

ملحق رقم (2)

إستبيان منتجين الصناعات البلاستيكية

أخي المستجيب، أختي المستجيبة،،،،،

تحية طيبة وبعد ،،،،،

تهدف هذه الإستبانة " لدراسة اثر نظام إدارة الجودة الشاملة في إكساب القدرة التنافسية لدى مصانع البلاستيك الفلسطينية "، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال .

لذا يرجى التكرم بالمساعدة قدر الإمكان من خلال الإجابة الدقيقة على أسئلة هذه الإستبانة ولا داعي لذكر الاسم إنما تهمنا المعلومات فقط، علماً بأن جميع البيانات ستعامل بسرية تامة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير والشكر على المساعدة ،،،،،

الباحث

حاتم محمد عسفة

* مكان عمل المصنع:

() محافظات جنوب قطاع غزة () محافظة غزة () محافظة شمال قطاع غزة

() محافظات جنوب الضفة الغربية () محافظات وسط الضفة الغربية

() محافظات شمال الضفة الغربية.

* رأس مال المصنع دولار أمريكي.

* عدد العاملين في المصنع عامل.

أمامك مجموعة من الاستفسارات، الرجاء وضع إشارة (X) أمام العبارة التي تعتبرها أكثر

تمثيلاً لواقع شركتكم علماً بأن إختياركم للرقم (1) يعني الموافقة بشدة، أما الرقم (5) فيعني عدم

الموافقة بشدة بينما تمثل الأرقام الأخرى درجات مختلفة للموافقة

عدم الموافقة:

م	البعد الأول / إشباع حاجات العملاء	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يقوم مصنعكم بدراسة دورية لسوق المنتجات البلاستيكية للتعرف على رغبات العملاء والوقوف على درجة رضاهم.					
2.	يتم باستمرار التعرف على رضا العملاء عن السلع والخدمات المقدمة لهم من قبل مصنعكم.					
3.	تعتقد إدارتكم أن الجودة تتحدد بتلبية حاجات العملاء.					
4.	تتابع إدارة مصنعكم سوء التعامل مع العملاء والمستفيدين من منتجاتها وخدماتها وتتخذ الإجراءات اللازمة لحلها.					
5.	تستجيب إدارة مصنعكم باستمرار لحاجات ورغبات العملاء.					
6.	يحرص مصنعكم على تقديم منتجات تتوافق مع احتياجات العملاء.					
7.	يهتم إدارة مصنعكم بأبحاث المستهلكين لاستخدام نتائجها في تخطيط منتجاتها البلاستيكية.					
8.	يقوم مصنعكم بمراجعة مستمرة ودورية للتصميمات للتأكد من توافقها مع احتياجات العميل.					
9.	تحرص إدارة مصنعكم على تقديم تشكيلة واسعة من المنتجات البلاستيكية لتلبية حاجات ورغبات أكبر عدد من الأجزاء السوقية.					
10.	تؤمن إدارة مصنعكم بأهمية توعية العملاء بكيفية ومجال استخدام منتجاتنا.					

م	البعد الثاني / التزام الإدارة العليا بالجودة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11.	تتبنى الإدارة العليا لديكم مفهوم إدارة الجودة الشاملة.					
12.	تحتفظ إدارة مصنعكم بدليل واضح ومكتوب لسياسة الجودة لديها تشتمل على المعايير والتعليمات اللازمة لقياس ومتابعة الجودة.					
13.	تتخذ إدارتكم العليا من نظام الجودة طريق وفلسفه في تسيير أعمالها.					
14.	تعتبر إدارة مصنعكم الجودة شعاراً حقيقياً لها.					
15.	تعتبر إدارتكم العليا الجودة نشاطاً رئيسياً مثل الإنتاج والتسويق والمالية.					
16.	تهتم إدارة مصنعكم في أحداث تغيرات بالثقافة والتقاليد المختلفة داخل مصنعكم.					
17.	تؤكد إدارتكم على أن رضا العميل هو أهم عنصر في أهدافها وهذا كفيل بتغيير ثقافة مصنعكم بما يكفل تحقيق ذلك.					
18.	يسعى مصنعكم لبناء سمعة بين عملائه تتميز بجودة الإنتاج.					
19.	تؤمن إدارتكم العليا بأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مصنعها					
20.	تعتمد إدارة مصنعكم على سياسة واضحة للجودة ومحددة بأهداف معينة .					
21.	تؤيد إدارة مصنعكم مبدأ تفويض الصلاحيات بين الأقسام لتسهيل تدفق المعلومات.					
22.	تقبل إدارة مصنعكم بحقيقة مسؤوليتها عن جودة المنتج لأنها تمتلك إدارة العمليات وتصحيحها .					

م	البعد الثالث / تحسين المنتج	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير
---	-----------------------------	-------	-------	-------	--------------	-----

		بشدة		موافق	موافق بشدة
23.	تحرص إدارة مصنعكم على التحسين المستمر لنظم الإنتاج والتسويق بهدف تحسين القدرة التنافسية للمنتج.				
24.	يحرص مصنعكم على تحسين منتجاته بشكل مستمر لإشباع حاجات العملاء.				
25.	تسعى إدارة مصنعكم لتحسين خدماتها البيعية بشكل مستمر.				
26.	تحرص إدارتكم بشكل مستمر لتقليل الفجوة بين توقعات العملاء حول جودة المنتجات و بين الجودة الفعلية المقدمة لهم.				
27.	يواكب مصنعكم التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في العملية الإنتاجية.				
28.	تؤمن إدارة مصنعكم بأهمية تطوير وتحسين المنتجات حسب متطلبات السوق لزيادة قدرته التنافسية.				
29.	تستجيب إدارة مصنعكم لاقتراحات وآراء العاملين الهادفة لتحسين الجودة .				
30.	تقوم إدارة مصنعكم بشكل دوري بمقارنة منتجاتها بمنتجات المنافسين لتحسن منتجها.				
31.	يحرص مصنعكم وبشكل دوري ومنتظم بمقارنة جودة منتجاته بمنتجات المصانع الأخرى المنافسة له.				
32.	تحرص إدارة مصنعكم على استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير خطوط الإنتاج.				
33.	تؤمن إدارة مصنعكم بأن تطوير منتجاتها وفحصها وتقديمها للسوق عملية متكاملة (غير مجزئة) لتحسين الجودة.				
34.	يوجد لدى مصنعكم قسم خاص بالبحث والتطوير من اجل التحسين المستمر لمنتجاته البلاستيكية.				
35.	توفر إدارة مصنعكم الموارد المالية اللازمة للبحث والتطوير مما يساهم في تحسين المنتج .				

م	البعد الرابع/ النظم الإدارية				
	موافق	موافق	محايد	غير	غير

		بشدة		موافق	موافق بشدة
36.	تؤمن إدارتكم بمشاركة العمال في تحسين جودة الأداء.				
37.	يشارك عمال مصنعكم في إعداد الخطط الإستراتيجية لتحسين الجودة.				
38.	تمتلك إدارة مصنعكم وصف وظيفي يحدد مسؤوليات وواجبات العاملين.				
39.	تسمح إدارتكم لرؤساء الأقسام بالمشاركة في عمليات تطوير وتحسين المنتجات.				
40.	تقيم إدارة مصنعكم رؤساء الأقسام على أساس مدى جودة منتجات أقسامهم.				
41.	تولي إدارة مصنعكم أهمية بتدريب العاملين على أساليب تحسين وتطوير الجودة.				
42.	تعقد إدارة مصنعكم برامجها التدريبية بناء على معايير وأسس واضحة لتنمية قدرات العاملين على تحقيق الجودة.				
43.	تحرص إدارة مصنعكم على تعزيز الثقة بينها وبين العاملين.				
44.	تؤمن إدارة مصنعكم بعدم أهمية التهديد والعقاب عند التعامل مع العاملين.				
45.	تسعى إدارة مصنعكم لإيجاد قسم خاص تحت اسم (قسم الجودة).				
46.	يحرص مصنعكم على أن يجعل الجودة مكتملة للأنشطة والوظائف الإدارية الأخرى.				

م	البعد الخامس/ الإجراءات التشغيلية	موافق	موافق	محايد	غير	غير
---	-----------------------------------	-------	-------	-------	-----	-----

		بشدة		موافق	موافق بشدة
47.	تتحقق إدارة مصنعكم من جودة منتجاته البلاستيكية عن طريق إتباع أساليب التفتيش من وقت لآخر.				
48.	يوجد لديكم نظام واضح للصيانة الدورية للأجهزة وأدوات العمل.				
49.	تحدد الإجراءات التصحيحية لديكم بناءً على معرفة أسباب الانحراف والخلل في العمل.				
50.	يتم شراء المواد الخام الخاصة بتصنيع منتجاتكم البلاستيكية حسب مواصفات محددة.				
51.	يحرص مصنعكم على جودة المواد المشتراة أولاً.				
52.	يوجد لديكم قسم خاص لفحص ومراقبة جودة المنتجات البلاستيكية.				
53.	تحرص إدارة مصنعكم على شراء الآلات والأجهزة الحديثة لتقليل نسبة التالف في العملية الإنتاجية.				
54.	يعتمد مصنعكم على مورد واحد عند شراء احتياجاته الخاصة بالتصنيع.				
55.	يعتمد مصنعكم على مجموعة من الموردين عند شراء احتياجاته الخاصة بالتصنيع.				
56.	تحرص إدارة مصنعكم على انتقاء واختيار مورديها على أساس معيار الجودة.				
57.	يحرص مصنعكم على اختيار الموردين ذوي الأسعار الأقل بغض النظر عن الجودة.				
58.	تحرص إدارتكم على تحليل العمليات والنتائج وشكاوى العملاء لغرض التقليل من حالات عدم المطابقة.				

م	البعد السادس/ السياسات التسويقية	موافق	موافق	محايد	غير	غير
---	----------------------------------	-------	-------	-------	-----	-----

		بشدة		موافق	موافق بشدة
59.	تحرص إدارة مصنعكم على صياغة سياساته التسويقية بناءً على حاجات ورغبات العميل				
60.	يتمتع مصنعكم بسياسة تسويقية تتلاءم ظروف السوق.				
61.	تؤمن إدارة مصنعكم بأهمية دراسة المنافسة قبل صياغة سياسته التسويقية.				
62.	تعتمد إدارة مصنعكم على قوة المنافسين في السوق عند صياغة سياساتها التسويقية.				
63.	تسعى إدارة مصنعكم لإيجاد سياسة تسويقية تتلاءم مع جودة الإنتاج.				
64.	تمتلك إدارة مصنعكم الخبرة الكافية التي تمكنه من تحقيق القدرة على المنافسة لزيادة ارتباط العملاء بها.				
65.	يحرص مصنعكم على توفير منتجاته البلاستيكية بعبوات وأحجام وأشكال مختلفة بناءً على دراسة رغبات العملاء.				
66.	يحرص مصنعكم على تحقيق جودة التصميم وتحقيق جاذبية الغلاف لمنتجاته البلاستيكية.				
67.	تحرص إدارة مصنعكم قبل قيامها بأي تعديل على التشكيلة السلعية من المنتجات البلاستيكية لديها على دراسة وافية للسوق وحاجات المستهلكين.				
68.	تراعي إدارة مصنعكم عدم المغالاة في جاذبية الغلاف لمنتجاتها البلاستيكية لأجل طرح المنتج في السوق بأسعار أقل.				
69.	يوجد لديكم سياسة للأسعار تتلاءم مع المنتجات المختلفة.				
70.	يهدف مصنعكم من عملية التسعير إلى تعظيم الربح فقط.				
71.	يهدف مصنعكم من خلال عملية التسعير إلى بيع منتجاته البلاستيكية بسعر يناسب العميل				
72.	تقوم إدارة مصنعكم بتوفير معلومات عن درجة استجابة العملاء للتغيرات في أسعار المنتجات البلاستيكية.				
73.	تعتقد إدارة مصنعكم بأن المنافسة الحالية في سوق المنتجات البلاستيكية الفلسطينية هي منافسة سعرية ولا تقوم على أساس جودة الإنتاج.				

74. ما هي العوامل التي يأخذها مصنعكم بعين الاعتبار حين يحدد السعر النهائي لمنتجاته.

☐

أ. معدل العائد على الاستثمار.

☐

ب. التكلفة.

☐

ت. أسعار المنافسين.

☐

ث. قوى السوق (العرض والطلب).

☐

ج. متوسط دخل.

75. هل يقوم مصنعكم بتقييم نتائج حملاته الترويجية التي يقوم بتنفيذها.

☐

لا

☐

نعم

76. إذا كانت الإجابة بنعم / فما هي تلك الادوات.

77. ما هي أدوات الترويج الأكثر فعالية لدى مصنعكم (أرجو ترتيب هذه الأدوات من 1 الى 4

حسب أهميتها بحيث 1= أكثر اهمية ، 4= غير مهمة)

☐

أ. الإعلان.

☐

ب. البيع الشخصي.

☐

ت. الدعاية.

☐

ث. وسائل تنشيط المبيعات (جوائز ، خصومات ، الخ).

78. ما امكنذ الأكلر إسلأاا فف أوزفع وأسوفق منأاأكم (ضع علامأ √).

- ☐ أ. البفع المباشر إلى المسأهلك.
- ☐ ب. البفع المباشر إلى مأاجر الأأزأة.
- ☐ أ. البفع إلى مأاجر الجملة.
- ☐ أ. البفع عن أرفق الوكلاء فمأاجر الأأزأة.
- ☐ ج. البفع عن أرفق الوكلاء فمأاجر الجملة.
- ☐ ح. الأأأفر.
- خ. أخرى / أأأ

79. ما السفااسة الأوزفعفة الأف فأبعها مصنعم (ضع علامأ √).

- ☐ أ. البفع عن أرفق اكبر عأأ ممكن من المأالاء الأأارفة.
- ☐ ب. البفع عن أرفق عأأ مأأأ أو مأأار من المأالاء الأأارفة.
- ☐ أ. أصر عملفة البفع بأهة وأأة.

أسئلة عامة

أ. هل أنتم حاصلون على شهادة المواصفات الدولية الـ (ISO).

☐

لا

☐

نعم

أ. ما هي أكثر المشكلات والتحديات التي تعيق من قدرتكم على المنافسة في سوق المنتجات البلاستيكية.

ب. في اعتقادك ما هي المشكلات التي تواجه جودة المنتجات البلاستيكية في فلسطين بالوقت الحاضر.

شكرًا لكم على حسن تعاونكم