتطلب المناخ الاستثماري " تسهيل الإجراءات والمعاملات اللازمة لزيادة حجم الاستثمار المحلي وجذب الاستثمار الأجنبي دون تعقيد أو تأخير في التعامل مع المستثمر، وإنما بالمزيد من الحرص على القضاء على المعوقات الإدارية أو البيروقراطية "

(عبد العظيم، ١٩٩٥، ٣). وهو الجانب الذي تهتم به هذه الدراسة.

٢- السياسات الاقتصادية: تؤدي الأوضاع الاقتصادية العامة السائدة في بلد ما دوراً هاماً في السلوك الاستثماري. ويمكن تحديد أهم الأوضاع التي تؤثر تأثيراً هاماً في قرارات الاستثمار في أي بلد من الناحية الاقتصادية بما يأتي:

- مدى توافر البنى التحتية الأساسية وتطورها، والتي تشمل الطرق ووسائل الاتصال والخدمات الصحية وشبكات المياه والكهرباء... الخ (غرايبة وعزام، ١٩٩٧، ٣٦).
- مدى توافر التسهيلات التمويلية الداعمة للاستثمار والتي تشمل توفير التمويل اللازم للمشروعات الصناعية الجديدة والقائمة من قبل المؤسسات المالية العامة والخاصة (الخطيب والساعد، ١٩٩٦، ٩٣).
- مدى استقرار أسعار الصرف ومعدلات التضخم المحلي. فمعدلات التضخم المرتفعة تؤثر سلباً في جذب الاستثمارات نتيجة لزيادة مخاطر الاستثمار طويل المدى (جرين و فيلانونا، ١٩٩٠، ٤١).

- مدى توافر المواد الأولية والموارد البشرية وغيرها من عناصر الإنتاج والتي يعدُّ توافرها من العناصر الهامة في جذب الاستثمارات.
 - مدى اتساع الأسواق وتطورها. فعندما تكون السوق المحلية محدودة يجب البحث عن حلول تكفل للمستثمر إمكانية التصدير لتحقيق العوائد الاقتصادية لمشروعه، وهذا يحتاج إلى جهود وبرامج تسويق محلياً ودولياً، ودعم من مؤسسات تشجيع الصادرات والجهات الحكومية المختلفة ذات العلاقة.
- ٣-العوامل السياسية: تعدُّ العوامل السياسية من أكثر العوامل أهمية في اتخاذ القرار الاستثماري. فالاستقرار السياسي والأمني ووضوح توجهات الحكومة في دعم النشاطات الاقتصادية أو منافسة المشروعات الخاصة وغيرها من العوامل، تشكل حافزاً للمستثمر المحلي لتوظيف أمواله في بلده، وتدفع المستثمر الأجنبي لدخول الأسواق المحلية.

مناخ الاستثمار في سورية:

تؤكد القيادة السياسية في سورية ضرورة تحسين المناخ الاستثماري. وسعت الحكومة لذلك من خلال مجموعة من الإجراءات، مثل إصدار قانون تشجيع الاستثمار رقم ١٠ لعام ١٩٩١ وتعديلاته الأخيرة، وسياسات أخرى مثل حرية إدخال وإخراج القطع الأجنبي، والإعفاءات الجمركية والضريبية، والحق في فتح الحسابات بالقطع الأجنبي، والاستقراض من المصارف المحلية، واستخدام الخبراء الأجانب ودفع الأرباح والعوائد. هذه الإجراءات وفرت بعض الفرص الاستثمارية ودفعت بالقطاع الخاص إلى استثمار مبالغ لا بأس بها. (د. العمادي، محمد ١٩٩٦).

ولكن على الرغم من محاولات الحكومة لتحسين المناخ الاستثماري لا تزال هناك متطلبات كثيرة يجب توفيرها للوصول به إلى المستوى المطلوب، يمكن تلخيصها بما يأتي: (مجلة الصناعة، غرفة الصناعة بدمشق، ١٩٩٩، العددان ٩٣، ٩٤):

- ١- تحديث قوانين أخرى غير قانون الاستثمار لها علاقة كبيرة بالمناخ الاستثماري مثل: القانون التجاري السوري لعام ١٩٤٩، قانون تنظيم الصناعة لعام ١٩٥٩، قانون التموين والتسعير والإحالة للمحاكم العسكرية، قانون القطع الأجنبي، قانون الجمارك وإجراءات الاستيراد والتصدير، قوانين ومراسيم الضرائب والرسوم المالية على اختلاف أنواعها، إلغاء القانون /٢٤/ والعقوبات الاقتصادية كلها.
- ٢- تطوير الأنظمة المصرفية وتبسيط إجراءات فتح الاعتمادات.
- ٣- إنشاء سوق أوراق مالية لتشجيع إقامة الشركات المساهمة والمنظمات الصناعية الكبيرة.
- ٤- توفير البنية التحتية للاستثمار الصناعي، ولاسيما إنشاء المدن والمناطق الصناعية وتوفير الخدمات العامة اللازمة للصناعة من كهرباء وصرف صحي ومياه ومحطات معالجة وطرق واتصالات.
- ٥- تطوير أنظمة وإجراءات تشجيع الصادرات من خلال إعفاءات مستلزمات الإنتاج الصناعي من الرسوم الجمركية وغيرها من الضرائب والرسوم لتخفيف تكاليف الإنتاج.

٦- تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات العامة الحكومية، وتطوير أساليب تقديمها وإدارتها، مثل معاملات الحصول على التراخيص والمعاملات الجمركية والمالية والحصول على خدمات الكهرباء والمياه والاتصالات وغيرها..... وقد خصصنا هذه الدراسة لمناقشة هذا الموضوع.

الخدمات العامة وإدارتها:

تسعى الإدارة العامة في الدولة لتنفيذ الخطط والسياسات التي تضعها السلطة السياسية، وبما يتفق مع المصلحة العامة للدولة وتوسعت وظائف الإدارة العامة لتشمل تحقيق الرفاهية لجميع فئات الشعب.

إن الاهتمام الأساسي لهذه الدراسة ينحصر في إحدى الوظائف الأساسية الجديدة نسبياً للإدارة العامة، وهي الاستجابة لحاجات المستثمرين من الخدمات العامة، والذي يؤدي دوراً أساسياً في تشجيع الاستثمارات وما ينجم عنها من توفير فرص عمل وزيادة مستوى رفاهية المواطنين.

إن مفهوم الخدمات العامة في هذه الدراسة يشمل جميع الخدمات الفنية والإدارية التي تقدمها الجهات العامة من وزارات ومؤسسات وأجهزة حكومية للمستثمرين، مثل معاملات الحصول على التراخيص والمعاملات المالية والضريبية والعقارية والجمركية والاستيراد والتصدير، وكذلك خدمات الكهرباء والمياه والاتصالات وغيرها من الخدمات التي يتطلبها الإنتاج والاستثمار.

إن قياس مدى نجاح الإدارة العامة في تلبية حاجات المواطنين بشكل عام من الخدمات العامة، يتم باستخدام مقياسين رئيسيين: **المقياس الموضوعي** الذي يعتمد المعلومات الصادرة عن الجهات الرسمية والمدونة في سجلات الجهات العامة لتقويم فاعليتها وكفايتها والعدالة في توزيع الخدمات. أما المقياس الثاني فهو **المقياس الذاتي** الذي يعتمد على قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الأجهزة الحكومية للحكم على فاعليتها (Brown and Coulter , 1983).

إن مفهوم رضا المستثمرين عن الخدمات العامة في هذه الدراسة يتضمن مجموعة اتجاهات وآراء ووجهات نظر المستثمرين السلبية والإيجابية حول الجوانب المختلفة المتعلقة بالخدمات العامة.

ويعدّ المقياس الذاتي، وهو المقياس الذي اعتمده الباحث، أكثر موضوعية وخاصة في الدول النامية حيث لا يمكن الاعتماد فقط على المعلومات والإحصائيات الرسمية المتعلقة بأداء المؤسسات العامة في هذه الدول نظراً لضعف أنظمة قياس الأداء المؤسسي فيها وإمكانية تحريف البيانات لسدّ نقاط الضعف في أداء هذه المؤسسات، وباعتبار أن قياس رضا المستفيدين هو الأسلوب الرئيسي والأكثر موضوعية في الرقابة على جودة الخدمات بصفة عامة. يؤكد أهمية هذا المقياس الدكتور أحمد صقر عاشور في حديثه عن رقابة الجمهور على الأجهزة الحكومية فيقول: " يمثل الجمهور المتعامل مع الأجهزة الحكومية والمتلقي لخدماتها، قاعدة هامة ومتسعة يمكن أن تؤدي دوراً هاماً في الرقابة على هذه الأجهزة. فمن خلال ما يتجمع لدى أفراد الجمهور من خبرات تعامل مع المنظمات الحكومية، وما يقدمونه من وقائع ومعلومات لأعضاء المجالس النيابية، وللأحزاب وللصحافة، عن أداء المنظمات، فإنهم يمارسون دوراً رقابياً هاماً في هذا

الصدد " (عاشور، أحمد صقر، ١٩٧٩). ويشير الدكتور علي الشريف إلى هذا الدور في قوله: " إن المنظمات الحكومية الحديثة تتضمن جهازاً متخصصاً لدراسة اتجاهات الجماهير والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بالحصول على الخدمات العامة، وكذلك البحث في الانتقادات التي يوجهونها إلى المظاهر السلبية للروتين الحكومي، وغير ذلك من النواحي التي تؤثر في كفاءة المنظمات الحكومية. ولا يخفى علينا الميزات التي يمكن أن يحققها هذا النوع من التعاون " (الشريف، علي).

وقد أشارت بعض الدراسات إلى وجود عيوب وميزات لكلا المقياسين، الموضوعي والذاتي، عند التطبيق. لذلك يقترح استخدامهما معاً للحصول على التقييم الأفضل لمستوى الخدمات العامة المقدمة من الأجهزة الحكومية (Brudney and England, 1882).

الدراسات السابقة:

لم يعثر الباحث على دراسات سابقة حول موضوع البحث بالذات. ولكن هناك دراسات عديدة في مجال قياس رضا المواطنين بصفة عامة عن الخدمات العامة، معظمها تم في الدول المتقدمة. أما في الدول النامية فتعد هذه الدراسات نادرة وتفتقر إلى الشمولية، وكذلك الأمر في الدول العربية.

ففي دراسة قام بها كل من (حلواني وصبان، ١٩٩٢) حول العلاقة بين الجهاز الإداري والجمهور في المملكة العربية السعودية. توصلت الدراسة إلى انخفاض درجة الرضا العام لدى الجمهور عن الخدمات العامة بسبب إحساس المراجع بإساءة الموظف العام لاستخدام السلطة في الأجهزة الحكومية ذات الاتصال المباشر بجمهور المراجعين.

وفي دراسة قام بها (أحمد، علاء الدين عبد الرحيم، ١٩٩٦) حول بعض العوامل المؤثرة في العلاقة بين موظفي الخدمة العامة والمواطنين في عدد من الأجهزة الحكومية في الأردن، توصل الباحث إلى أن عامل الوساطة يعد من أكثر العوامل تأثيراً في سلبية العلاقة بين المراجع وموظف الخدمة العامة، ثم يليه عامل القيم الشخصية لموظف الخدمة العامة وعامل العدالة، ثم عامل درجة وعي المراجع بالمصلحة العامة، وأخيراً عامل البيروقراطية.

وفي دراسة (الصواف، محمد ماهر، ١٩٩٤) التي موضوعها أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على المملكة العربية السعودية، توصل الباحث إلى أن أهم العوامل التي تؤدي إلى ظهور المخالفات التأديبية هي:

- ١- انخفاض العائد المادي من الوظيفة وعدم تناسبه مع متطلبات المعيشة.
- ٢- عدم سلامة المناخ التنظيمي السائد.
- ٣- عدم وجود الجزاء الرادع لهذه المخالفات.

:

استخدم الباحث في معالجة موضوع الدراسة:

- ١- أسلوب البحث المكتبي في معالجة الجانب النظري من الموضوع حيث تم الاعتماد على المراجع المتنوعة من دراسات وبحوث في الدوريات العلمية المختلفة والمؤلفات في مجال

المناخ الاستثماري والخدمات العامة الحكومية، وكذلك تمت الاستعانة ببعض الإحصائيات الجاهزة.

٢- الأسلوب التحليلي الاختباري (الميداني) للتعرف على مستوى رضا المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة في مدينة دمشق وريفها.

I. مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من مجموع المستثمرين الصناعيين أصحاب الشركات الصناعية المقامة وفق القانون رقم /١٠/ لعام ١٩٩١ في مدينة دمشق وريفها. وقد بلغ عددها /١٥٦/ شركة تم الحصول على أسماء هذه الشركات وعناوينها من مركز خدمة المعلومات في غرفة صناعة دمشق وذلك في شباط من عام ٢٠٠٠م.

اشتملت الدراسة على عينة عشوائية من هذه الشركات بلغ عددها /٧٥/ شركة صناعية تمارس نشاطات متنوعة، وبلغ عدد أصحاب الشركات التي شملتها الدراسة /١٠٤/ مستثمر حيث ضمت بعض الشركات عدد من الشركاء. إذاً بلغ عدد أفراد العينة الذين شاركوا في الدراسة /١٠٤/ مستثمر وقد استجاب منهم /٧٩/ مستثمراً، وقد بلغت نسبة الاستجابة /٧٥,٩٦% / من المبحوثين.

II. أداة الدراسة:

لمعرفة اتجاهات المستثمرين الصناعيين في مدينة دمشق وريفها حول الخدمات العامة الحكومية، طور الباحث استبانة مكونة من /٢٠/ فقرة من أجل تحقيق أهداف الدراسة. وقد تم اختيار أربعة أبعاد لقياس الرضا العام لدى المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة تناولتها هذه الدراسة وهي:

- ١- جودة الخدمات العامة والاهتمام بتطويرها، وتناولتها الفقرات رقم (١-٣-١٠-١١-١٥-٢٠)
- ٢- الإجراءات والوقت اللازم للحصول على الخدمة العامة، وتناولتها الفقرات رقم (٢-٤-٦-٧-٨-٩-١٨).
- ٣- التكاليف والرسوم المدفوعة للحصول على الخدمة العامة، وتناولتها الفقرة رقم (٥).
- ٤- أداء العنصر البشري وسلوكياته في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة. وتناولتها الفقرات (١٢-١٣-١٤-١٦-١٧-١٩).

وقد صممت الفقرات للكشف عن مستوى الرضا عن هذه الأبعاد والتي تشكل بمجموعها مستوى الرضا العام، وذلك وفق إجابات تتدرج باستخدام مقياس مكون من خمس درجات ما بين موافق بشدة (وتعطى ٥ درجات)، وموافق (٤ درجات)، وغير متأكد (٣ درجات)، وغير موافق (درجتان)، وغير موافق بشدة (وتعطى درجة واحدة)، وذلك بالنسبة للفقرات ذات التأثير الإيجابي في مستوى الرضا، وهي الفقرات (١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ٢٠).

أما الفقرات ذات التأثير السلبي في مستوى الرضا وهي الفقرات (٢-٦، ١٤-١٨، ١٩) فقد أعطيت درجات معاكسة تماماً للتي أعطيت للفقرات الإيجابية (راجع الملحقات للإطلاع على الاستبانة المستخدمة).

ج. صدق الأداة وثباتها:

لاختبار صدق الاستبانة تم عرضها على (١٠) محكمين لتقدير مدى صلاحية الاستبانة بشكل عام، ومدى صدق الفقرات للأبعاد المتعلقة بها، وتم ذلك على مرحلتين، حيث أخذت آراء المحكمين في المرحلة الأولى لتقدير مدى صلاحية الاستبانة بشكل عام، وتم تعديل بعض الفقرات وفق ملاحظاتهم، ثم وزعت الاستبانة مرة أخرى لتقدير مدى صدق الفقرات، وقد اعتبرت الفقرة صادقة إذا ما حصلت على إجماع خمسة محكمين على الأقل.

أما بالنسبة لاختبار الثبات (Reliability Test) فقد حسبت بواسطة الحاسب (برنامج SPSS) وباستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbachs Alph) وكانت النتيجة (ألفا=٠,٨٢٤٥٢)، وهذه نتيجة مقبولة لاعتبار أداة الدراسة ثابتة.

د. إجراءات الدراسة والتحليل الإحصائي:

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) وثباتها، تم توزيعها على عينة الدراسة /١٠٤/ مستثمر باليد مباشرة، كما تم جمعها بالطريقة نفسها، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة /٧٩/ استبانة تم استبعاد /٣/ استبانات منها لعدم اكتمالها وبذلك كانت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي /٧٦/ استبانة فقط.

بعد ذلك فرغت الاستبانات، وتم إدخال بياناتها في الحاسوب لمعالجتها إحصائياً من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتم استخراج عدد التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ولكل بعد من أبعاد رضا المستثمرين عن الخدمات العامة وتم حساب مستوى الرضا العام للمستثمرين.

وقد اعتمد الباحث أن يكون مدى الوسط الحسابي لمستوى الرضا السائد عن كل فقرة وكل بعد ومستوى الرضا العام كما يلي:

من ٢,٤-١	مستوى رضا ضعيف.
من ٣,٤-٢,٥	مستوى رضا متوسط.
من ٥-٣,٥	مستوى رضا عالي.

قيود الدراسة:

واجهت الباحث في أثناء إجراء الدراسة عدد من القيود أهمها:

١- اقتصرت الدراسة على المستثمرين الصناعيين وفق القانون رقم ١٠/ لعام ١٩٩١ في مدينة دمشق وريفها فقط، نظراً لحدود الوقت وعدم توافر الإمكانية لدى الباحث بالانتقال إلى المحافظات الأخرى.

٢- واجه الباحث صعوبة كبيرة في توزيع الاستبانات واستردادها، فقد قام بالمرّة الأولى بتوزيعها عن طريق غرفة صناعة دمشق بواسطة (الفاكس) إلى المستثمرين الصناعيين ولكن كانت نسبة الاستجابة صفر % كما صرح السيد مدير عام الغرفة. مما اضطر الباحث إلى توزيع الاستبانة باليد مباشرة واستردادها بالطريقة نفسها.

٣- عدم توافر دراسات سابقة محلية وعربية عن الموضوع نفسه، فمعظم الدراسات كانت حول مستوى رضا المواطنين بشكل عام عن الخدمات العامة الحكومية في بعض الدول الأجنبية والعربية.

نتائج الدراسة وتحليلها:

بلغت التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة العشرين القيم المبينة في الجدول رقم (١).

رقم لفقرة	عدد التكرارات والنسبة المئوية											
	موافق جداً		موافق		غير متأكد		غير موافق		غير موافق أبداً		المجموع	
	عدد التكرارات	%	عدد التكرارات	%	عدد التكرارات	%	عدد التكرارات	%	عدد التكرارات	%	عدد التكرارات	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	15	20	46	61	15	20	0	0	0	76	100	2.00
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	46	61	30	39	0	0	0	0	0	76	100	1.39
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	17	22	46	61	13	17	0	0	0	76	100	1.95
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

0.61	1.78	100	76	0	0	0	0	17	13	43	33	39	30	18
0.64	1.71	100	76	0	0	0	0	16	12	39	30	45	34	19
0.85	2.03	100	76	39	30	16	12	45	34	0	0	0	0	20
--	2.12	المتوسط الحسابي العام*												

الجدول رقم (١)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة

الفرضية الأولى:

إن الرضا العام للمستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية هو في مستوى ضعيف.

نلاحظ من الجدول رقم (١) أن المتوسط الحسابي للرضا العام للمستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة قد بلغ $12, 2/$ ؛ فهو يدل على مستوى ضعيف ومن ثم تكون الفرضية الأولى صحيحة.

ويعود ذلك إلى مجموعة من الأسباب سيتم تحديدها في الفقرات الآتية.

الفرضية الثانية:

إن رضا المستثمرين عن جودة الخدمات العامة وجهود الإدارة في تطويرها ذو مستوى ضعيف. تم حساب المتوسط الحسابي لرضا المستثمرين الصناعيين عن جودة الخدمات العامة المقدمة وجهود إدارة الأجهزة الحكومية لتطويرها والتي تشكل البعد الأول من أبعاد الرضا العام عن هذه الخدمات، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (٢):

جدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الأول للرضا العام

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٢,٠٠	٠,٣٩
٣	١,٨٠	٠,٦٣
١٠	٢,١٧	٠,٧٢
١١	٢,٤١	٠,٧٠
١٥	٢,١٧	٠,٦١
٢٠	٢,٠٣	٠,٨٥
المتوسط الحسابي للرضا للبعد الأول	٢,١٠	

* المتوسط الحسابي العام = مجموع متوسطات الفقرات العشرين إلى عددها.

تظهر النتائج أن متوسط تقييم المستثمرين الصناعيين لجودة الخدمات العامة وجهود الإدارة في تطويرها كان /٢,١٠/ وهو مستوى ضعيف.

ومن ثم تكون الفرضية الثانية صحيحة.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول (الجدول رقم ٢) يمكن تحديد الأسباب الآتية لضعف هذا البعد مرتبة حسب أهميتها:

١- عدم تحديث أساليب تقديم الخدمات العامة من قبل إدارة الأجهزة الحكومية المسؤولة عنها (الفقرة ٣).

٢- إن مستوى جودة الخدمات العامة الحالي لا يفي بحاجات المستثمرين المتغيرة والمتطورة (الفقرة ١).

٣- لا تقوم غالباً إدارة الأجهزة الحكومية بقياس رضا المستثمرين عن خدماتها ولا تسعى للتعرف على حاجاتهم من هذه الخدمات (فقرة ٢٠)

٤- لا تتوافر غالباً للأجهزة الحكومية الأبنية والتجهيزات والتقانات الإدارية الحديثة التي تساعد على تقديم خدمات تتلاءم مع حاجات المستثمرين.

٥- لا توجد جهود كافية من قبل إدارة الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة لتطوير هذه الخدمات وتحديثها لتتلاءم مع حاجات المستثمرين المتغيرة.

٦- لا تبدي إدارة الأجهزة الحكومية الاهتمام الكافي بشكاوي المستثمرين ومعالجتها بالشكل والوقت المناسب.

الفرضية الثالثة:

إن رضا المستثمرين عن إجراءات الحصول على الخدمات العامة والوقت اللازم لذلك هو في مستوى ضعيف.

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الثاني للرضا العام

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
------------	-----------------	-------------------

٠,٣٩	٢,٠٠	٢
٠,٤٨	١,٣٩	٤
٠,٤٨	١,٣٩	٦
٠,٨٧	٢,٣٩	٧
٠,٦٣	٢,٢٠	٨
٠,٩٥	٣,٢٠	٩
٠,٦١	١,٧٨	١٨
	٢,٠٥	المتوسط الحسابي للبعد الثاني

يظهر الجدول رقم (٣) أن المتوسط الحسابي للبعد الثاني المتعلق بإجراءات الحصول على الخدمات العامة والوقت اللازم لذلك، قد بلغ $2,05$ وهو مستوى رضا ضعيف، ومن ثم تكون الفرضية الثالثة أيضاً صحيحة.

يمكن بالاستناد إلى المتوسطات الحسابية لل فقرات في الجدول (٣) تحديد الأسباب الآتية لهذا المستوى الضعيف للرضا حسب أهميتها:

١- يحتاج الحصول على الخدمات العامة وقتاً طويلاً بسبب الإجراءات المعقدة وإهمال الموظفين وعدم وجود فترات زمنية محددة مسبقاً لإنجاز المعاملات معلنة من قبل إدارة الأجهزة الحكومية، وأحياناً يكون التأخير مقصوداً من قبل الموظف ليحصل من المراجع على رشوة لقاء تسريع إنجاز المعاملة، (الفقرة ٤).

٢- وجود إجراءات معقدة وروتينية ليس لها أي ضرورة في إنجاز معاملات الحصول على الخدمات العامة (الفقرة ٦)

٣- إنجاز معاملات الحصول على الخدمات العامة يتطلب عادةً ملاحقة شخصية من قبل المستثمر والاحتكاك المباشر مع عدد كبير من الموظفين مما يؤدي إلى ضياع وقت المستثمر أو المراجع وإمكانية حدوث مضايقات مقصودة من قبل الموظفين.

٤- إن الحصول على الخدمة العامة يتطلب مراجعة جهات كثيرة قد لا يكون لها علاقة بتقديم خدمة معينة (الفقرة ٢).

٥- غالباً لا توجد تعليمات محددة وواضحة عن إجراءات الحصول على الخدمات العامة يتم إعلانها ووضعها في أماكن بارزة ليطلع عليها المراجع (الفقرة ٨).

٦- إن توقيت الدوام وعدد ساعات العمل في الدوائر الحكومية قد لا يتناسب مع وقت المراجعين المستثمرين حيث ينحصر في الفترة بين الثامنة صباحاً والثانية ظهراً في حين نجد في كثير من الدول التي تستخدم أسبوع عمل من خمسة أيام تزيد ساعات الدوام اليومي مساءً ليتلاءم مع أوقات عمل المراجعين وخاصة من المستثمرين (الفقرة ٧).

الفرضية الرابعة:

إن رضا المستثمرين عن تكاليف ورسوم الخدمات العامة هو في مستوى ضعيف.

نجد من النتائج في الجدول رقم (١) أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٥) المتعلقة بالبعد الثالث للرضا العام قد بلغ $2,61$ وهو مستوى متوسط، ومن ثم تكون الفرضية الرابعة غير صحيحة.

ولكن نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذا البعد هو أقرب للحد الأدنى للمستوى المتوسط والبالغ ٢,٥/ ومن ثمَّ يبقى رضا المستثمرين عن قيمة تكاليف ورسوم الخدمات العامة أقل من المستوى المطلوب وبحاجة إلى إعادة نظر، ولكن يمكن اعتباره مقبولاً بالنسبة للابعاد الأخرى.

الفرضية الخامسة:

إن رضا المستثمرين عن أداء العنصر البشري وسلوكياته في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة هو في مستوى ضعيف.

الجدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الرابع للرضا العام

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٢	٢,٧٦	١,٠٨
١٣	٢,٣٨	١,٠٧
١٤	١,٩٥	٠,٤٢
١٦	٢,٣٦	١,١١
١٧	١,٧٨	٠,٦٥
١٩	١,٧١	٠,٦٤
المتوسط الحسابي للبعد الرابع	٢,١٥	

المتوسط الحسابي للبعد الرابع المتعلق بتقييم المستثمرين لأداء العنصر البشري وسلوكياته في العمل في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة، قد بلغ ٢,١٥/ وهو مستوى ضعيف وهذا يؤكد الفرضية الخامسة للدراسة.

إن أسباب ضعف أداء العنصر البشري وعدم رضا المستثمرين عن سلوكياته في العمل يعود لأسباب كثيرة ومتشابهة. ولكن من خلال نتائج الدراسة يمكن تحديد الأسباب الآتية مرتبة تصاعدياً حسب المتوسطات الحسابية لل فقرات في الجدول رقم (٤):

١- انتشار الوساطة والمحسوبية في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة والتي أصبحت تؤدي دوراً كبيراً في الحصول على الخدمة العامة بسرعة وأحياناً خارج القواعد والأنظمة النافذة.

ويؤدي إدراك المستثمرين لوجود هذا المرض الإداري دوراً كبيراً في تحديد رضاه عن الخدمات العامة حيث بلغ متوسط رضاهم عن هذه الفقرة فقط ١,٧١/، وهو مستوى ضعيف جداً (الفقرة ١٩).

٢- شعور المستثمر في أن تقديم الخدمات العامة لا يتم بشكل عادل ودون اعتبارات شخصية، ومن خلال مقابلة الباحث للمستثمرين المشاركين في الدراسة كانوا يؤكدون أن هناك بعض الأشخاص أصحاب النفوذ والامتيازات يحصلون على الخدمات العامة بكل يسر وسهولة دون أي صعوبات على عكس ما كانوا يواجهونه هم في أثناء حصولهم على هذه الخدمات (الفقرة ١٧).

٣- انتشار الفساد والرشوة بأشكالها المختلفة بين المديرين والموظفين في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة. ولا مجال هنا لتحديد أسباب هذه الظاهرة التي يمكن اعتبارها ظاهرة عامة لا تقتصر على الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة. ويحتاج تحديد أسبابها بحثاً مستقلاً.

ولكن تجب الإشارة هنا إلى أن الرشوة تحمل المستثمر تكاليف إضافية كبيرة تؤثر في قدرته على المنافسة دولياً، أو قد تنعكس ارتفاعاً بالأسعار ينعكس على المواطنين في النهاية ويطلق عليها اسم (المصاريف المستورة). (الفقرة ١٤)

٤- يرى المستثمرون المشاركون في الدراسة أن الموظفين في الأجهزة الحكومية لا يتمتعون غالباً بالمهارات والقدرات اللازمة لتقديم خدمات جيدة (الفقرة ١٦). ولكن لو فرضنا توافر هذه القدرات والمهارات عند بعضهم فإنه لا يتوافر لهؤلاء التحفيز الكافي لبذل أقصى ما لديهم لتحسين الأداء بسبب مشكلة ضعف الأجور والحوافز كظاهرة عامة في القطاع الحكومي.

٥- يعتقد المستثمرون أن الموظفين في الأجهزة الحكومية لا يتعاملون غالباً بشكل لائق ولطيف مع المراجع المستثمر. وهذه مشكلة معقدة لها أسبابها الحضارية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية. (الفقرة ١٣)

من النتائج السابقة يمكن ترتيب أبعاد الرضا الأربعة حسب متوسطاتها الحاسوبية تنازلياً كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول رقم (٥)

ترتيب أبعاد الرضا تنازلياً

التقييم	المتوسط الحسابي	الأبعاد
وسط	٢,٦١	البعد الثالث: تكاليف الخدمات العامة ورسومها
ضعيف	٢,١٥	البعد الرابع: أداء العنصر البشري وسلوكياته
ضعيف	٢,١٠	البعد الأول: جودة الخدمات العامة وتطويرها
ضعيف	٢,٠٥	البعد الثاني: إجراءات الحصول على الخدمات العامة والوقت اللازم لذلك

نلاحظ أنه على الرغم من اختلاف مستوى رضا المستثمرين بالنسبة لكل بعد من الأبعاد الأربعة إلا أن هذه الفروقات بسيطة وعلى الأغلب ليست ذات معنى فأغلب هذه الأبعاد حصلت على تقييم ضعيف ما عدا البعد الثالث المتعلق بالتكاليف والرسوم، وحتى هذا البعد كان قريباً جداً من الحد الأدنى للتقدير المتوسط.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها بالدراسة، يمكن وضع التوصيات الآتية التي نعتقد أن من شأنها رفع مستوى الخدمات العامة المقدمة للمستثمرين وتحسين مستوى رضاهم عن هذه الخدمات، مما يساهم في تحسين بيئة الاستثمار في سورية:

أولاً: بينت نتائج الدراسة أن رضا المستثمرين عن جودة الخدمات العامة وجهود الإدارة في تطويرها، هو في درجة ضعيفة. وهنا يمكن اقتراح الإجراءات الآتية لتحسين جودة هذه الخدمات:

١- متابعة قياس جودة الخدمة من خلال رأي متلقي الخدمة، حيث ينظر إلى المستثمر "كمستهلك"، وأن لا يقتصر قياس جودة الخدمة على المؤشرات الكمية فقط، بل يتضمن أيضاً النوعية. وهذا يساعد على تحديد الجوانب التي تتطلب تطويراً من وجهة نظر متلقي الخدمة.

٢- هناك أساليب أخرى لتفعيل جودة الخدمة العامة مثل جوائز الجودة التي تمنح للجهات الحكومية المتميزة في مجال جودة الخدمات المقدمة.

٣- تطبيق مفاهيم ونظم إدارة الجودة الشاملة (TQM) التي تركز على توقعات المستهلكين وتعمل على تلبيتها بل وتجاوز هذه التوقعات إلى الأفضل منها. ويتضمن أسلوب إدارة الجودة الشاملة أيضاً تحريك الحافز لدى العاملين في الإبداع والتطوير، مما يساعد المنظمات الحكومية البيروقراطية على الخروج من حالة الجمود إلى القيام بأدوارها بشكل فعال.

ثانياً: من بين نتائج الدراسة وجود مستوى ضعيف لرضا المستثمرين عن إجراءات الحصول على الخدمات العامة والوقت اللازم لذلك. ويمكن تقديم الاقتراح الآتي في هذا المجال:

استخدام **نظم مجمعات الخدمة** الخاصة بالمستثمرين، والتي تسهل حصول المستثمر على جميع خدماته العامة، وتحديد تعامله مع جهة واحدة في موقع واحد دون الحاجة إلى ملاحقة إجراءات المعاملة بين المكاتب المتعددة. ويسمى هذا النظام أحياناً "خدمات المكان الواحد" (One-Stop-Shop). وقد اعتمدت هذا النظام عدد من الدول العربية لاحقاً مثل تونس ومصر والأردن وعمان والإمارات وموريتانيا ويسمح هذا النظام بتبسيط الإجراءات التنظيمية للحصول على الخدمات الاستثمارية العامة وخاصة من قبل المستثمرين الأجانب والعرب. وتتلخص آلية العمل في هذا النظام في استقبال طلبات المستثمرين وإنهائها مع الجهات المعنية كلها في الوزارات.

إن نجاح تطبيق مثل هذا النظام له مجموعة متطلبات أهمها:

١- إعطاء سلطات كافية لهذه المجمعات بمتابعة جميع المعاملات المتعلقة بالخدمات الاستثمارية وإنهائها لدى جميع الوزارات والهيئات ذات العلاقة.

٢- استخدام أساليب عمل وإجراءات مرنة وبسيطة، وأتمتة العمل الإداري فيها، وتوفير ما تحتاجه من أبنية وتجهيزات لائقة لاستقبال المستثمرين.

٣- وبعدهُ العنصر البشري المقدم للخدمة عاملاً هاماً في نجاح هذه التجربة، لذلك يجب اختيار العاملين في هذه المجمعات من أصحاب الكفاءة والخبرة في مجال تقديم الخدمات والتعامل مع الزبائن، وتوافر شرط النزاهة والكف النظيفة، وأن يتم اختيارهم وفق أساليب اختيار تركز على تقييم المهارات والقدرات بدلاً من الاختبارات الكتابية والشفوية والمقابلات المستخدمة غالباً في اختيار العاملين في الجهات الحكومية في سورية والتي تركز على المعلومات والمعارف فقط. والاهتمام أيضاً بالتدريب المستمر لهؤلاء العاملين على أساليب

إدارة الخدمات المتطورة، وإعطاءهم أجوراً وحوافز مناسبة، لأن الأجر السيئ يطرد الكفاءات الجيدة.

ثالثاً: بينت نتائج الدراسة ضعف رضا المستثمرين عن أداء العنصر البشري المقدم للخدمات العامة وسلوكياته وأسلوب تعامله مع المراجعين. إن تحسين أداء العنصر البشري وتغيير سلوكياته في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة يحتاج إلى وقت طويل من خلال الاهتمام بسياسات الاختيار والتعيين والأجور والحوافز والتدريب وتقويم الأداء في هذه الأجهزة. ولكن موضوع تحسين مناخ الاستثمار لا يحتمل الانتظار وقتاً طويلاً لوجود منافسة دولية قوية في جذب الاستثمارات الأجنبية لذلك قد يعدّ الاقتراح الوارد في الفقرة السابقة بإقامة مجمعات "خدمة المكان الواحد" حلاً معقولاً لمعالجة مشكلة العنصر البشري في أجهزة الخدمات العامة الحكومية. وهذا لا يعني عدم الاهتمام بتنمية العنصر البشري وأدائه في تلك الأجهزة وفق استراتيجية محددة وبرامج طويلة وقصيرة المدى.

رابعاً: وضع نظام فعال لتلقي ومعالجة شكاوي المستثمرين من خلال تخصيص مكاتب للشكاوي والاقتراحات، تكون مسؤولة عن إيصال الشكاوي ومتابعتها لدى الجهات المختصة.

خامساً: تفعيل دور إدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة لتعزيز الاتصال بينها وبين المستثمرين بشكل خاص والمواطنين بشكل عام، واختيار وتعيين العاملين في هذه الإدارات من أصحاب الخبرة والاختصاص في مجال العلاقات العامة بالإضافة إلى إعطاء أهمية أكبر لهذه الإدارة في الهيكل التنظيمي للوزارات والإدارات والمؤسسات وتأمين احتياجاتها البشرية والمادية اللازمة لأداء مهامها بنجاح.

الملاحق

استبانة حول رضى المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة

أخي المستثمر الكريم...تحية طيبة:

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على مستوى رضا المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة التي تقدمها الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية والأسلوب الذي تقدم به، مثل معاملات الحصول على التراخيص والمعاملات المالية والضريبية والعقارية والاستيراد والتصدير وخدمات الكهرباء والمياه والاتصالات والمعاملات الجمركية والخدمات المصرفية وغيرها.....

نرجو قراءة الاستبانة باهتمام والإجابة عن فقراته بموضوعية وصراحة، لعلّه يساعدنا على تحديد معوقات تقديم الخدمات العامة ووضع توصيات لتحسينها ورفعها للجهات الرسمية المختصة، لما لهذه الخدمات من دور كبير في نجاح الاستثمار وتشجيعه.

مع التقدير بالعلم بأن البيانات المقدمة ستستخدم فقط من قبلنا لأغراض البحث العلمي وليس من المطلوب ذكر الاسم في الاستبانة.

مع الشكر الجزيل لتعاونكم واهتمامكم.

الباحث

ثانياً- يرجى قراءة العبارة ثم وضع إشارة (x) تحت درجة الموافقة التي تعبر عن قناعتك في الجدول الآتي:

الموضوع	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
١- إن مستوى الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية تفي بحاجتي كمستثمر.					
٢- إن تعدد الجهات ذات العلاقة بتقديم خدمة معينة يعقد الإجراءات ويكون غالباً بلا جدوى.					
٣- تستخدم إدارة الأجهزة الحكومية الأساليب الحديثة في تقديم الخدمات العامة.					
٤- إن الحصول على الخدمة العامة لا يستغرق وقتاً طويلاً.					
٥- إن نوعية الخدمات العامة المقدمة للمستثمرين تستحق التكاليف والرسوم المحددة لها.					
٦- إن إجراءات الحصول على الخدمات العامة معقدة وتعاني من الروتين					
٧- إن توقيت الدوام وعدد ساعات العمل في الدوائر الحكومية مناسب لاحتياجات المستثمر.					
٨- تصدر الأجهزة الحكومية تعليمات واضحة عن كيفية الحصول على الخدمات ويتم وضعها في أماكن بارزة ليطلع عليها المراجعون.					
٩- إن النماذج والأوراق الثبوتية المطلوبة في معاملات الحصول على الخدمة العامة مناسبة من حيث العدد والمضمون.					
١٠- تتوافر الأجهزة الحكومية الأبنية والتجهيزات والتقانات الإدارية الحديثة التي تساعد على تقديم خدمات ملائمة لحاجات المستثمرين.					
١١- تهتم إدارة الأجهزة الحكومية بشكاوي المستثمرين وتعالجها بالشكل والوقت المناسب.					
١٢- يتناسب عدد الموظفين الذين يقدمون الخدمات العامة مع عدد المراجعين.					

تتمة الجدول

الموضوع	موافق	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
---------	-------	-------	-----------	----------------

بشدة	موافق	متأكد	بشدة	
				١٣- يتعامل معظم الموظفين مع المراجع المستثمر بشكل لائق ولطيف.
				١٤- يضطر غالباً المراجع المستثمر - وبغير رضاه - لدفع تكاليف إضافية للموظف (هدايا وإكراميات وأشياء أخرى) كي يحصل على الخدمة بشكل أسهل ووقت أقل.
				١٥- تقوم إدارة الأجهزة الحكومية باستمرار بتطوير الخدمات وتحديثها لتلائم حاجات المستثمر المتغيرة.
				١٦- يتمتع الموظفون في الدوائر الحكومية بالمهارات والقدرات اللازمة لتقديم خدمات جيدة.
				١٧- تقدم الخدمات العامة لجميع المستثمرين بشكل عادل ودون اعتبارات شخصية.
				١٨- يتطلب إنجاز معاملات الحصول على الخدمات العامة ملاحقة شخصية والتعامل والاحتكاك مع عدد كبير من الموظفين مما يسبب ارتباكات ومضايقات للمراجع المستثمر.
				١٩- تؤدي الوساطة والمحسوبية دوراً هاماً في الحصول على الخدمة العامة.
				٢٠- تسعى إدارة الأجهزة الحكومية باستمرار إلى التعرف على مستوى رضى المستثمرين عن الخدمات العامة وحاجاتهم منها.

المراجع

المراجع العربية:

- أحمد، علاء الدين عبد الرحمن: بعض العوامل المؤثرة في العلاقة بين موظفي الخدمة العامة والمواطنين في عدد من الأجهزة الحكومية في الأردن، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، م ٤، ١٩٩٢، ص ٤٣٣-٤٧١.
- جرين، جواشا و فيلانوافا، جرين: محددات الاستثمار في أقل البلدان نمواً، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، العدد الرابع، ١٩٩٠، ص ٤٠-٤٣.
- حسن، مأمون و الحمود، عوض: مناخ الاستثمار ومآزق التنمية في الوطن العربي، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، ١٩٩٤.
- حلواني، ابتسام عبد الرحمن و الصبان، عيدروس عبد الله سرور: السلطة الإدارية وعلاقات الإدارة مع الجمهور: بحث تطبيقي على مراجعي الأجهزة الحكومية بمدينة جدة - المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، م ٤، ١٩٩٢، ص ٤٣٣-٤٧١.
- الحيارى، عبلة: العولمة الاقتصادية، مجلة التسويق الزراعي، مؤسسة التسويق الزراعي، العدد ٣٠ /، ١٩٩٧، ص ٣٤-٣٦.
- الخطيب، فوزي و الساعد، رشاد: دور المؤسسات المالية في تمويل قطاع الصناعة في الأردن، الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، م ٣٦ /، العدد ١ /، ١٩٩٦، ص ٩٣-١١٣.
- الشريف، علي: الإدارة العامة (النظرية والتطبيق)، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، الطبعة الثانية، العام غير مذكور، ص ١٢٧.
- الصواف، محمد ماهر: أخلاقيات الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق على المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، العدد ٨٣، مارس ١٩٩٤، ص ٤٦-٧.
- عاشور، أحمد صقر: الإدارة العامة (مدخل بيني مقارنة)، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ١٩٧٩، ص ٤٠٩-٤١٠.
- العمادي، محمد: كلمة وزير الاقتصاد والتجارة الخارجية السوري في حفل افتتاح معرض دمشق الدولي، آب ١٩٩٦، ص ٩-١٠.
- غرايبة، هشام و عزام، نضال: محددات الطلب على الاستثمار الأجنبي في الاقتصاد الوطني، مجلة بحوث اليرموك، جامعة اليرموك، الأردن، المجلد ١٣ /، العدد ١ /ب، ١٩٩٧، ص ٣٣-٥٤.
- النجار، سعيد: آفاق الاستثمار في الوطن العربي (بحث مقدم إلى مؤتمر آفاق الاستثمار في الوطن العربي)، القاهرة، مصر، ١٩٩٢.

• مجلة الصناعة، غرفة صناعة دمشق، الأعداد ٩٣-٩٤ لعام ١٩٩٩.

المراجع الأجنبية:

- Brown, K. , and Coulter , P.B. , Subjective and Objective Measures of Public Services Delivery. Public Administration Review, 1 , PP 50-58 , 1983.
- Brudney, Jeffrey L. , and England , R.E. , Urban Policy Making and Subjective Services Evaluation: Are they Compatible. Public Administration Review, 2, March / April , PP 127-135, 1982.