

نظرة عامة حول استراتيجيات مواجهة تحديات
الحصار في قطاع شركات الخدمات
داخل قطاع غزة

إعداد وتقديم
أحمد عمر القيشاوي

مايو 2010

مشكلة البحث

هل لشركات الخدمات العاملة في السوق والتي تقدم خدمات متعددة في قطاعات هامة للمواطن الفلسطيني المقدرة على تخفيف تحديات الحصار المفروض على قطاع غزة والتخفيف من تداعيات الحرب الأخيرة على القطاع؟

مقدمة

إن واقع الاستقرار (الاقتصادي ثم السياسي فالاجتماعي) يعتمد على وجود الأرضية الاقتصادية الراسخة والبيئة السياسية والاجتماعية المتناغمة حتى تكون الشركات في القطاع الخاص (الخدمي) قادرة على مواجهة تحديات الأزمات التي تعصف بها، والتي من أهمها الحرب والحصار على غزة وامتصاص صدماتها.

ولا شك أن الانقسام بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وضع العديد من الصعوبات أمام شركات الخدمات الفلسطينية. ففي الوقت الذي تعمل فروع الشركات أو مراكزها في الضفة الغربية بكامل قدراتها الإنتاجية في تقديم خدماتها للمواطنين تعاني فروع الشركات في قطاع غزة من آثار الحصار والحرب والانقسام وتبعية الشركات لفروعها فلاحظنا انسحاب أول فلول الشركات التي هربت ليس بالتأكيد تضرراً ولكن صعوبة تأقلمها مع وضع الحصار فوجدنا أن البنك العربي قد سرح موظفيه وأغلق فرعيه وأبقى على فرع صغير قد لا نجده بعد فترة، ومع ذلك فإن العديد من الشركات ما زالت تقدم خدماتها لجمهورها في قطاع غزة، إلا أن هذه الخدمات تراجعت تراجعاً كبيراً.

والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو:

- هل بيئة العمل لشركات الخدمات وعدم الاستقرار الاقتصادي والسياسي هو السبب وراء تردي الخدمة التي تقدمها العديد من شركات الخدمات؟
- هل الاستقرار الاقتصادي والسياسي فالاجتماعي في بيئة عمل الشركات يمكن من خلاله أن تتجاوز شركات الخدمات الانكماش والتهميش؟

إن الحديث عن شركات الخدمات وتحليل إمكانياتها وقدراتها تمثل تحدياً كبيراً خاصة في قطاع غزة في ظل الظروف الحالية، فعادة مثل هذا الشركات عبارة عن مجموعة متنوعة في

الحجم ورأس المال ومستوى الدخل والبنية الاقتصادية ورأس المال البشري والمهارات والهيكلية الاجتماعية والسياسات الاقتصادية وعوامل أخرى عدة تقوم بها مثل هذه الشركات الخدمائية، ومع ذلك تكثر أوجه الشبه بين هذه الشركات إذ تربطها بعض قواعد الموارد المشتركة. وهذه الشركات دوماً تبحث عن الاستقرار المنشود الذي يمكن من خلاله أن تتجاوز بها شركات الخدمات التهميش والانعكاس على الذات، وذلك لتحقيق أعلى جودة ومنافسة في خدماتها. فواقع الشركات اليوم قد تضرر بفعل الحصار والحرب ولكن تبقى الجودة أو مستوى الخدمة التي تقدمها مثل هذه الشركات والمحافظة على هذا المستوى من الخدمات لا يعيقه الحصار أو الحرب إلا لفترة بسيطة وعلى الشركات أن تتأقلم مع هذا الحصار وأن تقوم تجويد خدماتها وامتصاص الأزمة بأسرع وقت ممكن.

الحماية اللازمة لشركات الخدمات:

أن تحقيق الحماية اللازمة لمثل هذه الشركات من قبل الحكومة والهيئات المشرفة يحقق لها الأرضية الراسخة لتكون حلقة قوية من حلقات فك الحصار عن قطاع غزة، وأن تتعاون الشركات والجهة الحكومية المشرفة عليها ضمن المحاور التالية:

وستنطلق هنا إلى بعض العناوين الهامة:

- التواصل ما بين الحكومة وشركات القطاع الخاص.
- تبعية الشركات لمراكزها الرئيسية في الداخل والخارج وإفساح المجال للتنافس المتوازن بين هذه الشركات في منطقة عملها لتقديم الخدمة الأجود للمواطن من خلال ضبط أدائها بين شطري الوطن.
- دراسة واقع وتطور هذه الشركات من حيث إفساح المجال لها للعمل بحرية وتوفير عناصر ومقومات وبيئة اقتصادية واستثمارية للحفاظ على تواجد هذه الشركات وعدم انسحابها من السوق بصفتها من توفر فرص عمل كبيرة لشريحة كبيرة من المجتمع.
- إنشاء صندوق وطني استثماري يدعم شركات القطاع الخاص في ظل الحصار يكون رافعة لهذه الشركات في حال انسحاب جزء من رأس مالها بسبب ظروف الوضع الحالي

القائم في قطاع غزة، والأهم العمل على إقامة شركات مع القطاع الخاص لتعبئة استثمارات إضافية، وإيجاد إستراتيجية للصندوق تتعلق بكيفية تنمية القطاع الخاص وإقامة الشركات معه على المستويات المحلية والوطنية والإقليمية، وهي تحدد الأهداف الخاصة والمخرجات، ونوع الأنشطة التي سيضطلع بها الصندوق من أجل إشراك القطاع الخاص في جهود التنمية الاقتصادية والتخفيف من آثار الحصار على قطاع غزة.

أهم التحديات التي تواجه شركات الخدمات في القطاع الخاص:

- صعوبة التواصل مع الخارج سواء للتدريب أو تبادل الخبرات أو اكتساب أسواق جديدة أو متابعة مؤتمرات عليمة أو تجارية أو تسويقية أو برامج تكنولوجيا حديثة، لأنها بدون ذلك ستزيد تكلفة الخدمة عليها لأن التطور دائماً يعمل على تخفيض قيمة الخدمة المقدمة للمواطن.
- في الوقت نفسه قد يفتقر التجار أو مقدمو الخدمات من القطاع الخاص في الشركات إلى المهارات العملية أو المالية التي تمكنهم من تحقيق الأرباح.
- برامج لتطوير وترقية البحث العلمي ونقل التكنولوجيا الحديثة وتوطينها وبناء القدرات وربطها بالإنتاج والإنتاجية.

دور الصندوق الوطني الاستثماري المقترح:

التطوير والتخطيط لاستثمارات إستراتيجية مستقبلية، والاهتمام بأن يكون للصندوق

دوراً مركزياً ورئيسياً كالتالي:

1. يتم إنشاء الصندوق وإدارته في قطاع غزة الهدف منه صناعة الحياة

للاقتصاد الفلسطيني في قطاع غزة المحاصر

2. إيجاد الظروف التي تيسر علاقات السوق بين مختلف الجهات الفاعلة

فيه. العمل على إقامة الشراكة مع القطاع العام والجهات المانحة الأخرى

والمنظمات غير الحكومية والمنظمات الخاصة المعنية للعب دور مهم في

مساعدة هذه الشركات بالتخفيف عليها من شدة الحصار والعمل على

التمتية وفق الظروف المحيطة.

3. وأن يكون الداعمة الرأسمالية والرافعة في حال انسحاب كل أو جزء من رأس

مال بعض الشركات التي لا تواجه الحصار وآثار الحرب.

4. والعمل الدائم على دعم وتطوير بنية الاقتصاد الفلسطيني وتقليل اعتماده

على المساعدات الخارجية.

إن التكامل الاقتصادي والسياسي في تكتلات اقتصادية وسياسية إقليمية الذي نطمح جميعاً

له يخفف من آثار الحرب ويبعد عنا شبح الحصار الظالم.

سيتم في نهاية هذا الدراسة استعراض إنشاء تجربة شركة الملتزم للتأمين والاستثمار م.ع.م

التي تعد اليوم أحد مؤسسات الأموال والخدمات الرائدة في قطاع غزة (من ضمن محور

إنشاء شركات في وسط الحصار على قطاع غزة) وسنتحدث عن الدور المتوقع أن تلعبه

شركة الملتزم في الوقت الحالي والقادم ومعدلات النمو للشركات المثيلة خلال الأعوام

السابقة، وأهم إنجازاتها السابقة وما المطلوب منها في الوقت الحالي والظرف الذي تعيش به المنطقة في ظل الحصار وما بعد الحرب على غزة.

تعزيز المناخ الاستثماري:

تصطدم شركات الخدمات الجديدة في قطاع غزة بعوائق تنظيمية مكلفة من حيث الوقت والكلفة المادية فيما يخص شركات الخدمات خاصة.

ويضاف إلى ما سبق تكاليف مرتفعة متعلقة بالتراخيص والضرائب الداخلية والرسوم.

وتظهر الواقع العملي للشركات العاملة في قطاع غزة من إجراءات غير شفافة خاصة في مجال المناقصات والترسيات خاصة التي ترد من الضفة الغربية والدول المانحة حيث تحرم منها الشركات التي تؤسس حديثاً وترخص لها من الحكومة الفلسطينية في قطاع غزة، أضف إلى ذلك تقبل المسؤولين الرسميين للممارسات غير التنافسية.

ويضاف لما سبق نقل إدارات الشركات المركزية للضفة الغربية لعدة أسباب منها (الهروب من مستحققاتها أمام الحكومة والسلطة في قطاع غزة، والخروج للمنافسة في سوق قد يكون هو الأكبر لها من قطاع غزة) وهذا مما يضعف صناعة القرار في شركات الخدمات في قطاع غزة، ويضعف بالتتابع من مستوى الخدمة وجودتها بل وتطوير هذه الخدمة.

تعزيز النظام المالي والبنى التحتية:

يشكل ضعف البنية التحتية والنظام المالي في المنطقة عبئاً آخر على الأعمال وشركات الخدمات، حيث تشكو أغلب الشركات من كون حالة البنى التحتية تشكل عائقاً تتراوح درجة خطورته من المتوسطة إلى الكبيرة، فقطاعات المواصلات والبنية التحتية والطرق غير متطوران للغاية، لذا تعاني الشركات من صعوبات كثيرة في مباشرة وتشغيل ما تحتاجه من رؤوس أموال وتقديم جودة في خدماتها والمنافسة فيها.

ويضاف لما سبق وجود بعض الضعف في الأنظمة المالية المتبعة والنظام الإداري للشركات خاصة الخدمات منها لصالح الجمهور في قطاع غزة لا شك في أنه كان للعوامل والتدخلات الخارجية والحصار المفروض تأثيره على المنطقة عامة، كما أن الخلافات السياسية اعترضت الطريق إلى تطور مستوى خدمات العديد من الشركات وإيجاد كوادر بشرية تستطيع التأقلم مع واقع الحصار والحرب فنجد أن العديد من الكوادر البشرية تبحث في بلد الجوار عن ملاذ لها للإقامة فيها.

في حين لم يشجع الصراع المستمر والانقسام المنتشر في المنطقة الاستثمار الخارجي أو القومي، وأدت النزاعات المزمدة إلى التقليل من جاذبية المنطقة حيال المستثمرين في الخارج والداخل وزاد من كلفة الاستثمار في هذه الشركات.

النتائج:

1. لشركات الخدمات دوراً هاماً في التخفيف من تحديات الحصار المفروض على المواطن الفلسطيني في قطاع غزة من عدة نواحي منها (خلق فرص العمل للخريجين الجدد والكفاءات العلمية مع إمكانية لرفع الأجور والمساهمة في تنمية الحياة الاجتماعية للمواطن من خلال الدعم الاجتماعي المتواصل لجمعيات المجتمع المدني).
2. هناك نقص وتراجع في جودة الخدمات التي تقدمها العديد من شركات الخدمات العاملة في قطاع غزة.
3. ليس هناك أية إستراتيجية لتنظيم أعمال شركات قطاع الخدمات سواء من طرف الحكومة أو الشركة نفسها في تقديم الخدمة، حيث أدى الحصار لضعف أداء هذه الشركات وانخفاض مستوى خدماتها.
4. يخيم على قطاع غزة مناخ من المخاطر يقاوم ويعمل ضد تقديم خدمات بجودة عالية وتكتسب بعض الشركات الاحتكارية هذه البيئة سبباً مناسباً للتقليل من مستوى المصاريف التي يمكن أن تنفق في سبيل ذلك وزيادة إيراداتها على حساب المستهلك للخدمة.

التوصيات:

- على الحكومة تنظيم ورقابة أعمال الشركات بما يحقق مصالح المواطن والشركة، ويحافظ على تقديم الخدمة للمواطن بأعلى جودة ممكنة.
- على الحكومة السماح لإنشاء المزيد من الشركات الوطنية التي تكون مراكزها في قطاع غزة لإيجاد وخلق منافسة قوية، وحماية المواطن من هروب بعض الشركات.
- العمل على إيجاد صندوق وطني لحماية استثمارات هذه الشركات في حال انسحاب بعض من رعوس الأموال خاصة في ظل استمرار الحصار والحرب على قطاع غزة وحالة اللاسلم واللاحرب التي يمر بها القطاع.
- إحداث تنمية شاملة ودعم حكومي لدور هذه الشركات تتبع عملية الرقابة الفعالة للأداء.
- على الشركات تفعيل دورها في التنمية الاجتماعية والتي هي حلقة استكمالية من حلقات التخفيف من شدة الحصار المفروض على قطاع غزة وإتباع برامج إعادة صياغة الحياة الاجتماعية لتحقيق الاستقرار والأمن الاجتماعي تكسيبها البعد السياسي والشعبي الذي يعتمد عليه تحقيق أهداف البرامج في ظل الوئام القومي، إضافة إلى أن هدفها هو الوصول إلى قطاعات واسعة من أبناء شعبنا ومخاطبة القضايا الاقتصادية والاجتماعية التي تمس حياتهم.
- التقليل من مناخ المخاطر التي يتعرض لها قطاع غزة وذلك بعدة طرق يمكن التواصل معها بين الحكومة والشركات وإفساح المجال لبعض الشركات الوطنية لتعمل بحرية أكبر من خلال منظومة رقابة فعالة تخفف من تحديات الحصار على الشركات حسب حالة كل شركة على حدا.

• لا بد من الربط بين الإصلاح السياسي والإصلاح الاقتصادي