

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة معرفة أثر بعض متغيرات نظام إدارة الجودة الشاملة كمتغيرات مستقلة، في إكساب القدرة التنافسية لصناعة البلاستيك الفلسطينية كمتغير تابع، والتعرف أيضاً على أهم مشاكل ومعوقات الجودة التي يواجهها منتجين الصناعات البلاستيكية في فلسطين.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة سعت الدراسة لاختبار الفرضيات التالية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين، إشباع حاجات العملاء، التزام الإدارة العليا بالجودة، تحسين المنتج كفاءة النظم الإدارية، الإجراءات التشغيلية، السياسات التسويقية وإكساب القدرة التنافسية لمصانع البلاستيك الفلسطينية.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد نظام إدارة الجودة شاملة والقدرة التنافسية لمصانع البلاستيك الفلسطينية تعزى لاختلاف عامل الموقع الجغرافي، واختلاف عامل حجم رأس المال المصنع، واختلاف عامل عدد العاملين في المصنع.

ولاختبار تلك الفرضيات تم تصميم ثلاث استبيانات وهي (استبيان منتجين الصناعات البلاستيكية، استبيان موزعين المنتجات البلاستيكية، استبيان تجار التجزئة)

وتمثلت عينة الدراسة في ثلاث فئات هي، منتجين الصناعات البلاستيكية وعددهم 58، موزعين المنتجات البلاستيكية وعددهم 58، وتجار التجزئة وعددهم 166.

وقد اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على المصادر الأولية والثانوية، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج (Spss) في ذلك.

وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين، إشباع حاجات العملاء، التزام الإدارة العليا بالجودة، تحسين المنتج، النظم الإدارية، الإجراءات التشغيلية، السياسات التسويقية، كإحدى متغيرات نظام إدارة الجودة الشاملة وإكساب القدرة التنافسية لمصانع البلاستيك الفلسطينية.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد نظام إدارة الجودة الشاملة لكلاً من (إشباع حاجات العملاء, كفاءة النظم الإدارية, الإجراءات التشغيلية, السياسات التسويقية) والقدرة التنافسية لمصانع البلاستيك عينة الدراسة تعزى لاختلاف عامل الموقع الجغرافي (الضفة الغربية- وقطاع غزة).

3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد الجودة نظام إدارة الجودة الشاملة لكلاً من (التزام الإدارة العليا بالجودة, تحسين المنتج) والقدرة التنافسية لمصانع البلاستيك عينة الدراسة تعزى لاختلاف عامل الموقع الجغرافي (الضفة الغربية- وقطاع غزة).

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد نظام إدارة الجودة الشاملة والقدرة التنافسية لمصانع البلاستيك تعزى لاختلاف عامل رأس المال.

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين أبعاد نظام إدارة الجودة الشاملة والقدرة التنافسية لمصانع البلاستيك عينة الدراسة تعزى لاختلاف عامل عدد العمال في المصنع.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

1. تعزيز الثقة بين إدارة مصانع البلاستيك الفلسطينية والعاملين, والسماح لهم بالمشاركة في صياغة الخطط الإستراتيجية وتنفيذ الأهداف ومقارنة جودة منتجاتها بمنتجات منافسيها في السوق.
2. جعل وظيفة الجودة وظيفة مكمل للوظائف الإدارية الأخرى في المصنع.
3. يتوجب على مصانع البلاستيك الفلسطينية امتلاك نظام واضح للصيانة الدورية للآلات والمعدات وإجراءات تصحيحية محددة لذلك واعتماد أسلوب التفتيش الدوري لفحص ومراقبة جودة إنتاجها.
4. ضرورة تعزيز آليات التشاور وتبادل الآراء بين إدارة المصانع وموزعيها.
5. الأخذ بعين الاعتبار السعر الأقل والجودة الأفضل والسمعة الجيدة للمنتج والتشكيلة الواسعة وطرق تصميم وعرض المنتج من قبل المصانع عند تقديم منتجاتها للمستهلك.