

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية
ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية

أماني ناصر جاسر صالح

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1444 هـ / 2022 م

واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية
ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية

إعداد:

أمانى ناصر جاسر صالح

بكالوريوس هندسة مواد (جامعة القدس _ فلسطين)

المشرف: د. أحمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
التنمية المستدامة مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية
المستدامة

جامعة القدس

1444 هـ / 2022 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة




إجازة الرسالة

واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية
ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية

اسم الطالبة: أماني ناصر جاسر صالح
الرقم الجامعي: 22011800

المشرف: د. أحمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 21 / 12 / 2022 م من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة
أسمائهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد حرز الله التوقيع: 
2. ممتحن داخليا: د. سلوى البرغوثي التوقيع: 
3. ممتحن خارجيا: د. يحيى صالح صلاحات التوقيع: 

القدس - فلسطين

1444 هـ / 2022

الإهداء

إلى وطني الغالي فلسطين الحبيبة.
إلى الشهداء والجرحى والأسرى والمدافعين عن الوطن.
إلى من هم سبب وجودي ونجاحي وأصحاب الفضل بعد الله ... أمي وأبي.
إلى رفيق دربي وشريك حياتي الذي يقف بجانبني دائماً ... زوجي الغالي.
إلى فلذات كبدي ... أولادي كريم ولمار واليان.
إلى أخوي وأخواتي الذين وقفوا بجانبني في أصعب اللحظات.
كما أهدي هذا البحث إلى الذين أحبهم ولكل من ساعدني لتحقيق هدفي.

الباحثة: أماني ناصر جاسر صالح

إقرار

أقرُّ انا مُعدَّ الرسالة بأنها قدّمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمّت الإشارة إليه حيث ورد، وان هذه الرسالة، أو أي جزءٍ منها، لم يُقدّم لنيل أية درجة عليا لأية جامعة، أو أي معهدٍ آخر.

التوقيع:.....(جاسر).....

أمانى ناصر جاسر صالح

التاريخ: 2022/12/21 م

شكر وعرّفان

أحمد الله عز وجل حمداً يليق بعظمته وجلاله الذي أنعم علي بالنعم والأفكار لإنجاز هذا العمل المتواضع، انطلاقاً من العرفان بالجميل والتقدير فإنه يسعدني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذ الدكتور أحمد حرز الله على إشرافه على هذا العمل وتوجيهاته القيمة وإرشاداته واقتراحاته البناءة التي سهلت لي الصعاب وأنارت لي الطريق والدرب حيث كان متبعا معي دائما حتى آخر رمق.

الشكر موصول لجميع الدكاترة في جامعة القدس ولكل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لي المساعدة وزودني بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث وأخص بالذكر موظفي مؤسسة المواصفات والمقاييس ومديري المهندس حيدر حجة على دعمه الدائم لي.

الباحثة: أماني ناصر جاسر صالح

مصطلحات الدراسة

- تعني درجة استيفاء سمة مميزة لمتطلبات ما، وهي مجموعة من الخصائص
الجودة : الغير متغيرة سواء كانت معلنة أم ضمنية عموماً أو إلزامية (مؤسسة
المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2014).
- الجودة (إجرائياً) : الحد الأدنى من متطلبات المواصفة سواء للمنتج أو الخدمة وهي بالدرجة
الأولى تعني رضا الزبائن.
- جودة الخدمات : هي توافق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات ومتطلبات الزبائن لهذه
الخدمة (بونجار ومباركي، 2020).
- جودة الخدمات (إجرائياً) : تلبية متطلبات الزبائن وتوقعاتهم وأهدافهم من الحصول على الخدمة.
- خدمة منح شهادة الجودة : هي خدمة تكمن أهمية الحصول عليها في أنها طريقة لتحقيق الجودة الشاملة
التي هي مفتاح النجاح وطريقاً للوصول الى رغبات المستهلك باعتبارها دليلاً
على تحقيق المنتجات لمبادئ الصحة والسلامة وأنها تم تصنيعها وفق
معايير وطرق التصنيع الجيد، بالإضافة إلى أنها مطابقة للمواصفات و/ أو
التعليمات الفنية الإلزامية الفلسطينية (مؤسسة المواصفات والمقاييس،
2022).
- خدمة منح شهادة الجودة (إجرائياً) : أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمصانع الفلسطينية للحصول على منتج
آمن ذو جودة عالية وزيادة التنافسية بين المصانع وضبط حالات عدم
المطابقة وتقليلها وبالتالي زيادة أرباح المصنع وحماية المستهلك الفلسطيني.
- رضا الزبون : هو ذلك الانطباع سواء كان إيجابياً أو سلبياً والذي يشعر به زبون ما اتجاه
ما يشعر به الزبون من سعادة أو خيبة أمل نتيجة مقارنة أداء المنتج مع ما
كان يتوقعه من فوائد ونتائج (حساني وبو كثير، 2018).
- رضا القطاع الصناعي (إجرائياً) : شعور المصانع الفلسطينية بالسعادة والراحة عند التعامل مع مؤسسة
المواصفات والمقاييس الفلسطينية وموظفيها وتلقيهم الخدمة بطريقة تلبي
متطلباتهم ورغباتهم.
- الاعتمادية : تقديم الخدمة المقدمة للزبون بصورة صحيحة من اللحظة الأولى، وتجنب
هدر الموارد، بما يحقق الكفاءة والفاعلية من خلال تقديم الخدمة بأقل
التكاليف، وتحقيقها للهدف المتوقع منها (علونة، 2019).
- الاعتمادية (إجرائياً) : قدرة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية على إنجاز خدماتها المتعلقة

- بمنح الشهادة لقطاع الصناعات الفلسطينية بصورة صحيحة من أول لحظة،
وتجنب الهدر بالموارد وتحقيق الكفاءة والفاعلية من تقديم الخدمة.
- القدرة على التواصل مع الجهة المقدمة للخدمة في أي وقت (وزارة
الاتصالات الفلسطينية، 2015).
- سهولة الوصول لمؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية من أجل
الحصول على خدماتها.
- نيل ثقة المستهلك الفلسطيني بالسلع الحاصلة على شهادة الجودة (مؤسسة
المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2014).
- شعور المنشآت الصناعية بالأمان والسرية والشفافية عند تلقيهم الخدمة من
مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، وهي كسب ثقة المنشآت
الصناعية بالخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية
- إرادة وجاهزية الموظفين لتقديم الخدمة (سعد الله، 2017)
- مدى استجابة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بتقديم خدماتها "ما
قبل الشهادة، الحصول على الشهادة، ما بعد الحصول على الشهادة" ضمن
الفترة الزمنية المحددة.
- أحد الركائز والدعائم الأساسية للاقتصاد الفلسطيني، بسبب مساهماته
الواضحة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، على الرغم من
الصعوبات والتحديات التي واجهت القطاع الصناعي إلا أنه ازدهر في الفترة
الاخيرة وذلك بسبب التنمية بالعناقيد وتطور الصناعات الفرعية في هذا
العنقود، وكان ذلك ملحوظاً في قطاع (الأحذية والجلود، المنسوجات
والملابس) مما انعكس ذلك إيجابياً على الصادرات الفلسطينية (هيئة تشجيع
الإستثمار والمدن الصناعية، 2022).
- هو أحد أعمدة الإقتصاد الفلسطيني وثاني أكبر قطاع بعد قطاع الخدمات
ويتألف من كافة المصانع الفلسطينية والمسجلة في وزارة الإقتصاد الوطني.
- جواز سفر للمنتج الوطني وتعزيز ثقة المستهلك (مؤسسة المواصفات
والمقاييس الفلسطينية ، 2014).
- مؤسسة حكومية، والجسم المعتمد والقانوني الوحيد بكل ما يتعلق بإعداد
واعتماد المواصفات والمقاييس ومنح علامات المطابقة وفق المعايير القياسية
والدولية، الأمر الذي يسهم في ضمان جودة المنتجات ودعم المنتجات
الوطنية وحماية صحة وسلامة المستهلك الفلسطيني، إضافةً إلى دعم

الاقتصاد الوطني الفلسطيني وخطط التنمية الإقتصادية والمساهمة في تطوير الصناعة وتأهيلها بالشراكة مع المؤسسات المختصة من كافة القطاعات. ويشرف على المؤسسة مجلس إدارة يرأسه وزير الإقتصاد الوطني، ويتكون اعضاءه من ممثلين عن القطاع الخاص والعام والأكاديمي (مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2017).

مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (إجرائياً)
الجهة المخولة رسمياً بإعداد المواصفات ومنح علامات المطابقة وفق المعايير الدولية.

إختصارات الدراسة

No	الاختصار	المصطلح
.1	PSI	Palestinian Standard Institution مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية
.2	ISO 9001	Quality Management System نظام إدارة الجودة
.3	PS	Palestinian Standard المواصفة الفلسطينية (متعارف عليها علامة الجودة الفلسطينية)
.4	ISO	The International Organization for Standardization مؤسسة المواصفات العالمية
.5	TQM	Total Quality Management إدارة الجودة الشاملة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لأنه يناسب واقع الدراسة، وقامت بتصميم استبانة تضمنت (46) فقرة موزعة على محورين وأربعة مجالات فرعية، تضمن المحور الأول واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، وتضمن أربعة محاور وهي: (الثقة، الإستجابة، الدقة / الإعتمادية، سهولة الوصول)، أما المحور الثاني فتعلق بتعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، وتمتعت بدرجة ثبات للدرجة الكلية لمحور جودة الخدمات (0.94)، ولمحور تعزيز الرضا (0.96)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية في الضفة الغربية والبالغ عددهم (130) أجريت عليهم هذه الدراسة، واستخدمت الباحثة أسلوب المسح الشامل، وبلغت العينة النهائية للدراسة (107) مسؤول جودة، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل واختبار الفرضيات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

وخلصت الدراسة الى أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات في مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية من وجهة نظر مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية بالضفة الغربية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (3.99) وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك تبين أن الدرجة الكلية الخاصة بمحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (3.87) وبدرجة تقدير كبيرة، كما تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الجنس، سنوات خبرة مسؤول الجودة، المحافظة) في جميع محاور الدراسة، أما متغير قطاع العمل فقد تبين عدم وجود فروق في محور جودة الخدمات. وتبين وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين بالمنشأة، وقد كانت الفروق في محور واقع جودة الخدمات بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين يقل عدد العاملون بها عن 10 أفراد، وبين المصانع التي يتواجد بها عاملون ما بين (10-20 فرداً)، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين يقل عدد العاملون بها عن 10 افراد ذات المتوسط الحسابي الأعلى (4.31). كما كانت الفروق في مجال تعزيز الرضا بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين عدد العاملون بهم ما بين (20 فرداً - أقل من 30 فرداً)، وبين المصانع التي يتواجد بها عاملون يزيد عن 30 فرد، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في المصانع

الذين عدد العاملون بهم ما بين (20 فرداً - أقل من 30 فرداً)، ذات المتوسط الحسابي الأعلى (4.11). كما تبين وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير قطاع العمل، حيث كانت هذه الفروق بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في الصناعات الكيماوية، وبين الصناعات الغذائية، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في الصناعات الكيماوية ذات المتوسط الحسابي الاعلى (3.37).

وبناء على النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها تعزيز عملية بناء استراتيجية تدريبية متميزة بالمؤسسة، في سبيل العمل على تطوير معلومات ومهارات وقدرات الموظفين والقيادات الإدارية بالمؤسسة، ونمط تفكيرهم لإكسابهم جدارات سلوكية متميزة تدعم تعزيز رضا المستفيدين. واستحداث إجراء عمل جديد خاص بالتعامل مع الزبائن وقياس رضاهم، واستحداث دائرة الشكاوي وتبني نظام فعال لمعالجة الشكاوي في المؤسسة يلبي احتياجات متلقي الخدمات، ويضمن استقبال الشكاوي والمقترحات بأسرع وقت ويعمل على علاجها، من أجل تحقيق درجة عالية من رضا المنشآت الصناعية وتلبية احتياجاتها. والإهتمام بتوفير الكفاءات الإدارية والفنية من الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة والقادرة على تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية للمنشآت الصناعية، وتقديم حوافز متنوعة لتشجيع عملية جذب واستقطاب الموارد البشرية من الدوائر الحكومية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة، جودة الخدمات، تعزيز الرضا، مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

The reality of the quality of services provided by the Palestinian Standards Institution and its role in increasing satisfaction in the Palestinian industrial sector.

Prepared by: Amani Nasser Jasser saleh.

Supervised by: Dr. Ahmed Herzallah.

Abstract :

The study aimed to determine the reality of the quality of services provided by the Palestinian Standards Institution and its role in increasing satisfaction in the Palestinian industrial sector. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach as it corresponds to the reality of the study. The first axis included the reality of the quality of the services provided by Palestinian Standards Institution and included four axes, namely: (trust, responsiveness, accuracy/reliability, and ease of access). (0.94) and for the satisfaction increase axis (0.96). The study population consisted of all (130) quality management officers in Palestinian factories in the West Bank. This study was conducted on them and the researcher used the comprehensive interview method and the final sample of the study consisted of (107) quality officers. Several statistical methods were used to analyze and test the hypotheses using the statistical analysis program (SPSS).

The study concluded that the overall level of quality management in the Palestinian Standards Institution from the perspective of quality management officers in Palestinian factories in the West Bank is high with an overall arithmetic mean (3.99) and a high level of appreciation. High with overall arithmetic mean of (3.87) and with a high degree of appreciation, as it was found that there were no significant differences at the level of statistical significance (at 5% significance level) in the respondents' opinions about the reality of service quality and the axis of satisfaction increase in the Palestinian industrial sector due to the demographic variables (gender, years of experience of the quality director, governance) in all aspects of the study, and as for the labor sector variable, it was found that there were no differences in the axis of service quality. It was found that there were significant differences at the level of statistical significance (at 5% significance level) in the responses of the respondents on the axis of the reality of service quality and the axis of increasing satisfaction in the Palestinian industrial sector due to the variable of the number of employees in the factory. Factories employing less than 10 people and between factories employing between (10-20 people) and respondents working in factories employing less than 10 people with the highest arithmetic mean (4.31). . Also, in the area of increasing satisfaction,

there were differences between the responses of respondents working in factories where the number of employees is between (20 people - less than 30 people) and between factories where more than 30 people are employed, and the differences were in favor of respondents working in factories where the number of employees is between (20 people - less than 30 people), with the highest arithmetic mean (4.11). It was also found that there were significant differences at the level of statistical significance (at 5% significance level) in the responses of the respondents on the axis of increasing satisfaction in the Palestinian industrial sector due to the variable of the labor sector. These differences existed between the responses of sample members working in the chemical industry and the food industry. The differences are in favor of the sample members working in the chemical industry with the highest arithmetic mean (3.37).

Based on the results, the study made a series of recommendations, especially strengthening the construction of a distinctive training strategy in the institution, developing the information, skills, and abilities of employees and administrative managers in the institution, as well as their thinking style, in order to provide them with distinctive behavioral skills that promote beneficiary satisfaction, development of a procedure that is related to the customers satisfaction. The establishment of a complaint department and the implementation of an effective complaint-handling system in the organization that meets the needs of service beneficiaries ensure that complaints and suggestions are received and processed as soon as possible to achieve a high level of satisfaction in the industrial companies and meet their needs. And interest in providing administrative and technical skills of human resources with experience and competence capable of providing services of high quality and grade to industrial facilities, as well as providing various incentives to promote the process of recruiting and attracting human resources from government agencies.

Keywords: quality management, service quality, satisfaction enhancement, Palestinian Standards Institution.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

قال تعالى في كتابه الكريم: "وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ" سورة البقرة 195. فجوهر هذه الآيه الكريمة إنما يدل على أن الجودة والإحسان في العمل وإتقانه من العبادات التي يمكن كسب الثواب والأجر من خلالها فهي متطلب حث عليه الإسلام قبل أن تكون متطلب للوظيفة والعمل، فالجودة هي إتقان العمل وإتمام المهام على أكمل وجه حتى تتمكن من تحقيق الأهداف وهي سبب النجاح.

لم يعد يقتصر موضوع الجودة على المنتج والمصانع فقط بل اتسع ليشمل جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات سواء كانت قطاع عام أو خاص أو قطاع أهلي، وقد أصبح واضحاً أن نجاح المؤسسات واستمرارها يعتمد على رضا زبائنها عن الخدمات المقدمة، ولذلك تحاول المؤسسات إيجاد طرق وأساليب جديدة وعمل مقترحات من أجل التعامل مع الزبائن وكسب رضاهم وتحقيق متطلباتهم، حيث تبذل المؤسسة الخدمية جهداً كبيراً في الحصول على رضا الزبائن والمستفيدين من خدماتها من خلال تقديم خدمات عالية الجودة وأصبح ادراج الجودة في استراتيجية المؤسسات ضمن متطلبات الزبائن ورغباتهم (عمر ومراد، 2019). ونتيجة للتزايد العالمي الملحوظ في الإهتمام بجودة الخدمات وتوجهات المؤسسات لتحقيق الجودة الشاملة أدى ذلك إلى رغبة العديد من الشركات والمصانع لوضعها على قائمة أولوياتها واحتياجاتها والإهتمام بتطبيقها من أجل تحقيق أهدافها ودخول الأسواق العالمية وزيادة الميزة التنافسية لديها (الشعار، 2015).

حيث يعد القطاع العام أحد أهم القطاعات في فلسطين وأكبرها التي أولت اهتمامها لتقديم الخدمات للمواطنين ولتحقيق أعلى جودة لهذه الخدمات من خلال تحقيق رضا المستفيدين من هذه الخدمات، ومن مؤسسات القطاع العام التي تعد رائدة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية التي يتمثل دورها في حماية صحة وسلامة المستهلك والبيئة والسعي لتأمين قدرة تنافسية عالية للمنتج الفلسطيني وتسهيل التجارة والمساهمة في تمثيل فلسطيني في النظام الدولي

للمواصفات والمقاييس من خلال إعداد المواصفات الفلسطينية المتوائمة دولياً وإعداد التعليمات الفنية الإلزامية وتقديم خدمات الفحص والتفتيش والقياس (المتروولوجيا) ومنح شهادات وعلامات المطابقة.

حيث تقوم المؤسسة بمنح وإصدار شهادات الجودة والإشراف والحلال وميثاق جودة العسل وميثاق جودة زيت الزيتون وميثاق الصناعات الحرفية والمطابقة، والتي تصدرها وفقاً لنظام علامة الجودة الفلسطينية رقم (1) لسنة 2019 والملاحق الخمسة الخاصة به. وكما هو متعارف عليه ووفق الممارسات الدولية، أن جودة المنتجات أو الخدمات تعتمد على المواصفة القياسية الوطنية أو العالمية لها وبناء على متطلباتها الأساسية. وتطبيقها يضمن تحقيق رضا المستهلك ونيل رضاه، والذي هو الهدف الأسمى لأنظمة الجودة، وفي ظل هذا النظام المتكامل تتمكن المنظمة من الإرتقاء بخدماتها.

تشير الدراسات إلى أن تزايد الإهتمام بجودة الخدمة سيؤدي بالضرورة إلى تحقيق رضا الزبائن، حيث إن الإهتمام بالزبون، والتركيز عليه وتسهيل الإجراءات، وسهولة الوصول للخدمة وتحسين النتائج، ستؤدي بالتأكيد إلى كسب رضا الزبائن وولائهم، حيث أن رضا الزبائن يعتبر من العوامل الأساسية المؤدية لنجاح المنظمات والشركات، وقد تناولت بعض الدراسات والأبحاث واقع جودة الخدمات ودورها في تعزيز رضا الزبائن وتوصل أغلبها إلى وجود علاقة وأثر كدراسة (الحمد ولمين، 2020)، ودراسة (Awoke, 2015)، ودراسة (Khatab , Esmaeel , Othman, 2014).

وتزايدت أهمية جودة الخدمات في القطاع العام بشكل كبير لما لها من تأثير مباشر على الإقتصاد المحلي والعالمي والنتائج القومي الإجمالي، وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على شهادة الجودة الفلسطينية ومدى الرضا عن هذه الخدمة من قبل المصانع الفلسطينية الحاصلة على هذه العلامة والتي من خلالها يمكن كسب ثقة الزبائن وتحقيق أهداف المصنع، حيث تم أخذ المؤسسة كحالة دراسية من أجل الخروج بنموذج لقياس رضا المستفيدين من القطاع الخاص من هذه الخدمات والإستفادة منه للمؤسسة والقطاع الحكومي الذي يقدم الخدمات بشكل عام.

2.1 مشكلة الدراسة

مع العولمة وزيادة الإنفتاح على العالم الخارجي والتطور الصناعي والاقتصادي واتفاقيات التبادل التجاري بين الدول أصبح من الضروري قيام الشركات والمصانع بزيادة الإهتمام بموضوع جودة المنتجات لديها حتى تزيد من الميزة التنافسية لها وتكتسح الأسواق العالمية وتتنافس المنتجات المستوردة وبالتالي تحقق رضا الزبائن.

وبالرغم من تعدد الدراسات التي تحدثت عن موضوع جودة الخدمات وعلاقتها أو دورها في تحقيق رضا الزبائن إلى أنها لم تطرق لموضوع استحداث نموذج جديد لقياس رضا الزبائن يتلاءم مع

إجراءات عمل مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، وبما أننا في مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية نعرف الجودة على أنها رضا الزبائن لكن لا نقيسه لذلك تكمن المشكلة في عدم معرفة التغذية الراجعة من الزبائن من أجل تحقيق متطلباتهم وتلبية رغباتهم بالشكل المطلوب لذلك كان لا بد من توافر نموذج لقياس هذا الرضا، واستحداث إجراء عمل في المؤسسة خاص بقياس رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة، وعليه تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية؟

3.1 دوافع ومبررات الدراسة

تظهر الحاجة إلى دراسة مستوى الرضا عن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية من خلال النقاط التالية:-

- يعتبر رضا الزبائن من أهم أهداف المؤسسة والتي تسعى إلى تحقيقها لحد كبير.
- كذلك تعتبر جودة الخدمات من المواضيع الهامة والتي تحتل مكانة كبيرة بالنسبة للدولة والمؤسسات والأفراد والباحثون.
- اهتمامي الشخصي والوظيفي بإجراء هذه الدراسة كوني أعمل في مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، ورغبتني في عكس نتائجها لتطوير العمل المؤسسي.

4.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من الإعتبارات النظرية والعملية المتضمنة فيها وذلك على النحو التالي:

1.4.1. الأهمية العلمية:

تتضح الأهمية العلمية للدراسة من خلال ما يلي:

- تتناول هذه الدراسة موضوعاً إدارياً مهماً وهو مستوى جودة الخدمات والرضا عنها، مما يجعل الدراسة إضافة علمية للدراسات السابقة ومساهمة في الأدب النظري الذي بحث في موضوع جودة الخدمات.
- كما تتضح أهمية الدراسة من خلال قلة الدراسات الفلسطينية التي تناولت مستوى الرضا عن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة المواصفات أو حتى المؤسسات العامة بحسب علم الباحثة، لذا فإن الدراسة الحالية تعد إضافة علمية إلى المكتبة الفلسطينية والعربية في مجال موضوع الدراسة.

2.4.1. الأهمية العملية:

تتضح الأهمية العملية للدراسة من خلال الأهداف الآتية:

- تعد هذه الدراسة ذات فائدة لإدارة المؤسسة بصفة عامة، حيث تعتبر مدخلا لتطبيق الجودة الشاملة من خلال الإرتقاء بجودة الكادر الوظيفي بالإضافة إلى الإرتقاء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها.
- تحاول هذه الدراسة تقديم نتائج وتوصيات عملية إلى مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بصفة خاصة والقطاعات المشابهة بشكل عام حول مستوى الرضا عن الخدمات، على أمل أن تساهم هذه النتائج والتوصيات في مساعدة المسؤولين في المؤسسة على اتخاذ القرارات المناسبة التي تساهم في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.

5.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1.5.1. الهدف العام

التعرف إلى واقع جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

2.5.1. الأهداف الفرعية

- التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الثقة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية.
- التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الإستجابة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية.
- التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الإعتمادية/ الدقة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية.
- التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال سهولة الوصول من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية.
- التعرف إلى واقع الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية عن الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.
- معرفة تأثير تطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز

الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية؟

- التعرف إلى العلاقة بين واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وتعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- التعرف إلى مدى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول واقع جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، سنوات خبرة مسؤول الجودة، عدد العاملين بالمنشأة، المحافظة، قطاع العمل).

6.1 أسئلة الدراسة

أجابت هذه الدراسة عن الأسئلة المنبثقة من مشكلة وأهداف الدراسة:

- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الثقة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية؟
- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الإستجابة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية؟
- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الإعتدالية/الدقة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية؟
- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال سهولة الوصول من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية؟
- ما واقع الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية عن الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية؟
- هل توجد توجد علاقة معنوية بين واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية؟
- ما تأثير تطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية؟
- هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول واقع جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، سنوات خبرة مسؤول الجودة، عدد العاملين بالمنشأة، المحافظة، قطاع العمل)؟

7.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

وينتفع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدقة /الإعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على أنه لا توجد تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، سنوات خبرة مسؤول الجودة، عدد العاملين بالمنشأة، المحافظة، قطاع العمل).

وينتفع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة.

- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين بالمنشأة.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير المحافظة.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير قطاع العمل.

8.1 حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على جميع مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية في الضفة الغربية.
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على المنشآت الصناعية الحاصلة على شهادة الجودة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال العام 2022.

9.1 مصادر جمع المعلومات والبيانات

تم الإعتماد على المصادر الآتية لجمع البيانات والمعلومات وهي:

- **المصادر الأولية:** من خلال إتباع المنهج الوصفي وإعداد استبانة ميدانية، وقياس الظاهرة كما هي بالواقع الفعلي، من خلال مسؤولي الجودة في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- **المصادر الثانوية:** تم الرجوع إلى الابحاث والدراسات والكتب لصياغة وعرض الأدب النظري المتعلق بموضوع ومشكلة الدراسة.

10.1 هيكلية الدراسة

تكونت هذه الدراسة من خمسة فصول وهي:

- الفصل الأول: تضمن تقديم عرض لهذه الدراسة، ومشكلتها، ومبرراتها، وأهدافها، وأسئلتها وفرضياتها، وحدودها، ومصادرها.
- الفصل الثاني: تضمن الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.
- الفصل الثالث: تناول عرضاً شاملاً لمنهجية الدراسة.
- الفصل الرابع: تناول الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشة فرضياتها.
- الفصل الخامس: تضمن ملخص النتائج، والاستنتاجات، والتوصيات، والمراجع والملاحق الذي تضمنتها الدراسة.

الفصل الثاني

الادب النظري والدراسات السابقة

تستعرض الباحثة في هذا الفصل الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة والمتعلق بواقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، أما الجزء الثاني فتناولت عرضاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة والصلة بالموضوع والتعقيب عليها.

1.2 المقدمة

شهد العالم اهتماماً كبيراً بالجودة، حيث أصبح مفهوم الجودة أحد الأعمدة الأساسية للنجاح والإبداع بالعمل في المنظمات الخدمية أو غيرها، وتعني الجودة تقديم سلعة أو خدمة بمزايا ومتطلبات قادرة على تلبية حاجات ورغبات الزبائن، وبما يتلاءم مع آمالهم وتوقعاتهم المرجوة لتحقيق رضاهم، وتسعى المنظمات إلى تطوير خدماتها بما يلبي رغبات ومتطلبات الزبائن وصولاً إلى تحقيق رضاهم، وعليه تظهر ضرورة وجود الجودة في كل دائرة ووظيفة في المؤسسات الحكومية، ومن هنا يتبين أن الجودة مسؤولية جماعية لكافة الأفراد والدوائر في المؤسسات الحكومية، ويجب أن تتبنى من كل فرد داخل المؤسسة كل حسب موقعه وصلاحياته، ويجب أن تكون ثقافة دائمة تمارس باستمرار، حيث يعتمد نجاح إدارة الجودة على مشاركة كافة افراد المؤسسة الحكومية في هذه السياسة، وتعد إدارة الجودة اللبنة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية لغايات تطوير وتحسين جودة خدماتها بشكل مستمر، ومن هذا المنطلق أصبحت المؤسسات الحكومية تعطي اهتماماً كبيراً لنيل رضا الزبائن عن طريق تقديم خدمات دقيقة وسريعة وضمن الوقت المطلوب والجودة اللازمة (باديس، 2016).

2.2 مفهوم الجودة

لقد تم تعريف الجودة باستخدام العديد من وجهات النظر المختلفة، إذ أنها تعني درجة استيفاء مجموعة من الخصائص والمميزات الثابتة أو سمة مميزة لمتطلبات ما، سواء كانت معلنة أم ضمنية اختيارية أو إلزامية (مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2014).

كما عرف العجارمة (2013) الجودة بأنها الميزات والشكل النهائي للمنتج أو الخدمة التي تعزز القدرة لإشباع متطلبات معينة للزبون، وكذلك خلو الخدمة من أي خلل أو عيب عند اتمامها، وأنها الفرق بين توقعات الزبون المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها واطهار الخدمة للزائن وعرضها لهم بما يلبي ويشبع رغباتهم وحاجاتهم.

تعرف الجودة في المؤسسة الخدمية أنها: مقياس إلى أي مدى تلقى الخدمة المقدمه توقعات الزائن، وأنها تقاس حسب تصور الزبون وليس تصورات مقدمي الخدمة، لذلك من المهم جدا تحديد متطلبات ورغبات الزائن، ثم تصميم الخدمة لتتبع هذه الرغبات، وأن جودة الخدمة بإمكانها أن تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات وأن تكسبها ميزة تنافسية، وأن الجودة العالية للخدمة هي الطريق للربحية (Awoke.2015)، كما وعرفت منظمة المواصفات العالمية الأيزو (ISO) الجودة بانها مجموعة السمات والخصائص المتكاملة والشاملة في السلع والخدمات التي تؤثر في تلبية حاجات الزائن الظاهرية والكامنة.

من وجهة نظر الباحثة فإن الجودة تختلف من شخص لآخر ومن مكان لآخر حسب وجهة نظره من منظور إداري أو مادي أو حسب تجربته الخاصة وهي تعني رضا الزائن بالدرجة الأولى وهي الدرجة التي يستوفي عندها المنتج بخصائصه الكامنة متطلبات محده (تحقيق متطلبات متفق عليها أو تحقيق متطلبات ورغبات الزائن).

3.2. مفهوم الخدمة

تعمل المنظمات على تقديم الخدمات للمواطنين، مقابل ثمن أو بدون مقابل بناء على نوع الخدمة المقدمة وطبيعتها، وكذلك بناء على قانون المؤسسات الحكومية مقدمة الخدمة، حيث أن الخدمة تعد أساسا لإشباع حاجات ورغبات الزائن وبالتالي تتكون بين الطرفين المقدم للخدمة والمتلقي لها، حيث أن مفهوم الخدمة ليس فقط القيام بنشاط معين ولكنه ينبغي أن يتلاءم مع رغبات الزائن والمستفيدين من الخدمة، ويعتبر قطاع الخدمات من أهم القطاعات الذي يأخذ مكانا متميزا لما يقدمه من منافع وطبيعة السمات والميزات التي يمتاز بها لذا تزداد الحاجة بشكل مستمر للخدمات (علاونة، 2019).

تعرف الخدمة أيضا انها مجموعة من العمليات والخصائص التي لها طابع نفعي كامن سواء في العناصر الملموسة او غير الملموسة والتي تقدمها المنظمة، ويدركها الزائن من خلال سماتها والمنفعة العائدة منها والتي تمثل مصدراً لتلبية متطلباتهم ورغباتهم في الوقت الحالي وفي المستقبل، كذلك تعتبر مصدراً لتحقيق الأرباح للمنظمة من خلال هذه العلاقة التبادلية بين المقدم والمتلقي للخدمة (بو خريص وشكسك، 2015) .

وتعرف الخدمة كما عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق انها مجموعة من النشاطات او المنافع التي يتم عرضها وبيعها لارتباطها بسلعة معينة (المسعودي، 2010).

من التعريفات السابقة والمتعددة للخدمة ومن وجهة نظر الباحثة فان الخدمة هي مجموعة من المهام التي تؤديها مؤسسة خدمائية بحيث تكون كل خدمة مرتبطة بإجراء عمل للتقديم لها والحصول عليها، وتعني أيضا تلبية حاجة المتعاملين من خلال تقديم منفعة لهم.

4.2. جودة الخدمة

1.4.2. مفهوم جودة الخدمة

تتميز الخدمة بأنه ليس بالامكان لمسها أو رؤيتها والحصول عليها أو الإستفادة منها قبل شرائها، وبات واضحا أن جودة الخدمات أمر ضروري للغاية مما يتطلب من الإدارة العليا السعي للإهتمام بشكاوي الزبائن ومشاكلهم واقتراحاتهم والتغذية الراجعة عن الخدمة المقدمة وتحسين جودة الخدمة ورضا الزبائن على حد سواء (سعيد، 2017).

وعرفها (العتيبي، 2020) بأنها مسألة لها علاقة بالأداء التنظيمي وتحسينه وهناك عدة مؤشرات لقياسها منها التكلفة والموثوقية والسرعة والعدالة في تقديم الخدمة الأمر الذي يتطلب من المنظمات تحسين خدماتها وتطويرها وفقا للمجالات التقنية وتطورها. وكذلك فان جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات الزبائن وأداؤها الفعلي (الحداد، 2014).

وترى الباحثة أن مفهوم جودة الخدمة يعني أن تكون الخدمة المقدمة تساوي توقعات المنشآت الفلسطينية أو تفوقها وبالتالي تحقيق الغاية المطلوبة منها من أهداف وأرباح وميزة تنافسية وسمعة طيبة لهذه المصانع.

2.4.2. أهمية جودة الخدمة

هناك عدة أسباب ترجع الى أهمية جودة الخدمة كما أشار اليها (الدراركة، 2012) أهمها:

- نمو مجال الخدمة: لقد تزايدت بشكل ملحوظ المنظمات التجارية التي يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إضافة إلى تطور المنظمات التي تقدم الخدمات وتوسع مجال عملها.
- ازدياد المنافسة: زيادة جودة الخدمة في المنظمات يزيد من قدرتها على المنافسة.
- الفهم الأكبر للزبائن: المعاملة الجيدة للزبائن وسهولة فهمهم لا يقل أهمية عن تقديم منتج وخدمة جيدة.

- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: تحرص المنظمات في الوقت الحالي إلى المحافظة على الزبائن الحاليين إلى جانب اجتذاب زبائن جدد من أجل توسيع الطاقة الإنتاجية للشركة وزيادة أرباحها والانفتاح على الأسواق الداخلية والخارجية وبالتالي توسيع قاعدة الإقتصاد.

وترى الباحثة ان أهمية جودة الخدمة تتبع من أنها أساس الحفاظ على المنظمات الخدمية واستمرارها وبقائها وقدرتها على الحصول على الميزة التنافسية والحفاظ على زبائنها الحاليين واستقطاب زبائن جدد وبالتالي توسيع قاعدة الإستثمار للشركة وزيادة أرباحها .

3.4.2. أبعاد جودة الخدمة

تعددت أبعاد جودة الخدمة لأنه من الصعب وضع أبعاد محددة حيث اختلاف طبيعة الخدمات ونوعيتها يؤدي الى اختلاف معايير قياسها ومن أهم هذه الأبعاد كما أشار إليها (الصالح والصريمي، 2015) وهي كما يلي:

- توفر الخدمة والسرعة في إنجازها.
- إشعار الزبون بأهميته الإنسانية والإحترام والتقدير في التعامل معه.
- سهولة الحصول على الخدمة ببساطة ودون أية عوائق.
- الكفاءة والفعالية في أداء الخدمة من حيث تحقيق الهدف والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.
- الإستجابة من خلال الحرص على إرضاء الزبون عند تقديم الخدمة والتفاعل معه.
- الدقة والقيام بالخدمة المقدمة للزبون بطريقة صحيحة من المرة الأولى، والحفاظ على الموارد.
- توفر المرافق وجودتها التي توفر الراحة للزبون .
- توفر شروط السلامة العامة في تقديم الخدمة وفي كافة مرافق المنظمة.

ويوجد تصنيفات اخرى لأبعاد جودة الخدمة لا تخرج عن الابعاد اعلاه بكثير كما تناولها (سعد الله، 2017) وهي كما يلي:

- المعولية: وتعني الإعتمادية واتساق الأداء وتقديم الخدمة بشكل صحيح والوفاء بوعودها دون هدر للموارد.
- الإستجابة: إرادة العاملين ورغبتهم بالقيام بالخدمة، من خلال تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون وإشعاره بأهميته والحرص على ارضائه وقت تقديم الخدمة، وسرعة الإستجابة بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، وإنجاز الخدمة بشكل دقيق.
- التعامل: التعامل الجيد واللباقة وحسن الحديث مع الزبائن تحديدا للموظفين الذين يكونوا على اتصال مباشر معهم.

- الكفاية أو المقدرة: تعني أن يكون لدى الموظف المهارة والقدرة على تقديم الخدمة.
- إمكانية الوصول للخدمة: وهي سهولة الوصول للخدمة.
- الإتصال: الإصغاء لطلبات الزبائن وإعلامهم بالمعلومات بالطريقة المناسبة لهم.
- الموثوقية أو المصدقية: أن تتمتع الشركة والموظفين فيها بالصدق والامانة والشفافية والنزاهة في عملهم.
- الأمان: وتتمثل في قدرة الاداء الفني لمقدم الخدمة وامتلاك الموظفين المعرفة للإجابة عن تساؤلات الزبائن، والسلوك المهذب للموظفين في التعامل مع العملاء، ومدى قناعة وثقة متلقي الخدمة بكفاءة وفاعلية وأمان الخدمة المقدمة وامن وسلامة مرافق تقديم الخدمات.
- فهم الزبون: فهم رغبات الزبائن ومتطلباتهم وأذواقهم.
- الملموسية: ملائمة الامور المادية للخدمة، من خلال جودة المرافق/ البيئة والى توفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الإتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات الإنتظار، والمكاتب، والزي الرسمي، والأجهزة والمعدات والتصميم والتنظيم الداخلي للمباني، وتوفير خدمات الترفيه في المرافق بحيث يشعر الزبون براحة كافية عند الإنتظار للحصول على الخدمة.

واختارت الباحثة أربعة من هذه الأبعاد لقياس واقع تطبيقها في مؤسسة المواصفات والمقاييس بناء على معيار الملاءمة لطبيعة عمل المؤسسة والعمل الحكومي الذي لايتطلب ملموسية وغيرها من أبعاد جودة الخدمة حيث أنها اقرب على طبيعة عمل المؤسسة والأكثر أهمية لقياس المطلوب والوصول إلى النتائج المرجوة وهي:

أولاً: الإستجابة: وتعني المرونة في الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة والتعامل بسرعة مع المتغيرات وتلبية رغبات الزبائن ومتطلباتهم الطارئة (بو سطيعة، 2017). كما وعرفها (عبود، 2014) أنها المتغيرات التي تقيس اهتمام الشركة بزبائنهم وإعلامهم بأوقات تقديم الخدمة وحرص موظفيها على تقديم الخدمة بشكل سريع والإستجابة الفورية للزبائن وطلباتهم.

وعرفتها الباحثة أنها مدى استجابة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وموظفيها لتقديم خدمة شهادة الجودة في كافة مراحل الحصول عليها ضمن فترة زمنية محددة.

ثانياً: الثقة: وعرفها (شبياد، 2017) أنها درجة الإحساس بالأمان في الخدمة نفسها وبمن يقدمها، وما هي درجة المخاطر من نتائج هذه الخدمة سواء من المؤسسة المقدمة لها أو من الموظف الذي يقوم بها أو كلاهما. وعرفها (الزامل واخرون، 2012) أنها قدرة الموظفين على زرع الثقة والأمان في نفوس الزبائن من خلال تلقينهم الخدمة براحة وأمان والحرص على مصلحتهم العليا.

وترى الباحثة أن الثقة هي شعور المصانع الفلسطينية بالأمان والحيادية والنزاهة عند حصولهم على الخدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وكسب ثقتهم بالخدمات المقدمة.

ثالثاً: الإعتدائية: وعرفها (سعد الله، 2017) أنها ايفاء الشركة بوعودها للزبائن وتقديم الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الأولى. وتعرف الإعتدائية أيضاً أنها قدرة الشركة على تقديم الخدمة وإدائها بشكل يعتمد عليه وبدرجة عالية من الدقة (فليسي، 2012)، وبالتالي فهي ترتبط بقدرة مقدم الخدمة على الأداء في انجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق وفي الوقت المناسب، وقدرته على الوفاء والإلتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات.

وعرفت الباحثة أنها قدرة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية على تقديم خدمة شهادة الجودة الفلسطينية لقطاع الصناعات الفلسطينية بطريقة صحيحة ومن اللحظة الأولى بكفاءة وفعالية.

رابعاً: سهولة الوصول: وعرفها (سعد الله، 2017) أنها سهولة وصول متلقي الخدمة الى المؤسسة وسهولة الإتصال معهم. وعرفها (صالح وبلال، 2020) أنها سهولة الإتصال بمقدم الخدمة وسهولة الوصول للخدمة بكافة الطرق سواء الهاتف أو ملاءمة الوقت أو ملاءمة مكان تقديم الخدمة.

وعرفت الباحثة أنها إمكانية الوصول بسهولة إلى مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية سواء الموقع الفعلي او الإلكتروني من أجل الاستفادة من خدماتها المقدمة وتحديد شهادة الجودة الفلسطينية.

5.2. مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

1.5.2. نشأة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

تأسست مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية عام 1994 بقرار رئاسي كمؤسسة مستقلة. وبدأت العمل في نهاية 1996 في نابلس، حيث يتكون لها مجلس إدارة يرأسه وزير الإقتصاد الوطني. يمثل أعضاء مجلس الإدارة القطاعين العام والخاص بالإضافة للمؤسسات الأكاديمية، وتشارك المؤسسة وتمثل دولة فلسطين، في أكثر من (45) لجنة إقليمية ودولية تعمل في مجالات البنية التحتية للجودة، ومؤسسة المواصفات الفلسطينية، عضو عامل في منظمة المواصفات العالمية (ISO)، واستناداً للمادة (22) من قانون المواصفات والمقاييس الفلسطينية رقم (6) لسنة (2000) تقوم المؤسسة بإصدار شهادات وعلامات مطابقة خاصة بها وبحق لها ان تمنح مصنع ما داخل الوطن أو خارجه تصريحاً باستخدام هذه الشهادة أو العلامة، وفقاً لنظام يصدر لهذه الغاية بمقتضى أحكام هذا القانون.

2.5.2. الخدمات والمهام التي تقدمها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بالعديد من المهام وتقدم خدمات متعددة تجعلها من أهم أعمدة القطاع العام الخدماتية التي تحمي المستهلك وتبرز الوجود الفلسطيني وتدعم الإقتصاد الوطني ومن أهم هذه المهام كما وردت في الموقع الإلكتروني للمؤسسة (مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2014) ما يلي:

- إعداد واصدار المواصفات القياسية الفلسطينية والمتوائمة مع المواصفات العالمية.
- منح الشهادات الفلسطينية وعلامات المؤسسة من جودة وإشراف وحلال وميثاق جودة زيت الزيتون وميثاق العسل والتمور وغيرها.
- إجراء عمليات المعايرة القانونية والصناعية للمعدات والأجهزة وغيرها.
- إعداد التعليمات الفنية الإلزامية بالتعاون مع الوزارات المختلفة.
- تقديم خدمات الفحوصات للمنتجات المحلية (الغذائية، والانشائية، والكيمائية، والهندسية) وغيرها، والتحقق من مطابقة المستورادات للمواصفات الفنية عن طريق أخذ العينات وفحصها.
- تقديم خدمات الفحص والتفتيش على الأنظمة التشغيلية من مساعد ومدن ملاهي ومحطات الوقود والغاز المركزي وغيرها.

يوضح الشكل أدناه أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية:



الشكل رقم (1.2): مهام المؤسسة وصلاحياتها حسب القانون رقم 2000/6 الواردة في الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

3.5.2. الجودة ومنح الشهادات من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

تقوم المؤسسة بمنح شهادات الجودة والإشراف والمطابقة والحلال وميثاق العسل وميثاق جودة زيت الزيتون وميثاق التمور وميثاق الصناعات الحرفية والتقليدية وفقاً لنظام علامة الجودة الفلسطينية رقم (1) لسنة 2019 والملاحق الخمسة الخاصة به. حيث أن جودة المنتجات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى تطبيق المواصفات الفنية الدولية والوطنية خلال عملية التصنيع من استقبال المواد الخام واختيار الموردين وعمليات الإنتاج وفحوصات أثناء الإنتاج حتى الحصول على منتج نهائي مطابق لتلك المواصفات. وهذا يساهم في تحقيق رغبات ومتطلبات المستهلك ورضاه، الذي يعتبر الهدف الأول لنظم إدارة الجودة وخلال هذا النظام المتكامل يمكن للقطاع الصناعي الفلسطيني الحصول على منتجات ذات جودة عالية تلبي متطلبات المستهلك الفلسطيني (مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2014).

4.5.2. شهادة الجودة الفلسطينية الممنوحة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

علامة الجودة (PS-Quality Mark): تحديد الجودة من خلال الجمع بين جودة المنتج النهائي ونظام إدارة الجودة. حيث تتبع فائدة الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية من أجل تحقيق الجودة الشاملة وتلبية متطلبات المستهلك على اعتبارها أنها مفتاح النجاح ولغة العصر ودليل على أن المنتجات تستوفي المعايير الدولية ومعايير الصحة والسلامة المهنية ومطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية والمواصفات الفلسطينية (مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2014).

تمنح هذه الشهادة بعد أن تتأكد المؤسسة أن المنتج استطاع تطبيق المواصفة الفنية الخاصة بإنتاجه وتطبيق المواصفة الفلسطينية (م. ف 15) الخاصة بنظام إدارة الجودة والتي هي في الأساس مبنية على المواصفة العالمية (ISO 9000).

5.5.2. فوائد الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية

- تساعد على البرهان أن المنتجات تحقق متطلبات المواصفات الفلسطينية.
- تساعد على تنظيم الإنتاج وفق نظم إدارة الجودة السليمة.
- تعطي الأفضلية للمشاركة في العطاءات والمناقصات الرسمية، حيث الأولوية للمنتجات الحاصلة على شهادة الجودة.
- تساعد على فتح أسواق جديدة وتسهل تسويق المنتجات خارج الوطن خصوصاً في الدول الموقعة على اتفاقيات الاعتراف المتبادل بشهادات الجودة.

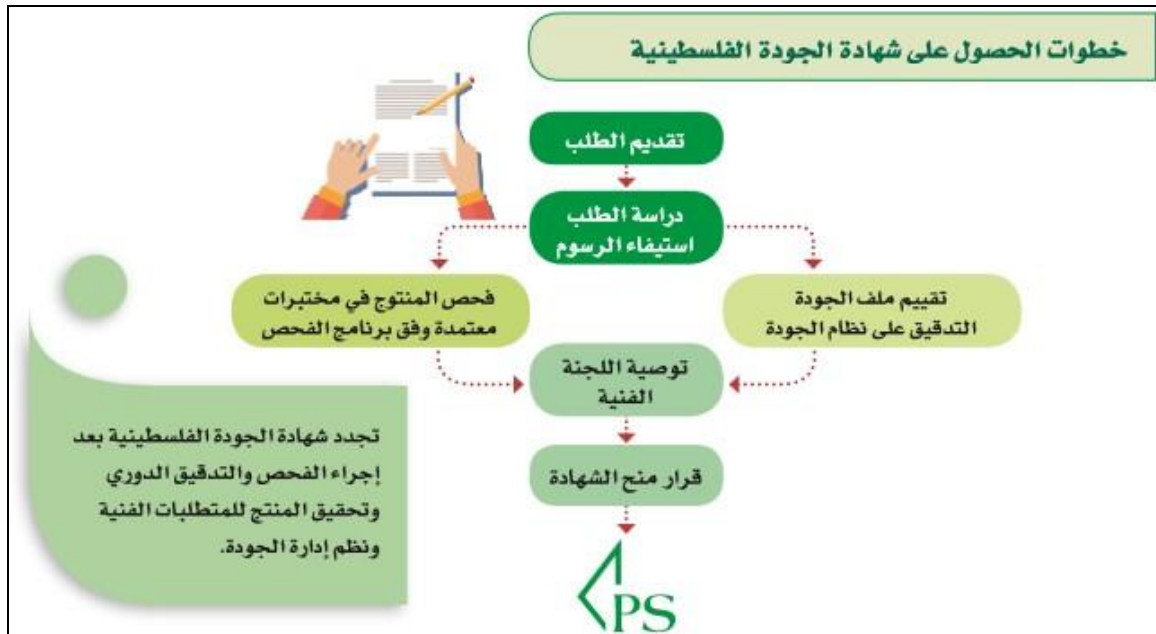
- تكسب ثقة المستهلك الفلسطيني، وهي العنصر الأهم في البقاء والإستمرار بالسوق (مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2014).

برأي الباحثة تكمن أهمية الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية في أنها جواز سفر للمنتج الوطني، وتسهم في تعزيز ثقة المستهلكين، بالإضافة إلى اعتبارها وسيلة لتحقيق الجودة الشاملة باعتبارها دليلاً على تحقيق المنتجات لمبادئ الصحة والسلامة والاستخدام الأمثل وأنها انتجت وفق معايير وطرق التصنيع الجيد، بالإضافة إلى أنها مطابقة لمتطلبات المواصفات والتعليمات الفنية الإلزامية.

6.5.2. خطوات الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية

تسعى مؤسسة المواصفات والمقاييس إلى تسهيل الإجراءات وتبسيطها في الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية ابتداءً من تقديم الطلب ثم دراسته والرد عليه ومن ثم دراسة الملف الفني وفق المواصفات المطلوبة، وبعدها إجراء الفحوصات في المختبرات المعتمدة سواء داخليا او خارجيا وصولاً إلى قرار المنح والحصول على الشهادة، وما يتم بعد ذلك من متابعة للمصنع وزيارات دورية وفحوصات من أجل الإستمرار في تجديد الشهادة بشكل دوري.

يوضح الشكل ادناه رقم (2.2) خطوات الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية من المؤسسة ابتداءً من تقديم الطلب وحتى الحصول على الخدمة:



شكل رقم (2.2) خطوات الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية (الموقع الالكتروني لمؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2014).

6.2. رضا الزبائن

1.6.2. مفهوم رضا الزبائن

يعتبر رضا الزبائن من المفاهيم المهمة في مجال تسويق الخدمات، وأنه أهم منه في مجال السلع المادية عن الإنتاجية وذلك كون العلاقة بينه وبين كل من النمو وتحقيق الأرباح أقوى في الخدمات منه في السلع الإنتاجية. وعلى الرغم من وجود علاقة واضحة وأكيدة بين مفهومي رضا العميل وجودة الخدمة إلى أن الباحثين في هذا المجال لم يتفقوا على طبيعة هذه العلاقة ونوعها، وعلى مفهوم كل منهما، فمنهم من يرى بأن رضا العميل هو نفسه جودة الخدمة، ومنهم من يرى بأنهما مختلفان (الرياضي، 2016).

حيث يعتمد أن يتم الشراء للخدمة أو السلعة من عدمه على مستوى الجودة المقدمة للزبون الذي يكون على استعداد لدفع ثمن مرتفع مقابل الحصول على منتج أو خدمة ذو جودة عالية، وتكمن أهمية الجودة بالنسبة للزبون كما أشار اليهما (الحلبي، 2017) في العنصرين التاليين:

- الرضا: حيث يعتمد استمرار المنظمات وبقائها على رضا الزبون بالدرجة الأولى
- الوفاء: إن الإحتفاظ بالزبائن الموجودين افضل من كسب زبائن جدد، ويتحقق ذلك من خلال تقديم خدمة وسلعة ذات جودة عالية.

ويعرف رضا الزبون على أنه: ما يشعر به الزبون من سعادة أو خيبة أمل نتيجة مقارنة أداء المنتج مع ما كان يتوقعه من فوائد ونتائج، فإذا انخفض أداء المنتج الفعلي عن توقعات الزبون سيكون غير راضي وإذا تساوت نسبة أداء المنتج مع ما هو متوقع منه فهذا يعني رضا الزبون، أما إذا زاد أداء المنتج وحقق نتائج أعلى مما هو متوقع هذا يدل على رضا الزبون وسعادته (حساني وبوكتير، 2018).

وعرفه (سعد الله، 2019) أنه حالة نفسية أو شعور داخلي للزبون ناتج عن المقارنة بين أداء المنتج والتوقعات، وهذا يعني ارتباط الرضا بمستوى جودة الخدمة الحاصل عليها الزبون ومدى اشباع متطلبات الزبون تحدد مستوى رضاه.

وحسب رأي الباحثة فان رضا الزبون هو شعور المصانع الفلسطينية بالراحة في التعامل مع المؤسسة وحصولها على النتائج المرجوة من خدمة شهادة الجودة الفلسطينية مما ينعكس ذلك على أرباحها وجودة منتجاتها وخدماتها.

ويتمحور رضا الزبون كما أشار (السامرائي، 2014) في ثلاث نقاط رئيسية وهي:

- الفهم الجيد لمتطلبات الزبائن: يتوجب على المنظمة أن تكون على اتصال دائم بالزبائن سواء الموجودين أو المستهدفين لمعرفة أظباعهم وتصرفاتهم وما الذي يدفعه للشراء، حيث يعتبر فهم الزبون ومعرفة متطلباته ورغباته بشكل جيد من أكثر الامور أهمية للمنظمة.
- التغذية الراجعة من الزبائن: تتمثل بالأساليب المتبعة داخل المنظمة لمعرفة آراء الزبائن عن المنظمة ومدى رضاهم عن السلعة أو الخدمة المقدمة.
- القياس المستمر: أن تقوم المنظمة بعمل برنامج خاص لقياس رضا الزبائن كنظام (customer satisfaction matrix) الذي يقوم بمتابعة رضا الزبائن بشكل مستمر.

2.6.2. أهمية رضا الزبائن

يعطى رضا الزبون أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة ويعد من أكثر المعايير فاعلية للحكم على أدائها لا سيما عندما تكون هذه المؤسسة متوجهة نحو الجودة وبالنسبة لمؤسسة المواصفات والمقاييس فإن إحدى أهدافها هو الوصول إلى رضا الزبون، وتتبلور أهمية رضا الزبون كما أشار إليها (بلحسن، 2012) بما يلي:

- وضع خطط عمل وخطط استراتيجية للمنظمة.
- تحقيق الميزة التنافسية وتحسين جودة المنتجات.
- حصول المنظمة على الأرباح من خلال تحقيق رضا الزبائن وكسب زبائن جدد.
- الاحتفاظ بالزبائن الحاليين والحصول على ولائهم.
- تكرار حالات تعامل الزبون مع المنظمة.

3.6.2. أدوات قياس رضا الزبائن

اعتمدت المنظمات الحديثة على أربعة أدوات لقياس رضا الزبائن كما وردت في (السامرائي، 2014) وتتمثل بالاتي:

- الدراسة المسحية: حيث يتم دراسات مسحية دورية، عن طريق طرح أسئلة مختلفة لقياس حالات رضا العميل ودرجتها.
- التسوق الخفي: أن تقوم المنظمة بتكليف أفراد خارجيين للصرف والقيام بدور الزبون من أجل معرفة كيفية التعامل معهم ونقاط الضعف والقوة التي يتم ملاحظتها.
- الشكاوى والإقتراحات: تتوفر داخل المنظمات تسهيلات ودوائر مختصة لاستقبال الشكاوي والمقترحات من الزبائن.

• تحليل فقدان: ربط التنافس مع مستويات الجودة المقدمة، حيث يعتبر مستوى الخدمة المقدمة مناسباً إذا حصل العميل عليها بنسبة رضا ملائمة لتوقعاته، حيث أن سوء الخدمة قد يؤدي إلى تحول الزبون للتعامل مع منظمات أخرى نتيجة لتغير وجهة نظره بالمنظمة، لذلك يجب فهم سلوكيات العميل ومستوى المنافسة وطريقتها في المنظمات الأخرى.

بناء على ما سبق نلاحظ وجود عدة طرق وأدوات تستخدم لقياس رضا الزبون ومدى أهميتها من أجل الحفاظ على الزبائن واستمرار المنظمات وتنافسها، حيث ترى الباحثة أنه لا بد من إيجاد طريقة واضحة وسهلة يتم اعتمادها في مؤسسة المواصلات والمقاييس الفلسطينية من أجل قياس رضا الزبائن الذي يعتبر من أهداف المؤسسة من أجل الحفاظ على الزبائن الحاليين والحصول على زبائن جدد عن طريق استحداث إجراء عمل جديد خاص برضا الزبائن يشمل على إستبيان لكل دائرة من الدوائر في نهاية كل عام وتحديدًا لخدمة شهادة الجودة الفلسطينية واستحداث دائرة للشكاوي في مؤسسة المواصلات تعنى بأمور الإهتمام بالزبائن والرد على شكاويهم ومشكلاتهم.

4.6.2. العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصلات والمقاييس الفلسطينية ورضا الزبائن

يعتبر موضوع العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبائن من المواضيع المهمة خاصة في مجال تسويق الخدمات وزيادة المبيعات حيث يوجد علاقة مؤكدة بين مفهوم جودة الخدمة ورضا الزبائن، ويشير الرضا إلى التغذية اليجابية الراجعة من الزبائن بعد تلقيهم لخدمة ما وحصولهم على حاجياتهم ومتطلباتهم بالشكل المطلوب ويشير عدم الرضا إلى عدم تلقيهم للخدمة بالشكل المطلوب أو مثل ما يتوقعون، كما أن رضا الزبون هو مدى شعوره بالراحة والسعادة من الخدمة المقدمة. حيث أن رضا الزبائن أو عدمه يتحدد عن طريق مقارنة ما يتوقعه الزبون من الخدمة من عما يحصل عليه بشكل فعلي، حيث أن رضا الزبون من أكثر الأمور أهمية خاصة في حال رغبة المؤسسة وتوجهها للجودة الشاملة (شراف، 2016).

وترى الباحثة أن العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة ورضا الزبائن متلازمتان حيث أنهم وجهان لعملة واحدة وهناك علاقة إيجابية بينهم فكلما زادت جودة الخدمة زاد رضا الزبائن وكذلك كلما زاد رضا الزبائن كسبت المنظمة زبائن جدد وحافظت على زبائنها الحاليين وحققت أرباح كبيرة وزادت ميزتها التنافسية وحافظت على الإستمرار والبقاء.

7.2 القطاع الصناعي في الاقتصاد الفلسطيني

1.7.2.1. مقدمة

تعتبر الصناعة العمود الفقري للتنمية الاقتصادية؛ وهو القطاع القادر على تحقيق نهضة اقتصادية ونقل نوعية في الإقتصاد وهو من أهم القطاعات الانتاجية في الدولة لأنه يلعب دورا مهما في تحقيق زيادة في الناتج المحلي الإجمالي بدلا من الإعتماد على المنتجات المستوردة وبالتالي تجنب العجز في الميزان التجاري، وقد تعرض القطاع الصناعي في فلسطين إلى معيقات وتحديات نتيجة لسياسة الإحتلال الاسرائيلي، ونتيجة للاتفاقيات الموقعة بين الجانب الاسرائيلي والسلطة الوطنية الفلسطينية، والتي كان من أهمها اتفاقية باريس الإقتصادية أو اتفاقية الغلاف الجمركي والتي وضعت فلسطين داخل مغلف بالفعل حيث تم السيطرة على المعايير والحدود بشكل كامل من قبل الجانب الاسرائيلي، وهذا ألحق ضررا كبيرا في كافة القطاعات وتحديدًا القطاع الصناعي بسبب تقييده للإستيراد والتصدير الفلسطيني، وأدى الى ضعف الإستثمارات الفلسطينية وضعف المدخرات، وبالتالي ضعف الإنتاجية والناتج المحلي الإجمالي (أبو صفية، 2017).

2.7.2. ربط عمل مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعناقيد والقطاعات المختلفة

يعرف العنقود الصناعي أنه استراتيجية تنمية بغرض تحديد الأولويات الملائمة لتحقيق التنمية الصناعية الشاملة (وزارة الإقتصاد الوطني، 2022).

يوضح الشكل أدناه رقم (3.2) كيفية ربط عمل مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعناقيد والقطاعات المختلفة:



شكل رقم (3.2): يوضح ربط عمل مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعناقيد والقطاعات المختلفة.

ترى الباحثة أن القطاع الصناعي مرتبط بشكل مباشر مع عنقيد التنمية من حيث إصدار التعليمات الفنية والمواصفات الفنية الخاصة بالصناعات وإجراء تقييم المطابقة والفحوصات للتأكد من صحة المنتجات وسلامتها وجودتها من أجل خدمة القطاع الصناعي الفلسطيني للحصول على منتجات ذات جودة عالية وتلبي حاجة المستهلك الفلسطيني وتخلق ميزة تنافسية بين هذه المصانع.

3.7.2. احصائيات عن القطاع الصناعي

بلغ عدد المصانع العاملة في فلسطين للعام 2022 حوالي 21 ألف منشأة، ما يقارب 16 ألف منشأة منها في الضفة الغربية وخمسة آلاف منشأة في قطاع غزة، ومن هذه المصانع 114 منشأة حاصلة على شهادة الجودة الفلسطينية في كافة القطاعات (107 شهادة في الضفة الغربية وسبع شهادات في قطاع غزة) وحوالي 200 منشأة حاصلة على شهادات أخرى من مؤسسة المواصفات والمقاييس مثل شهادة الإشراف والحلال وميثاق جودة العسل والنحل وغيرها من الشهادات التي تتمحور المؤسسة (وزارة الاقتصاد الوطني، 2022).

4.7.2. شهادات الجودة الفلسطينية وفق القطاع

تمنح شهادة الجودة الفلسطينية لكافة المنتجات والتي يمكن إجراء الفحوصات عليها محليا أو دوليا في مختبرات معتمدة أو تحت إشراف فاحصي المؤسسة في العديد من القطاعات الواردة في (مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، 2022) وهي كما يلي:

- قطاع الصناعات الغذائية: حيث يعتبر من أكثر القطاعات حصولا على علامات المؤسسة وبلغ عدد شهادات الجودة في هذا القطاع (53) شهادة لمنتجات الزيوت النباتية ومنتجات اللحوم والمياه المعدنية والبسكوت والسمن النباتي والمشروبات الغازية ومنتجات الحليب والألبان وشيبس البطاطا والطحينية وزيت الزيتون والمكدوس والخضراوات المجمدة ومنتجات الذرة المنفوشة والتمور وعسل النحل والدقيق والخل الصناعي وغيرها من المنتجات.
- قطاع الصناعات الهندسية: يعتبر من أهم القطاعات كونه يواكب التطور والتقدم التكنولوجي ولتعقيد وصعوبة الآلات وخطوط الإنتاج المستخدمة وتكلفتها العالية وبلغ عدد شهادات الجودة في هذا القطاع (23) شهادة موزعة على منتجات (بروفيلات الألمنيوم وأبواب الحريق وأبواب الأمان وزجاج الأمان وأقراص الجرخ والكرتون والأنابيب الفولاذية والمنتجات البلاستيكية من أنابيب وعبوات وغيرها).
- قطاع الإنشاءات: يعتبر ثاني أكبر القطاعات من حيث شهادات الجودة وذلك بسبب إلزامية شهادة الجودة لمصانع الباطون حيث لايجوز لهذه المصانع أخذ شهادات الإشراف وإنما الجودة فقط نظراً لدقة الفحوصات والأمور الفنية والسلامة العامة داخل المصنع، وبلغ عدد شهادات الجودة في هذا

- القطاع (45) شهادة مقسمة على المنتجات التالية (الباطون الجاهز، البلاط والحجر والإسمنت والمناهل) وغيرها.
- قطاع الصناعات الكيماوية: بلغ عدد شهادات الجودة لهذا القطاع (9) شهادة في منتجات الصابون والدهانات وغيرها.

8.2. الدراسات السابقة

1.8.2. المقدمة

تعد الدراسات السابقة من أهم السبل المتاحة للباحثين لزيادة معرفتهم بموضوع البحث، من خلال التعرف إلى خبرات وتجارب الباحثين الآخرين في مجالات البحث العلمي القريبة من موضوع الدراسة، والوقوف على الآليات والأدوات المستخدمة، والنتائج التي تم التوصل إليها من قبل الباحثين في هذا المجال، ومن خلال اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية واطلاعه على الأدب الإداري، أمكن تقسيمها إلى محورين مرتبة من الأحدث للأقدم، وهي كالتالي:-

2.8.2. الدراسات العربية

دراسة (الحميد ولمين، 2020)، بعنوان: أثر جودة الخدمة على رضا الزبائن دراسة حالة مؤسسة اتصالات في الجزائر. وهدفت الدراسة لمعرفة أثر ابعاد جودة الخدمة والمتمثلة في الملموسية والإعتمادية والتعاطف والإستجابة والأمان على رضا الزبائن بمؤسسة اتصالات بالجزائر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي وطبقت على عينة قصدية عشوائية من عملاء مؤسسة اتصالات في الجزائر، واستخدمت الملاحظة والاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات.

وقد تبين من خلال الدراسة ان تقييم الزبائن لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من زبون لآخر، وأن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا الزبائن، وأن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبائن. وكان من أهم التوصيات العمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة من خلال استخدام مختلف الوسائل الترويجية لا سيما العلاقات العامة وتطوير خدمات المؤسسة، تحسين جودتها وهذا من خلال مواكبة التكنولوجيا التطورات الحديثة في السوق.

دراسة (بشرى، 2020)، بعنوان: أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية- دراسة حالة عينة من مرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بتابلاط - المدية، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في

المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية، وبشكل أدق تحديد الأثر الذي تؤديه أبعاد جودة الخدمات الصحية والمتمثلة في (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التأكد، التعاطف)، وذلك من أجل الدفع بعجلة التنمية في القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات العمومية لتلبية حاجات ورغبات الزبون المتعددة والمتجددة لكسب رضاهم وولائهم، والإرتقاء إلى مستوى المعايير المطلوبة.

ومن أجل تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة، اعتمدت الدراسة من أجل ذلك عينة تتكون من 30 مريض على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية، مستخدمة في ذلك مجموعة من الوسائل والمتمثلة في الملاحظة، المقابلة، الإستبيان، كما استخدمت المنهج الوصفي الإحصائي، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتوصلت الدراسة الى أنه يوجد أثر إيجابي لكل من الملموسية والإعتمادية والتعاطف والإستجابة والتأكد على رضا المرضى.

دراسة (وفية، 2020)، بعنوان: دور جودة خدمات المؤسسات الصحية الخاصة في تحقيق رضا الزبون-دراسة حالة عيادة الشفاء بالطاهير-جيجل، وتناولت الدراسة تبيان العلاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الإعتمادية الإستجابة، الأمان، التعاطف) ورضا الزبون، والعلاقة بين أبعاد الجودة ككل ورضا الزبون، وهدفت لتوضيح المفاهيم النظرية حول جودة الخدمات الصحية، رضا الزبون وأبعاد تقييمه لجودة الخدمة، والتعرف على تقييم أبعاد جودة الخدمات الصحية المقدمة بعيادة "الشفاء" من طرف زبائنها وتوفير المعلومات الضرورية للعيادة محل الدراسة "الشفاء" واعتمادها كقاعدة بيانات من أجل تحسين جودة خدماتها. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الإستبانة كأداة للدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة في الزبائن المرضى المستفيدين من الخدمة الصحية، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من 103 من المرضى.

وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون، كما توجد علاقة ارتباط بين كل بعد من أبعاد الجودة على حدى ورضا الزبون، وكانت درجة تقييم متوسطة لرضا الزبون عن عيادة "الشفاء" حول جودة الخدمات المقدمة. ومن أهم التوصيات التي توصلت لها الدراسة ضرورة اهتمام المنظمات الصحية بمؤشرات الجودة في تقديم خدماتها الصحية والحرص على تقديم الخدمات للمرضى في الوقت المحدد، وضمان المناوبة الليلية وتوفير تجهيزات حديثة لضمان تشخيص سريع ودقيق للمريض.

دراسة (عقبة علاونة، 2019)، بعنوان: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، وقد

استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث تم تصميم استبانة لجمع المعلومات تضمنت (50) فقرة موزعة على ستة محاور وهي (الإعتمادية، الإستجابة، الملموسية، الثقة، التعاطف، التعامل مع الشكاوي)، وتم توزيع أداة الدراسة لجميع المراجعين للمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت ويتلقون خدمات من خمسة عشر وزارة ومن ستة مؤسسات غير وزارية، ومن ثم جرى اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة، وقام الباحث بتوزيع (291) استبانة.

توصلت الدراسة الى أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة كانت مرتفعة، مما يؤكد على أن الخدمات الحكومية المقدمة في مدينة سلفيت تسهم في رفع مستوى رضا المواطن الفلسطيني عن أداء المؤسسات الحكومية. وتبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغير (المؤهل العلمي) كما تبين وجود فروق معنوية في محور الإعتمادية تبعاً لمتغير (الجنس) كما تبين وجود فروق معنوية في محور الثقة تبعاً لمتغير العمر. وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها زيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعميم أنظمة الارشفة الالكترونية في المؤسسات الحكومية.

دراسة (الطاهر و بنعبد الله، 2019)، بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء - دراسة ميدانية -المصارف التجارية بمحافظة الدرب في المملكة العربية السعودية، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والممثلة (الملموسية، التعاطف، الأمان/الضمان، الموثوقية /الإعتمادية) على رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية. استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات في الدراسة التطبيقية وتحليلها. يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء المصارف التجارية محافظة الدرب، تعتمد الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبيان التي يتم من خلالها الحصول على البيانات الأولية، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية من عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية في المملكة العربية السعودية، ولقد بلغ حجم العينة 110 عميل من عملاء.

وتبين أن البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية هو بعد الموثوقية/الإعتمادية يليه بعد التعاطف ثم الملموسية يليه بعد الأمان، أما البعد الأضعف من أبعاد الجودة لدى المصارف التجارية هو بعد الإستجابة. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المصارف برضا عملائها من خلال اختيار الموظفين ذوي الكفاءات خاصة المتعاملين مباشرة مع العملاء القادرين علي جذبهم وكسب رضاهم. وانه يجب على المصارف تسهيل إجراءات العمل وتقليل وقت تقديم الخدمة للعميل.

دراسة (بصراوي، 2019)، بعنوان: أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة الديوان الوطني الجزائري للتنشيط والترقية والأشهر السياحي، وهدفت الدراسة لمحاولة إظهار العلاقة وقياسها بين الجودة كاستراتيجية تتبعها المؤسسة، رضا الزبون كنتيجة، والقياس كوسيلة لتقييم درجة الرضا من عدمه، وتم وضع استبيان موزع على 150 عينة من زبائن الديوان الوطني الجزائري للتنشيط وتم استخدام المقابلات أيضا ولوصف الظاهرة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وقد خلصت الدراسة إلى أن لجودة الخدمات مساهمة فعالة في تحقيق رضا الزبون وذلك بالإعتماد على مؤشرات التحليل الاحصائي في اختبار الفرضيات، وأوصت الدراسة بضرورة الإهتمام أكثر بالجودة وتخصيص موقف للسيارات للديوان الوطني وإجراء مقرنات مرجعية بين المؤسسة وغيرها من المؤسسات من نفس النشاط.

دراسة (الدويك، 2018)، بعنوان: مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها، وهدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان تم توزيعه على (219) مستفيد من خدمة المصاعد تم اختيارها بطريقة طبقية عشوائية.

أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية كان بدرجة متوسطة كما جاء بعد الملموسية، وبعد الثقة، وبعد الإستجابة وبعد التعاطف بدرجة متوسطة، بينما جاء بعد التأكيد بدرجة مرتفعة، وتبين أن هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية ومدى رضا الزبائن ومن أجل تطوير الخدمات المقدمة من شركات المصاعد للحصول على أعلى درجة من الرضا للزبائن، وتوصي الدراسة بدعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة، إضافة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية للمستخدمين والإستماع لآرائهم ومقترحاتهم التي تساهم في تحسين جودة الخدمات.

دراسة (سعد الله، 2017)، بعنوان: جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية: البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم جودة الخدمات وأبعاده او رضا الزبائن، والتعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، كما هدفت إلى توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد إدارة المنظمة في قياس جودة ما تقدمه من خدمات وتحديد أهم الأبعاد التي يوليها الزبائن أهمية نسبية عالية وذلك لمعرفة أولويات التطوير عند الحاجة إليها. وتمثل مجتمع الدراسة في كافة موظفين البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار تم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة وتوجيهها إلى عينة ميسرة تتكون من 40 فرد من الموظفين بالبنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي.

توصلت الدراسة الى أن المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ويتم الرد الفوري على استفسارات وشكاوي الزبون بالبنك، ويضع البنك مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا، وأوصت الدراسة بأنه يجب على إدارة البنك العمل باستمرار على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات، والسعي نحو امتلاك افضل وأحدث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مجال خدمات البنوك.

دراسة (الحلوح وزين الدين، 2016)، بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس، حيث تهدف هذه الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية في مدينة نابلس ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة الممثلة لجودة الخدمة المصرفية، وقد اشتملت الدراسة على عينة مقصودة من عمال البنوك التجارية في مدينة نابلس والتي عددها 11 بنك، من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الميداني تكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء التجارية تم اختيار منهم عينة عشوائية بحجم 81 عميل، حيث تم توزيع عليهم استبانته.

توصلت الدراسة الى أن مستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية متوسطة، غير أن أهميتها النسبية تختلف من بعد لآخر فنجدها في أبعاد الأمان والثقة والجوانب المادية الملموسة مرتفعة جدا، لكنها بالمقابل لم تعط نفس الإهتمام للجوانب التطبيقية كالإستجابة لرغبات العملاء ومساعدتهم وتطوير الخدمة المقدمة لهم، وكذلك الإهتمام الشخصي بالعمال. وتبين أن هناك تأثيرا ذات دلالة احصائية لكل من الإعتيادية والضمان في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية. أما بالنسبة لمتغيرات الملموسية والإستجابة والتعاطف مع رضا العملاء عن خدمات البنوك التجارية فأشارت النتائج الى أن هذه العلاقة غير دالة احصائيا وكذلك وجود تأثير قوي لثقة العملاء على رضاهم ووجود علاقة قوية وتأثير ذي دلالة إحصائية لكافة متغيرات الدراسة المستقلة ومجمعه. وأوصت الدراسة أن تتبنى إدارة البنك جودة الخدمة كإستراتيجية للمنافسة والتميز، وأن يكون تطوير وتحسين جودة الخدمات التي يقدمها البنك من أولوياتها وخاصة ما يتعلق ببعدي الإعتيادية والإستجابة.

دراسة (قليل وواضح، 2020)، بعنوان: دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون دراسة ميدانية ببريد الجزائر-المسيلة، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من فريق مؤسسة بريد الجزائر ومدى إسهام أبعاد هذه الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر عبر موقعها الإلكتروني في تحقيق رضا الزبون، وتمثل مجتمع الدراسة في زبائن مؤسسة بريد المسيلة، ونظرا لأن حجم مجتمع الدراسة كبير جداً، تم اختيار عينة عشوائية البالغ عددها 95 زبون، وزعت عليهم الإستبانة بطريقة مباشرة، واسترجعت منها 90 استبانة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لأنه يتلاءم مع الموضوع، والتحليلي لتحليل النتائج.

توصلت النتائج الى وجود وجود أثر إيجابي للمتغير المستقل جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون، باستثناء بعد سرعة الإستجابة وأن أهم بعد يؤثر على رضا الزبائن هو بعد تصميم الموقع والأضعف هو بعد الإستجابة، وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع الموظفين مثل إنشاء نظام للحوافز والمكافآت خاص بهم، لخلق روح التنافس بينهم وعقد اجتماعات خاصة بطرح الأفكار والحلول الابتكارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

3.8.2. الدراسات الاجنبية

دراسة (Fida, et, al, 2020)، بعنوان:

The impact of service quality on customer loyalty and satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman.

تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء ورضاهم في البنوك الإسلامية في سلطنة عمان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء ورضاهم باستخدام نموذج سيرفكوال لأربعة بنوك إسلامية رئيسية في سلطنة عمان. وهذه طبيعة كمية للدراسة، تضمنت استبياناً منظماً ذاتياً يستند إلى طريقة أخذ العينات المريحة لجمع البيانات من 120 عميلاً من البنوك الإسلامية في عمان.

وتوصلت الدراسة الى أن المستجيبين أظهروا في المتوسط استجابة "موافقة" في المجالات الخمسة، وهي (الملموسة، والإستجابة، والموثوقية، والضمان، والتعاطف)، وأظهرت نتائج الارتباط وجود علاقة كبيرة بين المتغيرات الثلاثة (جودة الخدمة، ورضا العملاء، وولاء العملاء). أظهرت نتائج الإنحدار أن أبعاد التعاطف والاستجابة لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء. واوصت الدراسة بأن تركز البنوك بشكل أكبر على التعاطف والإستجابة بشأن رضا العملاء.

دراسة (Khatab,et, al, 2019)، بعنوان:

The impact of service quality on customer satisfaction in public and private sector banks in Kurdistan/Iraq.

تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في بنوك القطاع العام والقطاع الخاص في كردستان/ العراق.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مستوى رضا عملاء البنوك فيما يتعلق بجودة الخدمات المختلفة التي يقدمها مصرفهم ورضاهم عن البنك. تم البحث في جودة الخدمة في مجموعة متنوعة من الجوانب. هناك أيضاً محاولة لمعرفة أبعاد جودة الخدمة التي يمكن أن تحسن رضا العملاء. تم اختيار المستجيبين باستخدام عينات عشوائية طبقية من مجموعة من الخصائص الديموغرافية المختلفة. يتم اختيار البنوك لأخذ العينات من كل من القطاعين الحكومي والخاص. باستخدام تقنية أخذ العينات الملائمة، تم جمع البيانات المطلوبة من 384 مشاركاً باستخدام استبيان منظم.

توصلت الدراسة الى أن جودة الخدمة وجميع أبعادها ترتبط برضا العملاء بشكل كبير وإيجابي. يعتبر القطاع المصرفي صناعة مهمة في اقتصاد كردستان وقد شهد في القرن الماضي تطوراً غير مسبوق ومنافسة محتدمة. لذلك، تم إجراء هذه الدراسة خصيصاً لاستكشاف هذه الظاهرة والبحث عن مبرر تجريبي في هذا الصدد من خلال اعتبار جودة الخدمة هي العامل الرئيسي الذي يساهم في إرضاء العملاء.

دراسة (Al deman, 2017)، بعنوان:

The quality of health services and its impact on patient satisfaction in Al-Bashir Hospital, Amman.

جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى في مستشفى البشير عمان.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في مستشفى البشير في عمان حيث اعتمدت هذه الدراسة على نموذج servqual التعاطف، الملموسية، الثقة، الإستجابة، التأمين)، وذلك لقياس خمس أبعاد من جودة الخدمات المقدمة من المستشفى، جمعت هذه الدراسة بيانات من 448 مشاركاً أو مريض، وقد بينت النتائج أن جودة الخدمات الصحية تؤثر وبشكل كامل على رضا المرضى وكانت الثقة أكثر الأبعاد تأثيراً عليهم يتبعها التعاطف والتأمين.

دراسة (Awoke, 2015)، بعنوان:

Service quality and customer satisfaction: A case study of savings account customers in the banking industry.

جودة الخدمة ورضا العملاء دراسة حالة من عملاء حسابات التوفير في الصناعة المصرفية.

هدفت الدراسة الى تقييم جودة الخدمات لزيائن حسابات التوفير في البنك في اثيوبيا، حيث تم استخدام المنهج الوصفي، واختيار ما مجموعه 100 زبون يمثلون افراد العينة، وتم تصميم الاستبيانات وتوزيعها على أساس نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة المدركة وتوقعات العملاء، من خلال خمسة أبعاد لجودة الخدمة وهي (الملموسية، والموثوقية، والإستجابة، والضمان، والتعاطف).

وتوصلت الدراسة لجودة خدمة البنك من خلال بعدي الملموسية والضمان في البنك تشير الى مستوى رضا ايجابي لزيائن البنك، ومن ناحية أخرى أبعاد كل من الموثوقية والإستجابة والتعاطف كانت سلبية، وتكشف أن العملاء كانوا غير راضيين عن هذه الأبعاد. وأوصت الدراسة إدارة البنك أن تحتاج الى ان تأخذ في الاعتبار إدراكات العملاء عن جودة الخدمة وتوقعاتهم، خاصة في تلك الأبعاد التي لها اثر سلبي والتي تسبب الفجوة وينبغي أن تطبق تحسينات مناسبة للخدمة.

دراسة (Msosa, 2015)، بعنوان:

Evaluation of the quality of public postal services in Malawi.

تقييم جودة الخدمات البريدية العامة في مالاوي.

هدفت الدراسة لتحليل وتقييم جودة الخدمات البريدية باستخدام SERVPERF معتمداً على الأبعاد الخمسة للجودة المتمثلة (الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الضمان، الإستجابة)، لتقييم تصورات العملاء لجودة الخدمة. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، عن طريق استخدام استبانة لمسح آراء المستجيبين، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العملاء في ثمانية مكاتب بريدية، وبلغت عينة الدراسة 400 مفردة، تم اختيارهم باستخدام اسلوب العينة الحكيمة.

توصلت الدراسة الى أن تصور العملاء لجودة الخدمات كانت عموماً جيدة لجميع أبعاد جودة الخدمة الخمسة، وأن كل أبعاد جودة الخدمة لديها علاقة ايجابية مع رضا العملاء وكانت العلاقة بين الرضا وولاء العملاء إيجابية.

دراسة (al tit,2015)، بعنوان:

The effect of service and food quality on customer satisfaction and thus customer retention.

تأثير الخدمة وجودة الغذاء على رضا العملاء وبالتالي الحفاظ على العملاء.

هدف هذه الدراسة هو التحقق من العلاقات بين جودة الخدمة وجودة الغذاء والعميل الرضا والإحتفاظ بالعملاء في المطاعم ذات الخدمة المحدودة في الأردن. وكان المسح القائم على الإستبيان موزعة على 400 طالب خدموا في 10 مطاعم خدمة محدودة في حي الجامعات في عمان، وتم قياس جودة الخدمة من حيث سمات الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة. تم تحديد جودة الطعام ورضا العملاء والإحتفاظ بالعملاء من خلال الأدبيات.

وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة والغذاء لها تأثير إيجابي على رضا العملاء. بالإضافة إلى أبعاد جودة الخدمة بجانب رضا العميل له تأثير إيجابي على الاحتفاظ بالعملاء. وأخيراً أكدت النتائج رضا العملاء يتوسط العلاقة بين جودة الخدمة والاحتفاظ بالعملاء.

دراسة (Purcarea, 2013)، بعنوان:

Evaluation of the quality of services in health institutions in Romania.

تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية في رومانيا.

هدفت الدراسة الى استخدام SERVEQUALI في تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية في رومانيا، حيث ذكر أهمية محافظة المؤسسات الصحية على جودة خدمة عالية المستوى تلبي احتياجات المرضى، كذلك التوصل إلى مقياس يمكن من خلاله قياس مستوى جودة الخدمة الطبية المدركة في المؤسسات الصحية في رومانيا، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام

استمارة مكونة من 22 متغير تقيس أبعاد جودة الخدمة المدركة والمكون من خمس أبعاد (الملموسية، الإعتمادية، الثقة، الإستجابة، والتعاطف)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع نساء مدينة بوخارست حيث تم اختيار عينة عشوائية غرضيه مكونة من 183 امرأة كن قد خضن تجربة الإنفعا من الخدمات الطبية بما يتعلق بأمراض النسائية خلال فترة الثلاث أشهر الماضية بحد أقصى. خلصت الدراسة إلى وجود فجوة بين توقعات أفراد العينة وبين الخدمة المدركة من قبلهم، حيث كانت الفجوة أكبر في بعد الملموسية يليه الإستجابة ومن ثم بعد الإعتمادية.

دراسة (Ali Khafafa, Zurina Shafii, 2013)، بعنوان:

Measuring perceived service quality and customer satisfaction in the windows of Islamic banks in Libya based on structural equation modeling (SEM).

قياس جودة الخدمة المتصورة ورضا العملاء في نوافذ البنوك الإسلامية في ليبيا بناءً على نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM).

هدفت هذه الدراسة إلى قياس رضا العملاء في البنوك التجارية الليبية باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية، حيث تستخدم هذه الدراسة الأبعاد من نموذج جودة الخدمة المعدل وهي الملموسة والضمان والموثوقية والإستجابة والتعاطف لـ 366 عينة مقطعية مأخوذة من ثلاثة بنوك تجارية في ليبيا وهي بنك الجمهورية وبنك الوحدة ومصرف الصحراء في عام 2012. ووجدت الدراسة أن الإستجابة كانت أقوى مؤشر على رضا العملاء باستخدام أبعاد الجودة المدركة، تليها الموثوقية والتعاطف والضمان.

4.8.2. تعقيب على الدراسات السابقة

لاحظت الباحثة من خلال اطلاعها على الدراسات السابقة ما يلي:

1.4.8.2. أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تشابهت دراسة (علاونة، 2019) و (ودويك، 2018) مع الدراسة الحالية في بعض المحاور مثل الإستجابة والثقة وتشابهت مع دراسة (الطاهر وبنعبد الله، 2019) في بعد الثقة والإعتمادية ومع دراسة (بشرى، 2020) ودراسة (وفية، 2020) ودراسة (الحميد ولمين، 2020) في بعد الإعتمادية والإستجابة وتشابهت أيضا مع دراسة (لحلوح وزين الدين، 2016) في بعد الثقة والإعتمادية والإستجابة وتشابهت مع دراسة (قليل وواضح، 2020) في بعد الإستجابة.

انفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في كونها ترتبط معها في موضوع الدراسة الرئيسي وهو واقع جودة الخدمات ودورها في تعزيز رضا المستفيدين.

اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث منهج الدراسة حيث أن غالبية الدراسات استخدمت المنهج الوصفي دراسة (علاونة، 2019)، دراسة (دويك، 2018)، ودراسة (قليل وواضح، 2020) ودراسة (بصحراوي، 2019) ودراسة (الطاهر وبنعبد الله، 2019) ودراسة (وفية، 2020) ودراسة (بشرى، 2020).

كما اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في أداة الدراسة حيث استخدمت الباحثة الإستبانة كأداة في جمع البيانات كما هو الحال بالنسبة لدراسة (الحميد ولمين، 2020) ودراسة (قليل وواضح، 2020) ودراسة (علاونة، 2019) ودراسة (بصحراوي، 2019) ودراسة (دويك، 2018).

2.4.8.2 الاستفادة من الدراسات السابقة

تتبع أهمية الاطلاع على الدراسات السابقة لمعرفة ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول مشكلة الدراسة ومعرفة العقبات التي تواجه الباحثين في مختلف مراحل الدراسة، وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في ما يلي:

- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في البدء من حيث انتهت هذه الدراسات للخروج بنتائج ونموذج وتوصيات لأصحاب القرار في المؤسسة.
- استفادت الباحثة من هذه الدراسة في تصميم الإستبانة ومحاورها.
- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري وما فيه من مصطلحات ومفاهيم تثري الدراسة.

2.4.8.3 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

هنالك اختلافات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث محاور الدراسة فمنهم من ناقش محوران من محاور دراستي فمثلا (علاونة، 2019) اشتملت دراسته على محورين الثقة والإستجابة بالإضافة أنها اختلفت عن دراستي من حيث باقي المحاور، وكذلك مجتمع الدراسة فقد اعتمد في دراسته على المراجعين للمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت ويتلقون خدمات من خمسة عشر وزارة (وزارة الداخلية، وزارة التنمية الإجتماعية، وزارة الإقتصاد الوطني، وزارة التربية والتعليم، وزارة الحكم المحلي، وزارة النقل والمواصلات، وزارة الزراعة، وزارة العمل، وزارة الصحة، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية والتخطيط، وزارة الأشغال العامة، وزارة الثقافة، وزارة السياحة والأثار، وزارة الأوقاف)، ومن ستة مؤسسات غير وزارية وهي (سلطة الأراضي والتسوية، الإرتباط المدني، مجلس القضاء الأعلى، المحاكم الشرعية، هيئة شؤون الأسرى والمحررين) بينما دراستي اقتصرت على مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (المصانع الفلسطينية فقط).

اختلفت الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة من حيث أداة الدراسة فمنهم من استخدم المقابلة والملاحظة الى جانب الإستبيان مثل دراسة (بشرى، 2020)، أما دراستي الحالية اعتمدت على الإستبيان.

4.4.8.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تميزت دراستي عن الدراسات الأخرى بالآتي:

- أنها تقوم بمعالجة مشكلة الدراسة من وجهة نظر المصانع الفلسطينية الحاصلة على هذه الخدمة (خدمة شهادة الجودة).
- اشتملت عينة الدراسة على عدة قطاعات صناعية (إنشائية وهندسية وكيمائية وغذائية وغيرها).
- كما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في البعدين المكاني والزمني.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3. منهج الدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي للتعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، كون هذا المنهج يقوم على وصف خصائص ظاهرة معينة، وجمع المعلومات الخاصة بها، حيث يتطلب ذلك عدم التحيز في وصف الظاهرة أو الحالة، كونه أسلوب يعتمد على وصف الظاهرة بشكل دقيق من خلال دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويعبر عنها تعبيراً كلفياً وتعبيراً كمياً (Saunders, et-al, 2012) و (المشهداني، 2017).

2.3. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية في الضفة الغربية، حيث بلغ عددهم (130) إبتداءً الى المسح الإحصائي الذي قامت به الباحثة خلال هذه الفترة مستندة بذلك الى إحصائيات المصانع التي حصلت على شهادة إدارة الجودة لدى مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في دولة فلسطين للعام (2022).

3.3. عينة الدراسة

سعت الباحثة إلى توزيع الاستبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (130) من مسؤولي إدارة الجودة بأسلوب المسح الشامل، حيث قامت بتزويد كل فرد من أفراد المجتمع بإستبانة وطلب منه الإجابة عليها، ونظراً لظروف طارئة، لم تتمكن الباحثة إلا من استرداد (120) إستبانة تم الإجابة عليها، تم استبعاد (13) منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وعليه بلغت الإستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (107) استبانة، وبنسبة استرداد 89.17%، وعليه اعتبرت عينة ممثلة للمجتمع، وفيما يلي خصائص هذه العينة:

يتضح من الجدول رقم (1.3) أدناه ان ما نسبته (84.1%) من أفراد العينة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية كانوا ذكور، في حين أن (15.9%) من افراد العينة إناث.

جدول رقم 1.3: توزيع أفراد العينة بحسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
84.1	90	نكر
15.9	17	أنثى
100.0	107	المجموع

يتضح من الجدول رقم (2.3) أدناه أن ما نسبته (40.2%) من أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم تزيد عن (15) سنة، في حين أن ما نسبته (32.7%) منهم سنوات الخبرة لديهم ما بين (5 - أقل من 15 سنة)، وأن (14%) منهم سنوات خبرتهم (أقل من 10 سنوات)، وأن ما نسبته (13.1%) سنوات خبرتهم (من 10 - أقل من 15 سنة).

جدول رقم 2.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة لمسؤولي الجودة.

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخبرة
14.0	15	أقل من 5 سنوات
32.7	35	من 5 أقل من 10 سنوات
13.1	14	من 10 - أقل من 15 سنة
40.2	43	15 سنة فأكثر
100.0	107	المجموع

يتضح من الجدول رقم (3.3) أدناه أن ما نسبته (69.2%) من أفراد عينة الدراسة يعملون في مصانع تحتوي على 30 فرد فأكثر، وأن 15% يعملون في مصانع يتراوح عدد العاملين فيها ما بين (10 افراد الى اقل من 20 فرد)، أما ما نسبته 10.3% من افراد العينة يعملون في مصانع يتراوح عدد العاملين فيها ما بين (20 فرداً - أقل من 30 فرداً)، بينما 5.6% من أفراد العينة يعملون في مصانع يقل عدد العاملين فيها عن 10 أفراد

جدول رقم 3.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير عدد العاملين.

النسبة المئوية	التكرار	عدد العاملين
5.6	6	أقل من 10 أفراد
15.0	16	من 10 أقل من 20 فرداً
10.3	11	من 20 فرداً - أقل من 30 فرداً
69.2	74	من 30 فرد فأكثر
100.0	107	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4.3) أدناه ان ما نسبته (40.2%) من أفراد العينة من يعملون في مصانع تقع شمال الضفة الغربية، وأن (31.8%) منهم يعملون في مصانع في وسط الضفة الغربية، في حين أن (28%) منهم من يعملون في مصانع جنوب الضفة الغربية.

جدول رقم 4.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير المحافظة.

المحافظة	التكرار	النسبة المئوية
شمال الضفة الغربية	43	40.2
وسط الضفة الغربية	34	31.8
جنوب الضفة الغربية	30	28.0
المجموع	107	100.0

يتضح من الجدول رقم (5.3) أدناه ان ما نسبته (38.3%) من أفراد العينة يعملون في قطاع الصناعات الغذائية، يليها قطاع الصناعات الانشائية بنسبة 37.4%، ثم قطاع الصناعات الهندسية بنسبة 15.9%، فالصناعات الكيماوية بنسبة 8.4%.

جدول رقم 5.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير قطاع العمل.

قطاع العمل	التكرار	النسبة المئوية
الصناعات الإنشائية	40	37.4
الصناعات الكيماوية	9	8.4
الصناعات الهندسية	17	15.9
الصناعات الغذائية	41	38.3
المجموع	107	100.0

4.3. أداة الدراسة

تكونت أداة هذه الدراسة من مصدر رئيسي ممثل بالإستبانة الميدانية لغرض تنفيذ الدراسة، حيث تم إعداد (إستبانته) وتطويرها بالإستعانة بالأدبيات السابقة وفق الخطوات التالية:

- صممت الباحثة نموذج الإستبانة بطريقة علمية محكمة حيث تضمنت متغيرات تابعة ومستقلة ومعدلة وضابطة.
- قامت الباحثة بصياغة فقرات الإستبانة بالإستعانة بعدد من المراجع المتنوعة من كتب، ودوريات، والإطلاع على دراسات سابقة، حيث تم الإستناد على دراسة (الحميد ولمين، 2020) ودراسة (بشرى، 2020) ودراسة (وفية، 2020)، ودراسة (علاونة، 2019)، ودراسة (الطاهر وبنعبد الله، 2019)، ودراسة (Fida, et, all, 2020)، ودراسة (Khatab,et, all, 2019).

- الإستفادة من محاضرات وكتيبات منشورة، وكذلك من تقارير ومنشورات المؤسسات المهتمة بقياس واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على المشرف ومن ثم محكمين المدرجة أسمائهم في ملحق رقم (3) من ذوي الإختصاص لمعرفة ما قد يواجهه المستجيب على الإستبانة، ومدى فهمهم لفقراتها بغية تعديلها.
- تكونت الإستبانة بصورتها النهائية من (46) فقرة فعيلة موزعة على خمس مجالات أساسية حددت أوزانها حسب سلم ليكرت الخماسي من (1-5)، ملحق رقم (1) الذي يحتوي على النسخة النهائية من الإستبانة والتي اعتمدت في جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

1.4.3 صدق أداة الدراسة

يقال للأداة أنها صادقة إذا ما قامت بقياس ما وضعت لقياسه أصلاً (المشهداني، 2017)، وقد قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على المشرف على الدراسة، إضافة إلى المحكمين المختصين وفق ما هو مرفق في ملحق رقم (2)، حيث طلب منهم وضع أية ملاحظات يرونها مناسبة وإبداء آرائهم على أداة الدراسة من حيث مدى اتساق الفقرات مع المحاور التي صنفت فيها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية والمعنى لهذه الفقرات، وبناءً عليه تم ما يلي:-

- حذف الفقرات التي اقترح حذفها اثنان من المحكمين فأكثر.
- إضافة بعض الفقرات التي اقترحها عدد من المحكمين.
- تعديل بعض العبارات وإعادة صياغتها لتعطي المدلول المقصود منها.
- تحديد المجالات التي تنتمي إليها العبارات بدقة.
- بعد إجراء التعديل بناء على رأي المحكمين أصبحت الأداة مكونة من (46) فقرة.
- قامت الباحثة بحساب معاملات الاستخراج باستخدام أسلوب التحليل العائلي (Factor Analysis) المبني على طريقة المكونات الأساسية (Principal Components)، والتي توضح قيم معاملات الإخراج لكل فقرة من فقرات محاور أداة الدراسة، حسب كل محور مع الدرجة الكلية لذلك المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالية عندما تزيد جميع أو معظم معاملات الاستخراج عن القيمة (0.5)، حيث تتبع هذه الطريقة أسلوب انحدار الفقرات على الدرجة الكلية لها في حساب معاملات الانحدار (الاستخراج)، حيث أنه من المعروف إحصائياً بأنه كلما زادت قيمة معامل الانحدار زادت قيمة ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، مما يدل على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي

للفقرات داخل هذا البعد أو المحور، ويتضح من الجداول أدناه رقم (6.3) ارتفاع جميع هذه القيم عن (0.5) فيما يتعلق بأداة الدراسة المستخدمة، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بصدق عالي، وأن أداة الدراسة المستخدمة قادرة بدرجة مرتفعة على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل العاملي.

جدول رقم 6.3 مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الأول للدراسة المتعلق واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
.1	.780	.11	97.6	.21	.648
.2	.746	.12	.657	.22	.624
.3	.739	.13	.518	.23	.712
.4	.737	.14	.628	.24	.787
.5	.701	.15	.650	.25	.777
.6	.699	.16	.711	.26	.659
.7	.659	.17	.649	.27	89.6
.8	.656	.18	.609	.28	.708
.9	17.6	.19	.659	.29	.744
.10	.807	.20	.532	30	.807

جدول رقم 7.3 مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثاني للدراسة المتعلق تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
.1	.717	.7	.729	.13	.882
.2	.763	.8	.717	.14	.855
.3	.730	.9	.750	.15	.708
.4	.691	.10	.612	.16	.679
.5	.775	.11	.739		
.6	.697	.12	.759		

2.4.3. ثبات أداة الدراسة

يعرف ثبات الأداة بأنه "درجة التوافق في علامات مجموعة من الأفراد عند تكرار تطبيق الاختبار، أو صورة مكافئة له على نفس المجموعة" (المشهداني، 2017)، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach-Alpha)، باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency)، واستقرت الأداة كما هي على (46) فقرة، إذ بلغ معامل الثبات للأداة الكلية بعد هذه العملية (0.94) لمحور جودة الخدمات، و (0.96) لمحور تعزيز الرضا، وفيما يلي جدول (8.3) يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة والمحاور الفرعية:

جدول رقم 8.3: معاملات الثبات كرونباخ ألفا.

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الثقة	6	0.81
الاستجابة	8	0.81
الدقة/ الاعتمادية	7	0.86
سهولة الوصول	8	0.86
المحور الكلي لواقع جودة الخدمات	29	0.94
المحور الكلي لمحور تعزيز الرضا	16	0.96

يتضح من الجدول السابق (8.3) بأن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.81 - 0.86) عند محاور الدراسة، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة، وللاهداف التي وضعت محاورها وفقراتها من أجلها.

5.3 إجراءات تطبيق الدراسة

قامت الباحثة بعدة إجراءات لإتمام هذه الدراسة لخصها بالآتي:

- جمع المعلومات والبيانات التي تساعد في تحديد مشكلة الدراسة.
- تحديد مجتمع الدراسة، الذي يمثل كامل العينة، وتوضيح حجم العينة وأسلوب إختيارها.
- جمع البيانات والمعلومات المطلوبة من المبحوثين بواسطة أداة الدراسة "الاستبانة" بطريقة منظمة ودقيقة، وقامت بإدارة استبيان هذه الدراسة بطريقة وجهاً لوجه وذلك للحصول على نتائج أكثر مصداقية.
- قامت الباحثة بعد جمع البيانات بتفريغ الاستجابات عن جميع فقرات الاستبانة والبالغة (46) فقرة لجميع الاستبانات الصالحة للتحليل والبالغ عددها (107) استبانته، واستخراج النتائج بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية المعروفة بإسم الـ (SPSS) للمعالجات الإحصائية إصدار رقم (SPSS Statistics 25)، ثم قامت بتفسير النتائج والتعليق عليها، ومن ثم استخلصت النتائج والاستنتاجات والتوصيات منها.

6.3 متغيرات الدراسة

لقد ضمت هذه الدراسة عدة متغيرات وهي كما يلي:

1.6.1 المتغيرات المستقلة (independent variables): تشمل واقع جودة الخدمات كالاتي:

7.3 أساليب المعالجة الإحصائية

بعد جمع الإستبانات من عينة الدراسة، وتفرغ استجابات أفراد العينة وإدخالها إلى الحاسب الآلي، تم معالجتها باستخدام برنامج (Statistical Package for the Social Sciences) بهدف الحصول على معالجات إحصائية دقيقة للبيانات المتوفرة، تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة موافق بشدة (5) درجات، الإجابة موافق (4) درجات، الإجابة بدرجة نوعاً ما (ثلاث) درجات، الإجابة بدرجة غير موافق (درجتين)، والإجابة غير موافق بشدة أعطيت (درجة) واحدة، بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة التقدير للإجابة الخاصة بواقع جودة الخدمات وعلاقتها بتعزيز الرضا.

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الإعداد والتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحديد مستوى التقدير، وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$)، عن طريق استخدام اختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA)، كما استخدم اختبار معامل الارتباط "بيرسون" (Pearson Correlation)، وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة ومعاملات الإستخراج بطريقة التحليل العاملي المبني على طريقة المكونات الأساسية (Components Principal) لفحص صدق أداة الدراسة.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

لتسهيل عملية عرض النتائج، فقد تم إعادة توزيع درجات السلم الخماسي ليكثرت كما يأتي في الجدول (1.4):

جدول رقم (1.4): مفتاح التصحيح الخماسي

بدرجة منخفضة جداً	1.80 – 1.00
بدرجة منخفضة	2.60 – 1.81
بدرجة متوسطة	3.40 – 2.61
بدرجة كبيرة	4.20 – 3.41
بدرجة كبيرة جداً	5 – 4.21

يوضح الجدول رقم (1.4) طرق توزيع المقياس حيث أنه بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزان اتجاهاتهم من (5-1)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي (1) من أعلى قيمة وهي (5) وهو ما يسمى المدى، ثم تمت قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو (5) ليصبح الناتج $0.8 = 4/5$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداءً من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي.

1.1.4. واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

1.1.1.4 مجال الثقة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الثقة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال الثقة، والجدول رقم (2.4) يوضح ذلك.

جدول (2.4): إجابات الباحثين حول مجال الثقة كأحد مجالات جودة الخدمات مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال الثقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	تتمتع مؤسسة المواصفات والمقاييس بدرجة عالية من المصداقية في الحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المنشآت الصناعية.	4.29	0.56	كبيرة جدا
2.	سلوك العاملين بمؤسسة المواصفات والمقاييس يشعر إدارة المنشآت الصناعية بالامان خلال حصولهم على شهادة الجودة.	4.26	0.55	كبيرة جدا
3.	تتوفر المعرفة الكافية لدى العاملين بمؤسسة المواصفات والمقاييس للإجابة على أسئلة المنشآت الصناعية للحصول على شهادة الجودة.	4.24	0.47	كبيرة جدا
4.	تعزز مؤسسة المواصفات والمقاييس الثقة المتبادلة مع أصحاب المنشآت الصناعية.	4.13	0.68	كبيرة
5.	يتمتع العاملون بمؤسسة المواصفات والمقاييس بالمعرفة والمهارة اللازمتين لمعالجة قضايا ومشكلات المنشآت الصناعية في حصولها على شهادة الجودة.	4.08	0.71	كبيرة
6.	يتم تطبيق (القرارات الادارية والانظمة واللوائح) الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس على جميع المنشآت الصناعية دون تمييز.	3.92	0.63	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.15	0.44	كبيرة

أظهرت نتائج الجدول (2.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي لمجال الثقة كأحد مجالات جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية تنص على (تتمتع مؤسسة

المواصفات والمقاييس بدرجة عالية من المصدقية في الحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المنشآت الصناعية) حيث حظيت بمتوسط حسابي لكل منهما قدره (4.29)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لها (0.56) ، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد عينة الدراسة من العاملين في إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم مستويات جيدة من الفهم والادراك تجاه الدور الذي تمارسه مؤسسة المواصفات والمقاييس في سبيل تعزيز ثقة المنشآت الصناعية في مصداقية وسرية خدماتها الخاصة بمنح شهادة الجودة، حيث أن المؤسسة توفر الأنظمة والقوانين التي يمكنها من خلالها الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات المتعلقة بالمنشآت الصناعية، وتقوم بتوفير التكنولوجيا الحديثة والحماية والامان على قواعد بيانات المنشآت الصناعية، وتوظيف العاملين الكفاء الذين يمكنهم الاطلاع على هذه البيانات، وتحديد الصلاحيات الإدارية للموظفين الذين يتعاملون مع هذه البيانات، كل ذلك من شأنه تعزيز الثقة بالمؤسسة ويزيد من درجة إقبال المنشآت على الحصول على خدماتها المتعلقة بمنح شهادة الجودة.

ونجد من نتائج الجدول (2.4) أن الفقرة التي تنص (يتم تطبيق "القرارات الادارية والانظمة واللوائح" الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس على جميع المنشآت الصناعية دون تمييز) قد حظيت باقل متوسط حسابي في مجال الثقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.92)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.63)، وتعزو الباحثة ذلك الى أن مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم وجهات نظر متباينة تجاه ما تقوم به مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في توحيد تطبيق القرارات الادارية والانظمة واللوائح الخاصة بها على جميع المنشآت دون تمييز، حيث أن اية منشأة صناعية ترغب بالحصول على شهادة الجودة يشترط عليها القيام بالعديد من الاجراءات والفحوصات واثبات جدارتها الفنية والادارية من أجل الحصول على شهادة الجودة.

يتضح من إجابات المبحوثين الواردة في الجدول رقم (2.4) الخاص بمجال الثقة كأحد مجالات جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بأن الدرجة الكلية لهذا المجال قد بلغت حوالي (4.15) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.44)، وهنا تؤكد الباحثة على ان أفراد عينة الدراسة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم مستويات جيدة من الفهم والادراك تجاه أهمية ما تقوم به المؤسسة لتعزيز ثقة المنشآت الصناعية بخدماتها، حيث أنها تسعى جاهدة لتحقيق التميز والابداع في تقديم خدماتها وبمستوى عالي من الكفاءة والفاعلية، من خلال توفير موارد بشرية تتمتع بدرجة عالية من التدريب والخبرات والمعرفة والسلوك الايجابي لتقديم الدعم والمساندة للمنشآت الصناعية في كيفية الحصول على شهادة الجودة بطريقة آمنة وفق القوانين والانظمة المعمول بها، كذلك العمل على توفير التكنولوجيا الحديثة التي تمكنها من إنجاز الإجراءات بطريقة مؤتمتة وذات موثوقية عالية، كما وتسعى جاهدة للحد من المخاطر التي

تواجه المنشآت الصناعية خلال الحصول على شهادات الجودة، بالإضافة الى اهتمامها بتعميم وتطبيق قيم جوهرية كالصدق والامانة والنزاهة والشفافية لتكون موجهة لطريقة ومنهج عملها في منح شهادات الجودة عن طريق التدريب على المواصفات العالمية الادارية وكيفية تطبيقها والتي تطرق في بنودها الى الشفافية والنزاهة والثقة كل ذلك من شأنه زيادة شعور المنشآت الصناعية بالامان والنزاهة بالخدمات المقدمة، وبالتالي زيادة ثقتهم وولائهم للمؤسسة، الامر الذي يمكنها من تحقيق أهدافها الاستراتيجية، ويتفق ذلك مع دراسة (Fida, et. al, 2020)، (الدويك، 2018)، (Al deman,)، (2017)، (لحلو وزين الدين، 2016) حول أن بعد الثقة يتمتع بدرجة ما بين العالية جداً والمتوسطة من حيث الاهمية كاحد أبعاد جودة الخدمات.

2.1.1.4 الاستجابة

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الإستجابة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية"؟

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال الاستجابة، والجدول رقم (2.4) يوضح ذلك.

جدول (3.4): إجابات الباحثين حول مجال الاستجابة كأحد مجالات جودة الخدمات مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	لدى مؤسسة المواصفات والمقاييس درجة عالية من الجاهزية والاستعداد لتقديم شهادات الجودة.	4.15	0.45	كبيرة
2.	العاملون بمؤسسة المواصفات والمقاييس لديهم دافعية ورغبة عاليتين لتقديم الخدمات الخاصة بالحصول على شهادة الجودة.	4.14	0.51	كبيرة
3.	يتم الاستجابة لطلبات المنشآت الصناعية بالحصول على شهادة الجودة بدقة متناهية.	4.07	0.48	كبيرة
4.	توفر مؤسسة المواصفات والمقاييس خدمة سريعة في منح شهادات الجودة للمنشآت الصناعية.	4.02	0.54	كبيرة
5.	يمتلك العاملون في مؤسسة المواصفات والمقاييس ثقافة عالية تمكنهم من مساعدة المنشآت الصناعية في الحصول على شهادة الجودة.	4.01	0.71	كبيرة
6.	توفر مؤسسة المواصفات والمقاييس المعلومات عن خدماتها بشكل مستمر.	3.95	0.55	كبيرة

كبيرة	0.50	3.90	تعمل مؤسسة المواصفات والمقاييس على ايجاد الحلول اللازمة لمشاكل المنشآت الصناعية في الحصول على شهادة الجودة.	7.
كبيرة	0.63	3.85	يتوفر عدد كاف من العاملين في مؤسسة المواصفات والمقاييس لتقديم خدمة منح شهادة الجودة.	8.
كبيرة	0.36	4.01	الدرجة الكلية	

أظهرت نتائج الجدول (3.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي لمجال الإستجابة كأحد مجالات جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية تنص على (لدى مؤسسة المواصفات والمقاييس درجة عالية من الجاهزية والإستعداد لتقديم شهادات الجودة) حيث حظيت بمتوسط حسابي لكل منهما قدره (4.15)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (0.45)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب ان أفراد عينة الدراسة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم مستويات جيدة من الفهم والادراك تجاه جهوزية واستعداد مؤسسة المواصفات والمقاييس لتقديم شهادات الجودة، حيث أن لدى المؤسسة أنظمة وقوانين وأدلة إجراءات وتكنولوجيا حديثة وطواقم فنية تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية تستطيع من خلالها منح شهادات الجودة، والتأكد من استيفاء المنشآت الصناعية من جميع الاجراءات والفحوصات والمراحل الخاصة بالحصول على شهادة الجودة، حيث تقوم المؤسسة بمنح شهادات الجودة وإجراء عمليات الاشراف والمطابقة وفقاً لنظام علامة الجودة الفلسطينية رقم (1) لسنة 2019 والملاحق الخاصة به، حيث يتم التأكد من مدى تطبيق المواصفات الفنية الدولية والوطنية خلال عملية التصنيع حتى الحصول على منتج نهائي مطابق لتلك المواصفات.

ونجد من نتائج الجدول (3.4) أن الفقرة التي تنص (يتوفر عدد كاف من العاملين في مؤسسة المواصفات والمقاييس لتقديم خدمة منح شهادة الجودة) قد حظيت بأقل متوسط حسابي في مجال الإستجابة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.85)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.63)، وتعزو الباحثة ذلك الى أن مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم وجهات نظر متباينة من الفهم والإدراك تجاه مدى توفر موارد بشرية كافية في مؤسسة المواصفات والمقاييس تستطيع من خلالها تلبية الاحتياجات الخاصة بالمنشآت الصناعية في الحصول على شهادات الجودة، حيث تعمل الإدارة العليا على توظيف الكوادر البشرية المتخصصة (مهندسين، فاحصين، وفنيين مختبرات، واداريين، وقانونيين) وذلك لتمكينها من خدمة المنشآت الصناعية في الحصول على شهادة الجودة.

يتضح من إجابات المبحوثين الواردة في الجدول رقم (3.4) الخاص بمجال الإستجابة كأحد مجالات جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، بأن الدرجة الكلية لهذا المجال قد

بلغت حوالي (4.01) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.36)، وهنا تؤكد الباحثة على ان مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية يؤكدون على أهمية استجابة الخدمات الخاصة بمنح شهادة الجودة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية لتوقعات المنشآت الصناعية الفلسطينية، من خلال استجابة المؤسسة السريعة والمرنة مع احتياجات ورغبات ومتطلبات المنشآت الصناعية، وحرصها الدائم على تقديم الخدمات بالوقت والشكل المناسب لهم، والرد على طلباتهم واستفساراتهم بشكل سريع، كذلك سعيها الدائم لتوفير المرافق المريحة والأمنة لتقديم خدماتها، الامر الذي يعزز من سمعة المؤسسة، ويخلق بيئة داعمة للخدمات المقدمة من طرفها، وبالتالي زيادة فاعلية أدائها المؤسسي، ويتفق ذلك بشكل نسبي مع دراسة (الدويك، 2018) ودراسة (Fida, et. all, 2020) حيث أشارتا الى أن بعد الإستجابة لجودة الخدمات كان بدرجة متوسطة، كذلك دراسة (سعد الله، 2017) والتي أكدت على أن المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة مهم لتحسين جودة الخدمات، بالإضافة لأهمية الرد على استفسارات وشكاوي الزبائن، كذلك دراسة (Ali Khafafa, 2013) والتي أشارت الى أن بعد الإستجابة كانت أقوى مؤشر على رضا العملاء باستخدام أبعاد الجودة المدركة.

3.1.1.4 الاعتمادية/ الدقة

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال الاعتمادية/ الدقة من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال الدقة/ الاعتمادية، والجدول رقم (4.4) يوضح ذلك.

جدول (4.4): إجابات المبحوثين حول مجال الاعتمادية/ الدقة كأحد مجالات جودة الخدمات مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال الاعتمادية/ الدقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بتوفير كافة الخدمات المتعلقة بالحصول على شهادة الجودة.	4.07	0.62	كبيرة
2.	تعتمد مؤسسة المواصفات والمقاييس آليات وسياسات متميزة لتحقيق متطلبات المنشآت الصناعية في الحصول على شهادة الجودة.	4.01	0.53	كبيرة
3.	تهتم مؤسسة المواصفات والمقاييس بمشاكل المنشآت الصناعية وتجب عن استفساراتهم بوضوح من للحصول على شهادة الجودة.	4.00	0.58	كبيرة

4.	ترتبط خدمات مؤسسة الموصفات والمقاييس بجدول زمني محدد لمنح شهادة الجودة.	3.96	0.71	كبيرة
5.	تتصف مؤسسة الموصفات والمقاييس بدرجة عالية من الدقة والاعتمادية خلال تقديم شهادة الجودة.	3.96	0.65	كبيرة
6.	توفر مؤسسة الموصفات والمقاييس خدمة منح شهادة الجودة بالوقت المحدد ودون تأخير.	3.93	0.67	كبيرة
7.	يتوفر في مؤسسة الموصفات والمقاييس موارد بشرية كافية لتقديم شهادات الجودة.	3.89	0.62	كبيرة
الدرجة الكلية		3.97	0.47	كبيرة

أظهرت نتائج الجدول (4.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي لمجال الاعتمادية/ الدقة كأحد مجالات جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة الموصفات والمقاييس الفلسطينية تنص على (تقوم مؤسسة الموصفات والمقاييس بتوفير كافة الخدمات المتعلقة بالحصول على شهادة الجودة) حيث حظيت بمتوسط حسابي لكل منهما قدره (4.07)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لها (0.62)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب ان أفراد عينة الدراسة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية في الضفة الغربية لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك تجاه ما تقوم به مؤسسة الموصفات والمقاييس الفلسطينية بتوفير خدمات متنوعة وتمارس العديد من المهام في سبيل منح شهادة الجودة، حيث تقوم بإعداد وإصدار الموصفات القياسية الفلسطينية والمتوائمة مع الموصفات العالمية، وتقوم بمنح الشهادات الفلسطينية وعلامات المؤسسة، وإجراء عمليات المعايرة القانونية والصناعية للمعدات والأجهزة، واعداد التعليمات الفنية الإلزامية بالتعاون مع الجهات المعنية، وتقديم خدمات الفحوصات للمنتجات المحلية والتحقق من مطابقة المستوردات للموصفات الفنية، وتقديم خدمات الفحص والتفتيش على الأنظمة التشغيلية، الأمر الذي يجعلها أهم أعمدة القطاع العام الخدماتي التي تحمي المستهلك وتدعم الاقتصاد الفلسطيني.

ونجد من نتائج الجدول (4.4) أن الفقرة التي تنص (يتوفر في مؤسسة الموصفات والمقاييس موارد بشرية كافية لتقديم شهادات الجودة) قد حظيت بأقل متوسط حسابي في مجال الاعتمادية/ الدقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.89)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.62)، وتعزو الباحثة ذلك الى أن مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم مستويات متباينة من الفهم والمعرفة تجاه طبيعة ونوعية الكوادر البشرية العاملة في مؤسسة الموصفات والمقاييس والتي يتم توظيفها في سبيل تقديم الخدمات المتنوعة الخاصة بالمؤسسة والتي من ضمنها منح شهادات الجودة، حيث تهتم إدارة المؤسسة باستقطاب وتعيين الموارد البشرية المتميزة والمتنوعة في اختصاصاتها والتي تستطيع من خلالها تقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية.

يتضح من إجابات المبحوثين في الجدول رقم (4.4) الخاص بمجال الإعتماذية/ الدقة كأحد مجالات جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بأن الدرجة الكلية لهذا المجال قد بلغت حوالي (3.97) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.47)، وهنا تؤكد الباحثة على ان مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية بالضفة الغربية لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدارك تجاه ما تقوم به مؤسسة المواصفات والمقاييس من إجراءات متنوعة في سبيل توفير الدقة والإعتماذية في خدماتها المقدمة للمنشآت الصناعية، حيث أنها تسعى جاهدة لتقديم خدماتها للمنشآت الصناعية بالوقت المناسب وبطريقة صحيحة ودون وجود أية أخطاء قانونية او فنية أو هدر بالموارد وبشكل ملتزم بالمواصفات الدولية خلال منح شهادات الجودة، حيث يتم العمل على توفير الموارد البشرية الكفوة ومنحهم الصلاحيات وتقديم لهم الحوافز لجعلهم يقومون بتنفيذ المهام والمسؤوليات الخاصة بهم بكفاءة وفاعلية وبطريقة إبداعية، وبشكل يمكنها من تحقيق أهدافها وتطلعاتها الإستراتيجية، ويخلق صورة ايجابية عن جودة أدائها المؤسسي تلقى رضا واهتمام المنشآت الصناعية، ويتفق ذلك مع دراسة (الطاهر وبنعبد الله، 2019) والتي أشارت لأن البعد الأفضل من ناحية الجودة هو بعد الإعتماذية، ودارسة (الدويك، 2018) ودارسة (لحلو وزين الدين، 2016) والتي بينت نتائجهما أن بعد الإعتماذية كان بدرجة مرتفعة من حيث الأهمية في جودة الخدمات، ودارسة (Fida, et, al, 2020) والتي أشارت لأهمية بعد الضمان وانه جاء بدرجة متوسطة.

4.1.1.4 سهولة الوصول

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في مجال سهولة الوصول من وجهة نظر مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية؟"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير في مجال سهولة الوصول، والجدول رقم (5.4) يوضح ذلك.

جدول (5.4): إجابات المبحوثين حول مجال سهولة الوصول كأحد مجالات جودة الخدمات مرتبة تنازلياً:

الرقم	مجال سهولة الوصول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	يستطيع أصحاب المنشآت الصناعية الوصول لمقر مؤسسة المواصفات والمقاييس بسهولة.	4.23	0.65	كبيرة جدا

كبيرة	0.65	3.86	يوفر الموقع الالكتروني لمؤسسة المواصفات والمقاييس المعلومات الكافية حول اجراءات الحصول على شهادة الجودة.	2.
كبيرة	0.77	3.86	أوقات الدوام في مؤسسة المواصفات والمقاييس تتناسب مع المنشآت الصناعية.	3.
كبيرة	0.63	3.81	لدى مؤسسة المواصفات والمقاييس موقع الكتروني لتقديم طلب الحصول على شهادة الجودة.	4.
كبيرة	0.65	3.78	مقر مؤسسة المواصفات والمقاييس مناسب لتقديم خدماتها.	5.
كبيرة	0.59	3.78	يوجد مركز استعلام واضح داخل مقر مؤسسة المواصفات والمقاييس لارشاد أصحاب المنشآت الصناعية لكيفية الحصول على خدمات شهادة الجودة.	6.
كبيرة	0.69	3.76	يوجد بمؤسسة المواصفات والمقاييس لوحات ومنشورات إرشادية واضحة.	7.
متوسطة	0.71	3.40	مرافق مؤسسة المواصفات والمقاييس تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة.	8.
كبيرة	0.47	3.81	الدرجة الكلية	

أظهرت نتائج الجدول (5.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي لمجال سهولة الوصول كأحد مجالات جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية تنص على (يستطيع أصحاب المنشآت الصناعية الوصول لمقر مؤسسة المواصفات والمقاييس بسهولة) حيث حظيت بمتوسط حسابي لكل منهما قدره (4.23)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لها (0.65)، وتعزو الباحثة ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم مستويات جيدة من الوعي والإدراك تجاه دور مؤسسة المواصفات والمقاييس في تمكين أصحاب المنشآت الصناعية من سهولة الوصول الى مقر المؤسسة سواء من خلال التواجد بالمقر العام للمؤسسة او من خلال توفير جميع خدماتها في المكاتب الفرعية الموجودة بالمحافظات، والعمل على توفير قنوات الإتصال الإلكترونية التي يستطيع من خلالها أصحاب المنشآت الصناعية الحصول على الخدمات والاستفسارات من أي مكان، وبالتالي فإن ذلك يسهم في توسع منافذ تقديم خدمات المؤسسة، وزيادة مستوى رضا أصحاب المنشآت الصناعية عن جودة خدمات المؤسسة.

ونجد من نتائج الجدول (5.4) أن الفقرة التي تنص (مرافق مؤسسة المواصفات والمقاييس تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة) قد حظيت بأقل متوسط حسابي في مجال سهولة الوصول، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.40)، وبدرجة تقدير متوسطة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.71)، وتعزو الباحثة ذلك الى أن مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم وجهات نظر متباينة تجاه ما تقوم بتوفيره مؤسسة المواصفات والمقاييس من خدمات تراعي ذوي الاحتياجات

الخاصة، حيث أن أغلب المؤسسات الحكومية ملتزمة بمراعاة تقديم خدماتها لجميع فئات المجتمع الفلسطيني بسهولة وبطريقة آمنة، بالإضافة الى أن البعض من أفراد عينة الدراسة قد لا يتواصلون بشكل مباشر مع مقر المؤسسة، وبالتالي لا يدركون طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة.

يتضح من إجابات المبحوثين في الجدول رقم (5.4) الخاص بمجال سهولة الوصول كأحد مجالات جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية أن الدرجة الكلية لهذا المجال قد بلغت حوالي (3.81) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.47)، وهنا تؤكد الباحثة على ان مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم مستويات عالية من الفهم والادراك تجاه الاجراءات التي تقوم بها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في سبيل تحسين عملية الوصول الى خدماتها، وتوفيرها لأكبر نطاق من المستفيدين من المنشآت الصناعية، الامر الذي ينعكس ايجاباً على جودة خدماتها، حيث يتم العمل على تحقيق الموائمة ما بين الامور المادية والخدمات المقدمة، من خلال جودة مرافق المؤسسة وسهولة الوصول للموقع الفعلي للمؤسسة او الموقع الالكتروني، وتوفير التسهيلات والمعدات والاجهزة المادية والبشرية وتقنيات الاتصال والمباني والتكنولوجيا الحديثة، والتصاميم والتسهيلات الداخلية للمباني والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخاص بالعاملين، والمكاتب وصلات الإنتظار، كل ذلك في سبيل توفير خدمات تلقى استحسان المستفيدين من خدمات مؤسسة المواصفات والمقاييس، وهذا يتفق مع دراسة (Fida, et, al, 2020) والتي أشارت لاهمية بعد سهولة الوصول وانه جاء بدرجة متوسطة.

5.1.1.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لواقع إدارة الجودة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

جدول (6.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التقدير الكلية لواقع إدارة الجودة مرتبة تنازلياً:

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	مجال الثقة	4.15	0.44	كبيرة
2.	مجال الاستجابة	4.01	0.36	كبيرة
3.	مجال الدقة /الاعتمادية	3.97	0.473	كبيرة
4.	مجال سهولة الوصول	3.81	0.47	كبيرة
	المحور الكلي	3.99	0.37	كبيرة

يتضح من إجابات المبحوثين في الجدول رقم (6.4) أن مجال الثقة بلغ المتوسط الحسابي له (4.15)، وانحرافه المعياري (0.44)، وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك مجال الإستجابة بلغ المتوسط الحسابي له (4.01)، وانحرافه المعياري (0.36)، وبدرجة تقدير كبيرة، أيضاً مجال الدقة/ الإعتدالية بلغ المتوسط الحسابي له (3.97)، وانحرافه المعياري (0.47)، وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك مجال سهولة الوصول بلغ المتوسط الحسابي له (3.81)، وانحرافه المعياري (0.47)، وبدرجة تقدير كبيرة، ونجد أخيراً أن الدرجة الكلية لإدارة الجودة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية كانت كبيرة بمتوسط حسابي كلي (3.99) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.37)، وهنا تؤكد الباحثة أن هنالك دور لأبعاد جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تحسين جودة خدمات منح شهادات الجودة للمصانع الفلسطينية، حيث تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعديد من الإجراءات التي من شأنها تسحين رضا المنشآت الصناعية في الضفة الغربية والتي تتمثل في إعداد وإصدار المواصفات القياسية الفلسطينية والمتوائمة مع المواصفات العالمية، ومنح الشهادات الفلسطينية الخاصة بالجودة، وإجراء عمليات المعايرة القانونية والصناعية للمعدات والأجهزة، وإعداد التعليمات الفنية الإلزامية، وتقديم خدمات الفحوصات للمنتجات المحلية، وتقديم خدمات الفحص والتفتيش على الأنظمة التشغيلية، ويتفق ذلك مع دراسة (علاونة، 2019) حول أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات كانت مرتفعة، وتوافق أيضاً وبشكل نسبي مع دراسة (الدويك، 2018) حول أن مستوى جودة الخدمات كان بدرجة متوسطة، ودراسة (لحلوح وزين الدين، 2016) حول أن الدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات كان بدرجة متوسطة.

2.4. النتائج المتعلقة بتعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية عن الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى التقدير في محور تعزيز الرضا، والجدول رقم (7.4) يوضح ذلك.

جدول (7.4): إجابات المبحوثين حول محور تعزيز الرضا ومرتبة تنازلياً:

الرقم	محور تعزيز الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1.	تجد المصانع سهولة بالحصول على الخدمات والمعلومات الإرشادية من مؤسسة المواصفات والمقاييس.	4.14	0.57	كبيرة

كبيرة	0.55	4.06	2. تقدم مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية جميع الخدمات الفنية (اللازمة مثل) خدمات المعايرة، الفحص، والتدقيق (للحصول على شهادة الجودة).
كبيرة	0.65	4.02	3. تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بمتابعة تقديم الخدمات المقدمة بشكل مستمر.
كبيرة	0.67	4.00	4. إجراءات مؤسسة المواصفات والمقاييس ساهمت في تحسين جودة المنتج الفلسطيني.
كبيرة	0.77	3.99	5. نتائج الفحوصات التي تقوم بها مؤسسة المواصفات والمقاييس تتميز بدقتها العالية.
كبيرة	0.61	3.98	6. تمتاز مؤسسة المواصفات والمقاييس بدقة وسرعة إنجاز وتقديم خدماتها ومنح شهادة الجودة.
كبيرة	0.62	3.97	7. رسوم الحصول على شهادة الجودة من مؤسسة المواصفات والمقاييس مناسبة
كبيرة	0.60	3.97	8. توفر مؤسسة المواصفات والمقاييس كافة المعلومات حول آليات منح شهادات الجودة.
كبيرة	0.75	3.91	9. حصول المصنع على شهادة الجودة ساهم في زيادة قدرتنا على التنافسية (محلياً/دولياً).
كبيرة	0.68	3.84	10. تجد المصانع اهتمام كبير من قبل مؤسسة المواصفات والمقاييس بالطلبات المقدمة للحصول على شهادة الجودة.
كبيرة	0.85	3.78	11. حصول المصنع على شهادة الجودة ساهم بزيادة مبيعات المصنع.
كبيرة	0.71	3.77	12. تواكب الاجراءات والتعليمات المطبقة بمؤسسة المواصفات والمقاييس أحدث الممارسات العالمية.
كبيرة	0.76	3.74	13. يعمل موظفو مؤسسة المواصفات والمقاييس بشكل مهني في تطبيق الاجراءات.
كبيرة	0.79	3.67	14. تطبق مؤسسة المواصفات والمقاييس الاجراءات والتعليمات على كافة المؤسسات دون تمييز.
كبيرة	0.94	3.67	15. العاملین بمؤسسة المواصفات والمقاييس يتعاملون مع الشكاوي المقدمة طرفهم بطريقة مهنية.
كبيرة	0.78	3.42	16. تعد الاجراءات المطبقة بمؤسسة المواصفات والمقاييس شاملة وتغطي كافة الجوانب اللازمة لتحسين جودة المنتج الفلسطيني.
كبيرة	0.49	3.87	الدرجة الكلية

تبين من نتائج الجدول (7.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي لمحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية كانت الفقرة التي تنص على (تجد المصانع سهولة بالحصول على

الخدمات والمعلومات الإرشادية من مؤسسة المواصفات والمقاييس) حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (4.14)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.57)، وتغزو الباحثة ذلك بسبب ان أفراد عينة الدراسة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك تجاه الدور الذي تمارسه مؤسسة المواصفات والمقاييس في توفير الخدمات والمعلومات الإرشادية للمنشآت الصناعية في الضفة الغربية، حيث يتم العمل على توفير دليل إجراءات للعمل وأنظمة ودليل إجراءات الحصول على شهادة الجودة بشكل يتطابق مع المواصفة الدولية، ويتم توفير قنوات اتصال مباشرة مع المنشآت الصناعية من أجل الرد على استفساراتهم وعلاج مشكلاتهم، وكذلك يتم وضع لوحات إرشادية داخل المباني توضح أماكن الدوائر الخدمائية بالمؤسسة، الأمر الذي يسهم وبشكل مباشر في تعزيز رضا المستفيدين من خدمات المؤسسة.

ونجد من نتائج الجدول (7.4) أن الفقرة التي تنص (تعد الاجراءات المطبقة بمؤسسة المواصفات والمقاييس شاملة وتغطي كافة الجوانب اللازمة لتحسين جودة المنتج الفلسطيني) قد حظيت بأقل متوسط حسابي في محور تعزيز رضا قطاع الصناعات الفلسطينية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.42)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.78)، وتغزو الباحثة السبب في ذلك أن أفراد عينة الدراسة من مسؤولي الجودة في المنشآت الصناعية لديهم مستويات مبتائية من الفهم والمعرفة تجاه شمولية وتغطية الإجراءات المطبقة بالمؤسسة لجميع الجوانب اللازمة لتحسين جودة المنتج الفلسطيني، وعدم توفر إمكانية الفحص لبعض الفحوصات محليا مما يؤدي الى اجراؤها خارجيا وهذا يستغرق وقت أطول بالعادة وبالرغم من ذلك تسعى المؤسسة لتسهيل الإجراءات المتعلقة بالحصول على شهادة الجودة الفلسطينية وتبسيطها ابتداء من تقديم الطلب ثم دراسة الملف الفني واجراء الفحوصات وصولاً لمنح الشهادة وتوفير المتابعة الدورية.

يتضح من إجابات المبحوثين في الجدول رقم (7.4) الخاص بمحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين قد بلغت حوالي (3.87) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.49)، حيث تؤكد الباحثة على ان أفراد عينة الدراسة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية يؤكدون على أهمية الاجراءات التي تقوم بها مؤسسة المواصفات والمقاييس في سبيل تحسين مستوى رضا المنشآت الصناعية الفلسطينية بالضفة الغربية، حيث يتم العمل على توفير كل متطلبات الراحة خلال التعامل ما بين المؤسسة والمنشأة الصناعية في سبيل تقديم خدمات نوعية تشبع حاجاتهم ورغباتهم المتجددة، حيث تسعى المؤسسة الى تفهم هذه الاحتياجات من خلال الإتصال الدائم بالمنشآت الصناعية، وعمل ورشات توعوية لهم والإستماع لمشاكلهم والمشاركة في ورشاتهم لدعم منتجاتهم الوطنية، الأمر الذي ينعكس

إيجاباً على بقاء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية بكفاءة وفاعلية، ويتفق ذلك مع دراسة (الحميد ولمين، 2020) ودراسة (Khatab,et, al, 2019) ودراسة (Al deman, 2017) ودراسة (al tit, 2015) حول أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا الزبائن بشكل كبير وإيجابي.

3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها:

1.3.4 الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصلات والمقاييس الفلسطينية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين واقع جودة الخدمات وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (8.4): معامل ارتباط بيرسون بين واقع جودة الخدمات وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	Pearson Correlation	
0.816**	معامل ارتباط بيرسون	واقع جودة الخدمات
0.000	مستوى المعنوية	
107	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين واقع جودة الخدمات وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، ويظهر الجدول رقم (8.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.816^{**}) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والأخذ بالفرضية البديلة التي تنص أنه توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع جودة الخدمات وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، وترى الباحثة أن هذه النتيجة كانت منطقية نتيجة، نتيجة أن أفراد عينة الدراسة من مسؤولي إدارة الجودة في المنشآت الصناعية الفلسطينية في الضفة الغربية يدركون الدور المهم التي تقوم بها مؤسسة المواصلات والمقاييس الفلسطينية في سبيل تحسين جودة خدماتها الخاصة بمنح شهادات الجودة الفلسطينية، حيث يتم تسهيل الاجراءات وتبسيطها خلال جميع مراحلها، للوصول الى منح الشهادة، وتقديم المتابعة الفنية والميدانية لهذه المنشآت، والتأكد من تجديد هذه الشهادات بشكل دوري، حيث أن هذه الاجراءات المتبعة تنعكس ايجابياً على تحقيق رضا المنشآت الصناعية عن جودة الخدمات المقدمة من المؤسسة، ويتفق ذلك مع دراسة (الحميد ولمين، 2020) ودراسة

(وفية، 2020) ودراسة (قليل وواضح، 2020) ودراسة (بصحراوي، 2019) ودراسة (الدويك، 2018) ودراسة (Fida, et, al, 2020) ودراسة (Msosa, 2015) حول أنه توجد علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبائن.

1.1.3.4. الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (9.4): معامل ارتباط بيرسون بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	Pearson Correlation	
0.605**	معامل ارتباط بيرسون	الثقة
0.000	مستوى المعنوية	
107	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، ويظهر الجدول رقم (9.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.605^{**}) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والأخذ بالفرضية البديلة التي تنص أنه توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، وترى الباحثة أن هذه النتيجة كانت منطقية نتيجة الدور المهم الناتج عن الإجراءات التي يتم ممارستها من قبل مؤسسة الموصفات والمقاييس في سبيل تعزيز الثقة في الخدمات المقدمة من قبلها، حيث يتم الإهتمام بالتعامل الإيجابي من قبل الموظفين مع المنشآت الصناعية بشكل يوفر لهم الأمان خلال إجراءات حصولهم على شهادة الجودة حيث أن هذه الإجراءات تغطي كافة الجوانب اللازمة لتحسين جودة المنتج الفلسطيني، وأن هذه الإجراءات تتماشى مع الموصفات الدولية وتطبق على كافة المنشآت دون تمييز، وبالتالي تحقق لهم فوائد تمكنهم من المنافسة على مستوى السوق المحلي والدولي، بالإضافة الى إهتمام المؤسسة بتعزيز الثقة المتبادلة مع أصحاب المصانع، الأمر الذي يزيد من درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة، ويتفق ذلك مع دراسة (بشرى، 2020) حول أنه يوجد أثر إيجابي لبعد الثقة على الرضا، ودراسة (وفية، 2020) حول وجود علاقة ارتباط بين بعد الثقة ورضا الزبون.

2.1.3.4. الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين الاستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (10.4): معامل ارتباط بيرسون بين الاستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	Pearson Correlation	
0.759**	معامل ارتباط بيرسون	الإستجابة
0.000	مستوى المعنوية	
107	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الإستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطيني، ويظهر الجدول رقم (10.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.759^{**}) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والأخذ بالفرضية البديلة التي تنص انه توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، وترى الباحثة أن هذه النتيجة كانت منطقية نتيجة الدور المهم الناتج عن بعد الإستجابة باعتباره أحد أبعاد جودة الخدمات في تعزيز الرضا، حيث توفر مؤسسة المواصلات والمقاييس خدمة سريعة في منح شهادات الجودة للمنشآت الصناعية، بالإضافة الى تمتع العاملون بمهنية بدافعية ورغبة عالية لتطبيق الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمات المتعلقة بشهادات الجودة، كما أن المنشآت الصناعية تجد سهولة كبيرة في الحصول على الخدمات والمعلومات الإرشادية من مؤسسة المواصلات والمقاييس خلال حصولهم على شهادة الجودة، وبالتالي فإن هذه الإجراءات تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة المنتج الفلسطيني، وزيادة رضا المنشآت الصناعية عن جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصلات والمقاييس، ويتفق ذلك مع دراسة (بشرى، 2020) والتي أشارت لوجود اثر إيجابي لبعء الإستجابة على الرضا، ودراسة (وفية، 2020) حول وجود علاقة ارتباط بين بعد الاستجابة ورضا الزبون، ودراسة (Msosa, 2015) والتي أشارت الى أن بعد الإستجابة له علاقة إيجابية مع رضا العملاء، كما وتعارضت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (لحلو وزين الدين، 2016) من حيث أن العلاقة بين بعد الاستجابة و رضا العملاء غير دالة احصائياً، كذلك دراسة (قليل وواضح، 2020) حول أن بعد الإستجابة يؤثر بشكل قليل على رضا الزبائن.

3.1.3.4. الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدقة /الإعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مجال الدقة / الإعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:
جدول (11.4): معامل ارتباط بيرسون بين مجال الدقة /الإعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	Pearson Correlation	
0.819**	معامل ارتباط بيرسون	الدقة / الإعتمادية
0.000	مستوى المعنوية	
107	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين مجال الدقة /الإعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطيني، ويظهر الجدول رقم (11.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.819^{**}) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والأخذ بالفرضية البديلة التي تنص انه توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مجال الدقة /الإعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، وترى الباحثة أن هذه النتيجة كانت منطقية نتيجة الدور المهم الناتج عن ممارسات مؤسسة المواصفات والمقاييس من خلال اهتمامها ببعد الدقة /الإعتمادية باعتباره أحد أبعاد جودة الخدمات في سبيل تحسين مستوى الرضا لدى المنشآت الصناعية الحاصلة على شهادة الجودة، حيث تقوم المؤسسة بتوفير كافة الخدمات المتعلقة بالحصول على شهادة الجودة، وتوفير الموارد البشرية الكافية لتقديم الشهادات بالوقت المحدد ودون تأخير، حيث تهتم المؤسسة بشكل كبير بالطلبات المقدمة للحصول على شهادة الجودة وتقوم بدراساتها ومراجعتها الفنية، كذلك تسعى المؤسسة جاهدة لتوفير كافة المعلومات المتعلقة بآليات منح شهادات الجودة، الأمر الذي يعزز من قدرة مؤسسة المواصفات والمقاييس في تحسين مستوى رضا المنشآت الصناعية عن جودة خدماتها، ويتفق ذلك مع دراسة (بشرى، 2020) من حيث أنه يوجد أثر إيجابي لبعد الإعتمادية على الرضا، ودراسة (وفية، 2020) حول وجود علاقة ارتباط بين بعد الإعتمادية ورضا الزبون، ودراسة (لحلوح وزين الدين، 2016) حول وجود تأثيراً ذو دلالة احصائية لبعد الإعتمادية في رضا العملاء، ودراسة (Msosa, 2015) حول أن بعد الإعتمادية له علاقة إيجابية مع رضا العملاء.

4.1.3.4. الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية".

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (12.4): معامل ارتباط بيرسون بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	Pearson Correlation	
0.763**	معامل ارتباط بيرسون	سهولة الوصول
0.000	مستوى المعنوية	
107	عدد أفراد العينة	

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

تم حساب معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطيني، ويظهر الجدول رقم (12.4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.763**) ومستوى المعنوية (0.000)، مما يؤكد رفض الفرضية الصفرية والأخذ بالفرضية البديلة التي تنص انه توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، وترى الباحثة أن سبب ذلك هو نتيجة للدور المهم الناتج عن ممارسات مؤسسة المواصفات والمقاييس من خلال اهتمامها بعدد سهولة الوصول في سبيل تحسين الرضا لدى المنشآت الصناعية الحاصلة على شهادة الجودة، حيث تقوم المؤسسة بتسهيل وصول أصحاب المنشآت الصناعية لمقرها دون وجود أية عوائق مادية، وتوفير لوحات إرشادية واضحة داخل المؤسسة توضح الإدارات والدوائر المعنية بتقديم الخدمات الخاصة بالمنشآت الصناعية في سبيل الحصول على شهادة الجودة، كما أن دوام العاملين بالمؤسسة يتناسب مع أوقات العمل في المنشآت الصناعية وذلك في سبيل تمكينها من مراجعة المؤسسة والتقدم بطلبات الحصول على شهادة الجودة، ولتعزيز رضا هذه المنشآت يتم العمل على تقديم جميع الخدمات الفنية كالفحص الذي يتميز بدرجة عالية من الدقة والمعايرة والدقيق للحصول على شهادة الجودة، بحيث تمكن المنشآت من المنافسة وتسويق منتجاتها على المستويات المحلية والدولية، الأمر الذي يمكنها من تحقيق أهدافها وتوسيع حصتها السوقية، ويتفق ذلك مع دراسة (قليل وواضح، 2020) حول أن بعد سهولة الوصول يؤثر على رضا الزبائن، ودراسة (Msosa, 2015) حول أن بعد سهولة الوصول له علاقة إيجابية مع رضا العملاء.

النتائج المتعلقة بالسؤال السابع والذي ينص على "ما تأثير تطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية؟"

من أجل الإجابة على السؤال السابق تم فحص الفرضية التالية:-

2.3.4 الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية"

لفحص الفرضية تم إجراء اختبار تحليل الإنحدار المتعدد (Analysis Multiple Regression) والجدول رقم (13.4) يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (13.4): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لقياس تأثير تطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.

مستوى دلالة	قيمة T المحسوبة	β Coefficients		المتغيرات
		Standardized المعاملات النمطية	Unstandardized المعاملات غير النمطية	
-----	-----	-----	0.44	(Constant)
0.034	2.145	0.145	0.163	الثقة
0.125	1.546	0.147	0.197	الاستجابة
0.000	4.334	0.422	0.441	الدقة /الاعتمادية
0.000	3.652	0.278	0.287	سهولة الوصول
			0.870a	قيمة R
			0.757	قيمة R-square
			0.748	Adjusted R-square
			79.511	قيمة F المحسوبة
			0.000	مستوى دلالة اختبار F

يتضح من الجدول (13.4) أنه توجد تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة للاختبار (79.51)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.000)، وبلغ معامل التحديد (0.74) مما يشير إلى أن لتطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية تفسر ما قيمته (74%) في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية وهذا الأثر قوي، ويبين الجدول وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة

($\alpha \leq 0.05$) في مجال الثقة، إذ كانت قيم (T) له (2.14)، بمستوى دلالة قدره (0.034)، كذلك في مجال الدقة/الاعتمادية إذ كانت قيم (T) له (4.33)، بمستوى دلالة قدره (0.000)، كذلك مجال سهولة الوصول إذ كانت قيم (T) له (3.65)، بمستوى دلالة قدره (0.000)، وهذه النتائج تتفق مع دراسة (لحلو وزين الدين، 2016) حول وجود تأثيراً ذو دلالة احصائية لبعدها الاعتمادية في رضا العملاء، ودراسة (Msosa, 2015) حول أن بعد الإعتدالية له علاقة ايجابية مع رضا العملاء، كما ويتفق ذلك مع دراسة (قليل وواضح، 2020) حول أن بعد سهولة الوصول يؤثر على رضا الزبائن، ودراسة (Msosa, 2015) حول أن بعد سهولة الوصول له علاقة ايجابية مع رضا العملاء.

كما تبين عدم وجود أثر دال احصائياً في مجال الإستجابة بمستوى دلالة إحصائية أكبر من ($\alpha \leq 0.05$)، إذ كانت قيم (T) له (1.54)، بمستوى دلالة قدره (0.125)، وهذا يتعارض نوعاً ما مع دراسة (قليل وواضح، 2020) حول أن بعد الإستجابة يؤثر بشكل قليل على رضا الزبائن، ويتعارض بشكل كبير دراسة (بشرى، 2020) والتي أشارت لوجود إثر إيجابي لبعدها الإستجابة على رضا الزبائن.

3.3.4 الفرضية الرئيسية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إستجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات خبرة مسؤول الجودة، وعدد العاملين بالمنشأة، والمحافظة، وقطاع العمل)".

ولفحص الفرضية أعلاه تم فحص الفرضيات الفرعية كما يلي:

1.3.3.4 الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إستجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير الجنس، فقد تم إجراء إختبار (T-Test) للعينات المستقلة، والجدول التالي يوضح نتائج الإختبار:

جدول (14.4): نتائج إختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة نحو واقع جودة الخدمات وعلاقتها بتعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية حسب متغير الجنس.

المحاور الرئيسية	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	قيمة T-Test	درجات الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع جودة الخدمات	ذكر	90	3.9935	.40390	0.059	105	0.953
	أنثى	17	3.9876	.19722			
تعزيز الرضا	ذكر	90	3.8611	.53435	-.666	105	0.507
	أنثى	17	3.9485	.16863			

يلاحظ من خلال استعراض نتائج الجدول (14.4) المتعلق بإختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس" حيث تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في محوري الدراسة جودة الخدمات، وتعزيز الرضا.

وتشير نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية لمحور جودة الخدمات قد بلغت (0.95)، عند متغير الجنس، وهذه القيمة أكبر من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد قبول الفرضية الصفرية المفترضة، وتعزو الباحثة السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من مسؤولي ادارة الجودة في المصانع الفلسطينية على إختلاف أجناسهم لديهم مستويات متقاربة من الفهم والإدراك تجاه الدور الذي تقوم به مؤسسة المواصفات والمقاييس في تحسين جودة خدماتها، حيث تتمتع المؤسسة بدرجة عالية من المصداقية في الحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المنشآت الصناعية، بالإضافة الى توفر العدد الكافي من العاملين بالمؤسسة والذين يتمتعون بالخبرة والمعرفة الكافية التي تمكنهم من معالجة المشكلات الخاصة بحصول المنشآت الصناعية على شهادة الجودة، كما يتوفر لدى المؤسسة درجة عالية من الجهوزية والإستعداد لتقديم شهادة الجودة لمختلف المنشآت الصناعية، كذلك تتصف المؤسسة بدرجة عالية من الدقة خلال تقديم شهادات الجودة، وتهتم بربط خدماتها بجدول زمنية خاصة بمنح الشهادات تلزم المنشآت الصناعية بها، كما لا تغفل المؤسسة بموائمة مرافقها لتقديم الخدمات وتلبية احتياجات المعاقين، وتعارضت هذه النتيجة مع ما ورد بدراسة (الحميد ولمين، 2020) والتي أشارت الى ان تقييم الزبائن لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر، كذلك تعارضت مع دراسة (علاونة، 2019) حول وجود فروق معنوية في محور الاعتمادية تبعا لمتغير الجنس.

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية كانت (0.50)، عند متغير الجنس وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد قبول الفرضية الصفرية المفترضة، وتعزو الباحثة السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك على

اختلاف أجناسهم تجاه الإجراءات الخاصة بتعزيز الرضا لدى المنشآت الصناعية الفلسطينية، حيث أن حصول المصانع على شهادة الجودة ساهم وبشكل ايجابي وكبير في زيادة قدرتها على التنافس على المستوى المحلي والاقليمي، وبالتالي توسيع الحصة السوقية وزيادة نسبة المبيعات والارباح، الامر الذي مكن هذه المنشآت من الاستدامة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية.

2.3.3.4 الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إستجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (15.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمحور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة.

المتوسطات الحسابية				المحاور
أقل من 5 سنوات	من 5 أقل من 10 سنوات	من 10 أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر	
4.0132	3.8648	4.0864	4.0587	واقع جودة الخدمات
3.9750	3.7446	4.0670	3.8837	تعزيز الرضا

أظهرت بيانات جدول (15.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بمحور جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا تعزى لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (16.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع جودة الخدمات	بين المجموعات	.890	3	.297	2.143	0.099
	داخل المجموعات	14.252	103	.138		
	المجموع	15.142	106			
تعزيز الرضا	بين المجموعات	1.264	3	.421	1.756	0.160
	داخل المجموعات	24.713	103	.240		
	المجموع	25.977	106			

يلاحظ من خلال استعراض نتائج الجدول (16.4) المتعلق بإختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إستجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات وحول محور تعزيز الرضا تعزى لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة" في محوري الدراسة الرئيسيين.

تبين نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية للفروقات في واقع جودة الخدمات لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة قد بلغت (0.09)، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية على إختلاف سنوات خبرتهم لديهم مستويات جيدة من الوعي تجاه دور مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تحسين مستوى جودة خدماتها من خلال اهتمامها بتوفير المعرفة والثقافة العالية لدى العاملين بالمؤسسة والتي تمكنهم من الاجابة عن أسئلة واستفسارات المنشآت الصناعية بوضوح والاهتمام بحل مشكلاتهم ومساعدتهم في الحصول على شهادة الجودة، كما يتم الإهتمام بالتواصل المباشر بمختلف الطرق ما بين المؤسسة والمنشآت الصناعية حيث يتم توفير موقع الكتروني فاعل يوفر المعلومات الكافية حول اجراءات الحصول على شهادة الجودة، ويستطيع من خلاله المستفيدين من التقدم للحصول على شهادة الجودة.

كما وتبين نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية للفروقات في استجابات المبحوثين حول تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية التي تعزى لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة في المصانع الفلسطينية كانت (0.16)، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وترجع الباحثة السبب في ذلك نتيجة أن أفراد عينة الدراسة من مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية على إختلاف سنوات خبرتهم، يتوفر لديهم مستويات جيدة من الوعي والمعرفة تجاه دور مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز مستوى الرضا في المنشآت الصناعية، من خلال اهتمامها بأسلوب تعامل العاملين بطريقة مهنية مع الشكاوي المقدمة من المنشآت الصناعية، ومتابعة تقديم الخدمات المقدمة لدى المؤسسة للحصول على الشهادة، حيث أن تقديم مثل هذه الخدمات من شأنه تعزيز الثقة بجودة ونوعية الخدمات المقدمة من المؤسسة وبالتالي زيادة الرضا والقبول لخدماتها وتقديم الدعم والمساندة لها، والتقيد باجراءاتها وتعليماتها.

3.2.3.4. الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إستجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين بالمنشأة".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير عدد العاملين بالمنشأة، فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول التالي توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (17.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمحور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية حسب متغير عدد العاملين بالمنشأة.

المتوسطات الحسابية				المحاور
من 30 فرد فأكثر	من 20 فرداً - أقل	من 10- أقل من 20 فرداً	أقل من 10 أفراد	
3.9932	4.1402	3.7681	4.3115	واقع جودة الخدمات
3.8742	4.1136	3.5938	4.1979	تعزيز الرضا

أظهرت بيانات جدول (17.4) المتوسطات الحسابية الخاصة في يتعلق بمحور جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا تعزى لمتغير عدد العاملين بالمنشأة، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (18.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير حسب عدد العاملين بالمنشأة.

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحاور
0.007*	4.216	.552	3	1.656	بين المجموعات	واقع جودة الخدمات
		.131	103	13.486	داخل المجموعات	
			106	15.142	المجموع	
0.014*	3.685	.839	3	2.518	بين المجموعات	تعزيز الرضا
		.228	103	23.459	داخل المجموعات	
	4.216	.552	3	1.656	المجموع	

يلاحظ من خلال استعراض نتائج الجدول (18.4) المتعلق بإختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إستجابات الباحثين حول محور واقع جودة الخدمات وحول محور تعزيز الرضا تعزى لمتغير عدد العاملين بالمنشأة" حيث تبين وجود فروق دالة احصائياً في محوري الدراسة الرئيسيين.

تبين نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية للفروقات في واقع جودة الخدمات لمتغير عدد العاملين بالمنشأة قد بلغت (0.007)، وهذه القيمة اقل من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من العاملين مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية على اختلاف عدد العاملين في منشأتهم الصناعية لديهم وجهات نظر متنوعة تجاه واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.

وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى واقع جودة الخدمات تم إجراء اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لإظهار الفروق حسب متغير عدد العاملين بالمنشأة، وفيما يلي الجدول أدناه يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (19.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير عدد العاملين بالمنشأة وفق محور واقع جودة الخدمات.

متغير عدد العاملين بالمنشأة	أقل من 10 أفراد (4.31)	من 10- أقل من 20 فرداً (3.76)	من 20 فرداً - أقل من 30 فرداً (4.14)	من 30 فرد فأكثر (3.99)
أقل من 10 أفراد (4.31)	---	.54337*	.17136	.31828
من 10- أقل من 20 فرداً (3.76)	---	---	-.37202	-.22509
من 20 فرداً - أقل من 30 فرداً (4.14)	---	---	---	.14693
من 30 فرد فأكثر (3.99)	---	---	---	---

يتضح من الجدول (19.4) وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة في محور واقع جودة الخدمات تبعاً لمتغير عدد العاملين بالمنشأة، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين يقل عدد العاملون بها عن 10 افراد، وبين المصانع التي يتواجد بها عاملون ما بين (10-20 فرداً)، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين يقل عدد العاملون بها عن 10 افراد ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.31).

وتبين نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية للفروقات في استجابات المبحوثين حول تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية التي تعزى لمتغير عدد العاملين بالمنشأة كانت (0.014)، وهذه القيمة اقل من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من العاملين مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية على إختلاف عدد العاملين في المنشأة لديهم وجهات نظر متنوعة تجاه واقع رضا مسؤولي إدارة الجودة في المنشآت الصناعية عن الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمنشأة هذا يعني تزايد خطوط الانتاج وتزايد عدد المنتجات الحاصلة على الشهادة، وبالتالي تزايد المشكلات التي قد تظهر اثناء الانتاج والفحوصات.

وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية، تم إجراء اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لإظهار الفروق حسب متغير عدد العاملين بالمنشأة، وفيما يلي الجدول (20.4) أدناه يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (20.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير عدد العاملين بالمنشأة وفق محور تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية.

متغير عدد العاملين بالمنشأة	أقل من 10 أفراد (4.19)	من 10- أقل من 20 فرداً (3.59)	من 20 فرداً - أقل من 30 فرداً (4.11)	من 30 فرد فأكثر (3.87)
أقل من 10 أفراد (4.19)	---	.60417	.08428	.32376
من 10- أقل من 20 فرداً (3.59)	---	---	-.51989	-.28041
من 20 فرداً - أقل من 30 فرداً (4.11)	---	---	---	*.23948
من 30 فرد فأكثر (3.87)	---	---	---	---

يتضح من الجدول (20.4) وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة في محور تعزيز الرضا تبعاً لمتغير متغير عدد العاملين بالمنشأة، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين عدد العاملون بهم ما بين (20 فرداً - أقل من 30 فرداً)، وبين المصانع التي يتواجد بها عاملون يزيد عن 30 فرد، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين عدد العاملون بهم ما بين (20 فرداً - أقل من 30 فرداً)، ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.11).

4.3.3.4. الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير المحافظة".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير المحافظة، فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول التالي توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (21.4): المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية حسب متغير المحافظة.

المتوسطات الحسابية			المحاور
جنوب الضفة الغربية	وسط الضفة الغربية	شمال الضفة الغربية	
3.9481	3.9488	4.0581	واقع جودة الخدمات
3.9333	3.7316	3.9477	تعزيز الرضا

أظهرت بيانات جدول (21.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بمحور جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا تعزى حسب متغير المحافظة، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (22.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المحافظة.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع جودة الخدمات	بين المجموعات	.309	2	.154	1.083	0.342
	داخل المجموعات	14.833	104	.143		
	المجموع	15.142	106			
تعزيز الرضا	بين المجموعات	1.028	2	.514	2.143	0.122
	داخل المجموعات	24.948	104	.240		
	المجموع	25.977	106			

يلاحظ من خلال استعراض نتائج الجدول (22.4) المتعلق بإختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول محور واقع جودة الخدمات وحول محور تعزيز الرضا تعزى لمتغير المحافظة" حيث تبين عدم وجود فروق دالة احصائياً في محوري الدراسة الرئيسيين.

تبين نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية في واقع جودة الخدمات لمتغير المحافظة قد بلغت (0.34)، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية على اختلاف المحافظات التي يعملون بها، لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك تجاه الممارسات التي تقوم بها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية تجاه تحسين جودة خدماتها في منح الشهادات للمنشآت الصناعية، حيث أنها تقوم بتطبيق جميع القرارات والأنظمة واللوائح التي تقوم بإصدارها على جميع المنشآت الصناعية بعدالة ودون تمييز، وبالتالي فإن ذلك يعزز ثقة هذه المنشآت بالإجراءات

المتبعة للحصول على الشهادة، كذلك يتم الاهتمام والاستجابة بدقة متناهية بالطلبات المقدمة للحصول على الشهادة، ويتم توفير المعلومات للمنشآت الصناعية عن خدمات المؤسسة بشكل مستمر ومحدث، وبما يتواءم ويستجيب مع التغيرات في بيئة العمل، بالإضافة الى اعتماد المؤسسة على آليات وسياسات متميزة لتحقيق متطلبات المنشآت في الحصول على شهادة الجودة، ويتم توفير شاشات عرض تتضمن معلومات ارشادية بالإضافة الى مركز استعلامات داخل مقر المؤسسة لمساعدة أصحاب المنشآت الصناعية حول كيفية الحصول على خدمات الشهادة، كل ذلك من شأنه تعزيز جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

كما وتبين نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية للفروقات في استجابات المبحوثين حول تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية التي تعزى لمتغير المحافظة في المصانع الفلسطينية كانت (0.12)، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية على اختلاف المحافظات التي يعملون بها، لديهم مستويات جيدة من المعرفة والادراك تجاه الممارسات التي تقوم بها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية تجاه تعزيز رضا المنشآت الصناعية، حيث يتم الاهتمام بمتابعة تقديم الخدمات بشكل مستمر وعلاج أية اشكاليات فنية او ادارية او قانونية تواجه تقديم الطلب وارشاد أصحاب المنشآت لكيفية علاجها وتصويبها، بالإضافة الى أن رسوم الحصول على شهادة الجودة تتناسب والامكانات الخاصة بالمنشآت الصناعية، كل ذلك من شأنه تعزيز مستوى الرضا لدى هذه المنشآت ويزد من درجة إقبالها على الحصول على شهادة الجودة.

5.3.3.4. الفرضية الفرعية الخامسة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير قطاع العمل".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير قطاع العمل، فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لاختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (23.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية حسب متغير قطاع العمل.

المتوسطات الحسابية				المحاور
الصناعات الغذائية	الصناعات الهندسية	الصناعات الكيماوية	الصناعات الاثناوية	
4.0695	3.8923	3.8785	3.9818	واقع جودة الخدمات
4.0030	3.8640	3.3750	3.8609	تعزيز الرضا

أظهرت بيانات جدول (23.4) المتوسطات الحسابية الخاصة في يتعلق بمحور جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا تعزى لمتغير قطاع العمل، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (24.4): نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير قطاع العمل.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع جودة الخدمات	بين المجموعات	.536	3	.179	1.259	0.293
	داخل المجموعات	14.606	103	.142		
	المجموع	15.142	106			
تعزيز الرضا	بين المجموعات	2.932	3	.977	4.369	0.006*
	داخل المجموعات	23.044	103	.224		
	المجموع	25.977	106			

يلاحظ من خلال استعراض نتائج الجدول (24.4) المتعلق باختبار الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول محور واقع جودة الخدمات وحول محور تعزيز الرضا تعزى لمتغير قطاع العمل" حيث تبين عدم وجود فروق دالة احصائياً في محور الدراسة الأول، ووجود فروق دالة احصائياً في محور الدراسة الثاني.

تبين نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية للفروقات في واقع جودة الخدمات لمتغير قطاع العمل قد بلغت (0.29)، وهذه القيمة أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة ذلك بسبب أن أفراد العينة من مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية على اختلاف قطاعات العمل التي يعملون بها لديهم مستويات جيدة من الوعي والإدراك تجاه الدور الذي تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس في سبيل تحسين جودة خدماتها، حيث أن العاملين بمؤسسة المواصفات والمقاييس لديهم مستويات جيدة من المهارة والمعرفة بشكل يمكنهم من

معالجة القضايا والمشكلات الخاصة بالمنشآت الصناعية خلال حصولهم على شهادات الجودة، بالإضافة الى أن المؤسسة تقوم بتوفير خدمات سريعة في منح الشهادات من خلال القدرة على تقديمها بشكل الكتروني، بالإضافة الى توفير كافة الخدمات المتعلقة بالحصول على شهادة الجودة، كما ويستطيع أصحاب المنشآت الصناعية الوصول لمقر المؤسسة بسهولة تامة، الأمر الذي يمكن مؤسسة المواصفات والمقاييس من تقديم خدماتها بدرجة عالية من الجودة والكفاءة.

كما وتبين نتائج التحليل أن الدلالة الإحصائية للفروقات في استجابات المبحوثين حول تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية التي تعزى لمتغير قطاع العمل في المصانع الفلسطينية كانت (0.006)، وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثة السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من مسؤولي الجودة في المصانع الفلسطينية على اختلاف قطاعات العمل التي يعملون بها لديهم مستويات متباينة من الوعي والإدراك تجاه الدور الذي تقوم به مؤسسة المواصفات والمقاييس في سبيل تعزيز الرضا للقطاعات الصناعية الفلسطينية وأنه كلما زادت عدد المصانع داخل القطاع زادت المسؤوليات على موظفين القسم المختص.

وعليه تم رفض الفرضية المفترضة، وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية تم إجراء اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لإظهار الفروق حسب متغير قطاع العمل، وفيما يلي الجدول أدناه يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (25.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير قطاع العمل وفق محور تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية.

الصناعات الغذائية (3.01)	الصناعات الهندسية (3.01)	الصناعات الكيمياوية (3.37)	الصناعات الانشائية (3.86)	متغير قطاع العمل
-0.14211	-0.00303	.48594	---	الصناعات الانشائية (3.86)
-0.62805*	-0.48897	---	---	الصناعات الكيماوية (3.37)
-0.13908	---	---	---	الصناعات الهندسية (3.01)
---	---	---	---	الصناعات الغذائية (3.01)

يتضح من الجدول (25.4) وجود فروق في تقييم أفراد العينة في محور تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية تبعاً لمتغير قطاع العمل، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في الصناعات الكيماوية، وبين الصناعات الغذائية، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في الصناعات الكيماوية ذات المتوسط الحسابي الاعلى (3.37).

وفي يلي ملخصاً لفرضيات الدراسة الرئيسية (الاولى والثانية والثالثة) والفرعية بدلالة الفروق في آراء المبحوثين والجدوال (26-27/ 4) توضح ذلك.

جدول (26.4): ملخص لنتائج فرضيات الدراسة الاولى والثانية.

رقم الفرضية	نص الفرضية	النتيجة (مدعومة او غير مدعومة)
الفرضية الرئيسية الاولى	لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.	توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع جودة الخدمات وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.
الفرضية الفرعية الاولى	لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية
الفرضية الفرعية الثانية	لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية
الفرضية الفرعية الثالثة	لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدقة /الاعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدقة /الاعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية
الفرضية الفرعية الرابعة	لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية
الفرضية الرئيسية الثانية	لا توجد تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية	توجد تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية

جدول (27.4): ملخص لنتائج فرضية الدراسة الثالثة الخاصة بمتغيرات الدراسة الضابطة والمعدلة، والتي تنص على "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية

تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات خبرة مسؤول الجودة، وعدد العاملين بالمنشأة، والمحافظة، وقطاع العمل).".

الرقم	المتغير	نوعه	المحور	اسم الاختبار	قيمة Sig	الدلالة
.1	الجنس	متغير	جودة الخدمات	T-Test	0.953	دال
		ضابط	الرضا		0.507	دال
.2	سنوات الخبرة	متغير	جودة الخدمات	One way- ANOVA	0.099	دال
		معدل	الرضا		0.160	دال
.3	عدد العاملين	متغير	جودة الخدمات	One way- ANOVA	0.007*	غير دال
		معدل	الرضا		0.014*	غير دال
.4	المحافظة	متغير	جودة الخدمات	One way- ANOVA	0.342	دال
		معدل	الرضا		0.122	دال
.5	قطاع العمل	متغير	جودة الخدمات	One way- ANOVA	0.293	دال
		معدل	الرضا		0.006*	غير دال

الفصل الخامس

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5. النتائج

- بينت النتائج أن الدرجة الكلية لإدارة الجودة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية من وجهة نظر مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية بالضفة الغربية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (3.99) وبدرجة تقدير كبيرة.
- تظهر النتائج أن الدرجة الكلية الخاصة بمحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي (3.87) وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال الثقة كأحد مجالات جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (4.15)، وبانحراف معياري قدره (0.44)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال الإستجابة كأحد مجالات جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (4.01)، وبانحراف معياري قدره (0.36)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال الإعتدالية/ الدقة كأحد مجالات جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (3.97)، وبانحراف معياري قدره (0.47)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- بلغ المتوسط الحسابي لمجال سهولة الوصول كأحد مجالات جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (3.81)، وبانحراف معياري قدره (0.47)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- تبين وجود علاقة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع جودة الخدمات وتعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية من وجهة نظر مسؤولي إدارة الجودة في المصانع الفلسطينية في الضفة.
- تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الجنس، سنوات خبرة مسؤول الجودة، المحافظة) في جميع محاور الدراسة، أما متغير قطاع العمل فقد تبين عدم وجود فروق في محور جودة الخدمات.

- تبين وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين بالمنشأة، وقد كانت الفروق في محور واقع جودة الخدمات بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين يقل عدد العاملون بها عن 10 افراد، وبين المصانع التي يتواجد بها عاملون ما بين (10-20 فرداً)، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين يقل عدد العاملون بها عن 10 أفراد ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.31). كما كانت الفروق في مجال تعزيز الرضا بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين عدد العاملون بهم ما بين (20 فرداً - أقل من 30 فرداً)، وبين المصانع التي يتواجد بها عاملون يزيد عن 30 فرد، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في المصانع الذين عدد العاملون بهم ما بين (20 فرداً - أقل من 30 فرداً)، ذات المتوسط الحسابي الاعلى (4.11).
- تبين وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول محور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير قطاع العمل، حيث كانت هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة الذين يعملون في الصناعات الكيماوية، وبين الصناعات الغذائية، وكانت الفروق لصالح أفراد العينة الذين يعملون في الصناعات الكيماوية ذات المتوسط الحسابي الأعلى (3.37).

2.5 الاستنتاجات

- هنالك دور لأبعاد جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تحسين جودة خدمات منح شهادات الجودة للمصانع الفلسطينية، حيث تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعديد من الإجراءات التي من شأنها تحسين رضا المنشآت الصناعية في الضفة الغربية والمتمثلة في إعداد وإصدار المواصفات القياسية الفلسطينية والتي تتوافق مع المواصفات العالمية، ومنح الشهادات الفلسطينية الخاصة بالجودة، وإجراء عمليات المعايرة القانونية والصناعية للمعدات والأجهزة، وإعداد التعليمات الفنية الإلزامية، وتقديم خدمات الفحوصات للمنتجات المحلية، وتقديم خدمات الفحص والتفتيش على الأنظمة التشغيلية.
- تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعديد من الإجراءات في سبيل تحسين مستوى رضا المنشآت الصناعية الفلسطينية بالضفة الغربية، حيث تعمل على توفير كل متطلبات الراحة خلال التعامل ما بين المؤسسة والمنشأة الصناعية لتقديم خدمات نوعية تشبع حاجاتهم ورغباتهم المتجددة، بالإضافة الى تفهمهم لهذه الاحتياجات من خلال الإتصال الدائم بالمنشآت الصناعية، وعمل الزيارات الميدانية والتوعوية للمصانع بالإضافة الى ورشات العمل، الأمر الذي ينعكس ايجاباً على بقاء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية بكفاءة وفاعلية.
- تسعى مؤسسة المواصفات والمقاييس جاهدة لتحقيق التميز والابداع في تقديم خدماتها وبمستوى عالي من الكفاءة والفاعلية، من خلال توفير موارد بشرية تتمتع بدرجة عالية من التدريب والخبرات والمعرفة والسلوك الإيجابي لتقديم الدعم والمساندة للمنشآت الصناعية في كيفية الحصول على شهادة الجودة بطريقة آمنة وفق القوانين والأنظمة المعمول بها، وتوفر التكنولوجيا الحديثة التي تمكنها من إنجاز الإجراءات بطريقة مؤتمتة وذات موثوقية عالية، بالإضافة لتعميم وتطبيق قيم جوهرية تكون موجهة لطريقة ومنهج عملها في منح شهادات الجودة، الأمر الذي يسهم في زيادة شعور المنشآت الصناعية بالأمان والنزاهة بالخدمات المقدمة، وبالتالي زيادة ثقتهم وولائهم للمؤسسة.
- مؤسسة المواصفات والمقاييس تستجيب بشكل سريع ومرن مع احتياجات ورغبات ومتطلبات المنشآت الصناعية من خلال خدماتها الخاصة بمنح شهادة الجودة والتي تتوافق مع توقعات المنشآت الصناعية الفلسطينية، كما وتحرص على تقديم الخدمات بالوقت والشكل المناسب لهم، والرد على طلباتهم واستفساراتهم بشكل سريع، وتوفر المرافق المريحة والأمانة لتقديم خدماتها، الأمر الذي يعزز من سمعة المؤسسة، ويخلق بيئة داعمة للخدمات المقدمة من طرفها، وبالتالي زيادة فاعلية أدائها المؤسسي.
- تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعديد من الاجراءات في سبيل توفير الدقة والإعتمادية في

خدماتها المقدمة للمنشآت الصناعية، حيث يتم تقديم خدماتها للمنشآت الصناعية بالوقت المناسب وبطريقة صحيحة ودون وجود أية أخطاء قانونية أو فنية أو هدر بالموارد وبشكل ملتزم بالموصفات الدولية والفحوصات المعتمدة خلال منح شهادات الجودة، كذلك العمل على توفير الموارد البشرية كذلك العمل على توفير الموارد البشرية وتدريبهم على الفحوصات داخليا وخارجيا وتقييمهم قبل الاعتماد عليهم في اجراء الفحوصات وزيارات التدقيق لجعلهم يقومون بتنفيذ المهام والمسؤوليات الخاصة بهم بكفاءة وفاعلية وبطريقة إبداعية، وبشكل يمكنها من تحقيق أهدافها وتطلعاتها الاستراتيجية، ويخلق صورة ايجابية عن جودة أدائها المؤسسي تلقى رضا واهتمام المنشآت الصناعية.

- تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في سبيل تحسين عملية الوصول الى خدماتها، وتوفيرها لأكبر نطاق من المستفيدين من المنشآت الصناعية، بتحقيق المواءمة ما بين الامور المادية والخدمات المقدمة من قبلها، حيث تهتم بجودة مرافق المؤسسة وسهولة الوصول لموقعها الفعلي أو الموقع الالكتروني، وتسعى لتوفير التسهيلات والمعدات والأجهزة المادية والبشرية وتقنيات الاتصال والمباني والتكنولوجيا الحديثة، في سبيل توفير خدمات تلقى استحسان المستفيدين من خدماتها.

3.5 التوصيات

- تعزيز عملية بناء استراتيجية تدريبية متميزة بالمؤسسة، في سبيل العمل على تطوير معلومات ومهارات وقدرات الموظفين والقيادات الإدارية بالمؤسسة، ونمط تفكيرهم لإكسابهم جدارات سلوكية متميزة تدعم تعزيز رضا المستفيدين.
- تعزيز اهتمام المؤسسة بالبيئة التنظيمية داخلها، وذلك في سبيل زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، وزيادة انتمائهم الوظيفي، الأمر الذي ينعكس على دعم قدرتها في سبيل تحسين جودة خدماتها.
- استحداث دائرة الشكاوي وتبني نظام فعال لمعالجة الشكاوي في المؤسسة يلبي احتياجات متلقي الخدمات، ويضمن استقبال الشكاوي والمقترحات بأسرع وقت ويعمل على علاجها، من أجل تحقيق درجة عالية من رضا المنشآت الصناعية وتلبية احتياجاتها.
- تعزيز اجراءات العدالة في تطبيق الأنظمة والقوانين الخاصة بمنح شهادة الجودة بمؤسسة المواصفات والمقاييس.
- استحداث إجراء عمل خاص بقياس رضا الزبائن في المؤسسة يتضمن استبيان خاص لكل دائرة في مؤسسة المواصفات والمقاييس .
- الاهتمام بقطاع الصناعات الغذائية بشكل خاص وعمل زيارات لهم من أجل تعزيز رضاهم عن الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.
- الاهتمام بالمنشآت التي يكون عدد العمال فيها اكثر من 30 فرد من أجل تعزيز رضاهم عن الخدمة المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.
- الاهتمام بتوفير الكفاءات الادارية والفنية من الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة والقادرة على تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية للمنشآت الصناعية، وتقديم حوافز متنوعة لتشجيع عملية جذب واستقطاب الموارد البشرية من الدوائر الحكومية.
- تعزيز فرق الجودة المشكلة داخل المؤسسة من أجل تقديم المساعدة للإدارة العليا في تطبيق مبادئ إدارة الجودة وإيجاد الحلول للمشكلات والعقبات التي تواجههم أثناء تطبيقها.
- الاهتمام بمواءمة جميع مرافق مؤسسة المواصفات والمقاييس مع ذوي الإحتياجات الخاصة.

4.5 المقترحات البحثية

- إجراء دراسة حول جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات القطاع العام الفلسطيني ودرها في تعزيز ثقة المواطن الفلسطيني.
- إجراء دراسة حول العوامل المؤثرة في تعزيز الرضا للعاملين في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- إجراء دراسة حول العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وزيادة الربحية في قطاع الصناعات الفلسطينية.
- إجراء دراسة حول العلاقة بين شهادة الجودة الممنوحة من مؤسسة المواصفات والمقاييس وزيادة الحصة السوقية لقطاع الصناعات الفلسطينية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أبو خريص، عمارن وشكشك، أحمد.(2015): التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن) مجلة الجامعة السمرية، المجلد 2، العدد 17.
- أبو صفية، ميسون.(2017): محددات الانتاجية للعاملين في القطاع الصناعي، دراسة قياسية على قطاع صناعات الملابس في قطاع غزة، الجامعة الاسلامية، فلسطين.
- باديس، بوخلوة.(2016): أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ليبيا.
- بشرى، بلحفاية.(2020): أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية- دراسة حالة عينة من مرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بتابلاط - المدية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- بصحراوي، بشرى.(2019): أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة الديوان الوطني الجزائري للتنشيط والترقية والاشهار السياحي، جامعة محمد خضر، الجزائر.
- بلحسن، سميحة.(2012): تأثير جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- بوسطيلة، عبد الحاكم.(2017): تأثير إدارة علاقات الزبون في تحقيق جودة الخدمة دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح رقلة، الجزائر.
- حرز الله، أحمد وشقير، نعمة.(2021): تأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة على الابداع في الشركات الخدماتية الفلسطينية، جامعة القدس، فلسطين.
- حساني، عبد الكريم وبوكتير، جبار.(2018): تقييم أبعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن دراسة حالة وكالة بنك بدر بأم البواقي، جامعة ام البواقي، مجلة البحوث المالية والاقتصادية، المجلد الخامس، العدد الاول.
- الحلبي، موسى.(2017): دور شهادة الجودة الممنوحة من مؤسسة المواصفات والمقاييس في تعزيز القدرة التنافسية للمنتج الفلسطيني، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.
- الحميد بونجار، لمين مباركي.(2020): أثر جودة الخدمة على رضا الزبائن دراسة حالة مؤسسة اتصالات في الجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة، الجزائر.
- الدراركة، مأمون.(2012): إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.

- دليل اجراءات مؤسسة المواصفات والمقاييس.(2015): وثيقة المواصفة الدولية لنظام ادارة الجودة (ISO 9001:2015)، رام الله، فلسطين.
- الدويك، انيسة.(2018): مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها، جامعة الخليل، فلسطين.
- الرياضي، سامر.(2016): اثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي (دراسة ميدانية في مدينة الزرقاء)، دراسة ماجستير، جامعة الزرقاء، الأردن.
- الزامل، أحمد، ناصر ويوسف، أحمد و فوطة، سحر.(2012): تسوق الخدمات المصرفية، اثره للنشر والتوزيع، عمان.
- سعد الله، نور.(2017): جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة شندي، السودان.
- سعيد، نسيبة.(2017): دور جودة الخدمة في تفسير العلاقة بين استراتيجية تسويق الخدمات المصرفية ورضا العملاء، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- الشامرائي، شيما.(2014): علاقة عوامل الثقة برضا مستخدمي خدمة التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية.
- الشليل، سوزي.(2012): تطبيقات ادارة علاقات الزبائن في مرحلة الشراء الالكتروني وأثرها في بناء القيمة للزبون، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان.
- شراف، عقوان.(2016): أثر جودة الخدمة على رضا العملاء دراسة حالة خدمات النقل الحضري بمدينة ميله، مجلة ميلاف للبحوث والدارسات، العدد الثالث، الجزائر.
- الشعار، قاسم والنجار، فايز.(2015): تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الإبداع التكنولوجي "دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الاردن"، مجلة دراسات الجامعة الاردنية، العلوم الادارية، المجلد 42، العدد 2، عمان.
- شياد، نسرين.(2017): دور جودة الخدمات البنكية في كسب ولاء الزبون "دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- الصالح، شاكر والصريمي، خالد.(2015): الجودة الشاملة، دار الفكر، عمان.
- صالح، وجعي وبلال، حيمروش.(2020): أثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات -بريد الجزائر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله، الجزائر.
- الطاهر، بابكر و بنعبده، نزار.(2019): اثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء - دراسة ميدانية -المصارف التجارية بمحافظة الدرب في المملكة العربية السعودية، جامعة جازان، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الرابع عشر، السعودية.

- عبود، سالم.(2014): قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، العراق، المجلد (6)، العدد (1).
- العتيبي، نايف.(2020): أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- العجارمة، تيسير.(2013):التسويق المصرفي، ط2، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن.
- علاونة، عقبة.(2019): واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، جامعة القدس، فلسطين.
- عمر، سالي و مراد، رحمانى.(2019): تأثير جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة موبيليس - وكالة المسيلة)، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- فليسي، ليندة.(2012): واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، جامعة محمد بوقرة، الجزائر.
- قليل، حياة واضح، سلمى.(2020): دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون - دراسة ميدانية ببريد الجزائر - المسيلة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر.
- لعلوح، رفاه وزين الدين، رهام.(2016): أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العمال في البنوك التجارية في مدينة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- المسعودي، حيدر.(2010): ادارة تكاليف الجودة استراتيجيا، ط2، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الاردن.
- المشهداني، سعد.(2017): مناهج البحث الاعلامي، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة.
- منشورات المفتحي.(2000): قانون مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية رقم 6 لسنة 2000 رام الله، فلسطين.
- منشورات مؤسسة المواصفات والمقاييس.(2014): السياسة الوطنية للجودة، رام الله، فلسطين.
- منشورات مؤسسة المواصفات والمقاييس.(2017-2022): الخطة الاستراتيجية للمؤسسة، رام الله، فلسطين.
- منشورات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.(2015): وثيقه معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، رام الله، فلسطين.
- وفيه، قرابلي.(2020): دور جودة خدمات المؤسسات الصحية الخاصة في تحقيق رضا الزبون - دراسة حالة عيادة الشفاء بالطاهير-جيجل، جامعة حممد الصديق بن يحي -جيجل-، الجزائر.

- Abrunhosa, A. and Esa, Maura. 2008. Are TQM principles supporting innovation in the Portuguese footwear industry? *Journal Technovation*, 28(1), 208 - 221.
- Ahire, S.L., & Ravichandran, T. 2001. An Innovation Diffusion Model of TQM Implementation. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 48(4):445-464.
- Al-Tit Ahmad,(2015). The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention, *Asian Social Science*; Vol. 11, No. 23; 2015 ISSN 1911-2017 E-ISSN 1911-2025 Published by Canadian Center of Science and Education.
- Awoke, Habtamu. (2015).Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Saving Account Customers of Banking Industry, *European Journal of Business and Management*, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online), Vol.7, No.1, 2015 .
- Fida Bashir, Ahmed Umar, Singh Dharmendra.(2020).Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman, *SAGE Journal* ,April-June 2020: 1–10.
- Khafafa Ali, Shafii Zurina. (2013). Measuring the Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in Islamic Bank Windows in Libya Based on Structural Equation Modelling (SEM)", *Afro Eurasian Studies*, 2(1&2), 56-71.
- Khatab Jaafar, Esmaeel Ezat, Othman Bestoon,(2014). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan/Iraq, *International Journal of Advanced Science and Technology* Vol. 28, No. 20, (2019), pp. 865-872.
- Mariam ,Fasih. 2014.Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector “Case of Al-Bashir Hospital”, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)* [ISSN:] 2309-8619, Pages: 331-354.
- Msosa, S. (2015): ASSESSING CUSTOMER SERVICE IN THE MALAWIAN PUBLIC SERVICE , Master Thesis, University of Durban.
- Munawar, Khan, Mariam, Fasih. (2014) Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, ISSN 2309-8619, Johar Education Society, Pakistan (JESPK), Lahore, Vol. 8, Iss. 2, pp. 331-354
- Nusjirwan Nusjirwan, Regen Ronal, NardoRio.(2020). The Role of Service Quality and Trust in Building Customer Satisfaction and Loyalty, *BIRCI-Journal*, Vol 3, No 4 (2020).

- Rola ,AL deman ,(2017)Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction, International Journal of Business and Management; Vol. 12, No. 9; 2017 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119 Published by Canadian Center of Science and Education
- Saunders, M. , Lewis, P. & Thornhill, A. (2012). Research methods for business students , Vol. 5.
- Victor, Lorin, Purcărea.(2013).The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale, Procedia Economics and Finance, Volume 6, 2013, Pages 573-585.

المواقع الإلكترونية

- مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (2014):السياسة الوطنية للجودة، فلسطين.
<http://www.psi.pna.ps/ar/pages/default.aspx> , (2022/08/18)
- مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (2017):الخطة الاستراتيجية، فلسطين.
<http://www.psi.pna.ps/ar/pages/default.aspx>, (5/08/2022)
- مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (2022):حول المؤسسة، فلسطين.
<http://www.psi.pna.ps/ar/pages/default.aspx>, (19/10/2022)
- وزارة الاقتصاد الوطني (2022): استراتيجية العناقيد الصناعية، فلسطين.
<https://www.mne.gov.ps/newsdetails.aspx?NewsId=4317> (2022\5\7)
- وزارات الاتصالات الفلسطينية (2015): وثيقه معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، فلسطين.
[http://eportal.gov.ps/index.php/openData\(5\9\2022\)](http://eportal.gov.ps/index.php/openData(5\9\2022))
- هيئة تشجيع الاستثمار (2022): القطاع الصناعي، فلسطين.
http://www.pipa.ps/ar_page.php?id=26eeedy2551533Y26eeed (2\10\2022)
- وزارة الاقتصاد الوطني (2022):دعم المنتج الوطني، فلسطين.
<https://www.mne.gov.ps/newsdetails.aspx?NewsId=4317>,(10\7\2022)



ملحق 1: الاستبانة بصورتها النهائية

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

خي الموظف/ اختي الموظفة المحترم/ة

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان

واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية

ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من جامعة القدس.

وقد صممت هذه الإستبانة لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة، ونظراً لاهمية رأيكم في هذا المجال، فإن الباحثة تأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بصدق وموضوعية لتفي بالغرض الذي أعدت من أجله، علماً بأن المعلومات التي ستدلي بها ستوظف لأغراض البحث العلمي فقط، وسوف تحظى بالسرية التامة.

شاكرين لكم جهودكم وحسن تعاونكم

الباحثة: أماني ناصر جاسر يحيى

إشراف الدكتور: أحمد حرز الله

تعليمات للمبحوثين:

- ✓ يرجى قراءة العناوين والشرح.
- ✓ يرجى وضع إشارة (X) أمام الخيار الأكثر ملائمة بك حسب خبرتك في مجالات الدراسة.
- ✓ يرجى مراعاة الدقة في قراءة بنود الاستبانة.

القسم الأول: البيانات الأساسية

أخي الموظف/اختي الموظفة: يحتوي هذا القسم على البيانات الشخصية الخاصة بك، الرجاء وضع إشارة (X) في الخانة التي تناسبك:

1. الجنس:

- 1.1 ذكر 2.1 أنثى

2. سنوات خبرة مسؤول الجودة:

- 1.2 أقل من 5 سنوات 2.2 من 5 - أقل من 10 سنوات
3.2 من 10 - أقل من 15 سنة 4.2 15 سنة فأكثر

3. عدد العاملين بالمنشأة :

- 1.3 أقل من 10 أفراد 2.3 من 10 - أقل من 20 فرداً
3.3 من 20 فرداً - أقل من 30 فرداً 4.3 من 30 فرد فأكثر

4. المحافظة:

- 1.4 شمال الضفة الغربية 2.4 وسط الضفة الغربية
3.4 جنوب الضفة الغربية

5. قطاع العمل:

- 1.5 الصناعات الانشائية 2.5 الصناعات الكيماوية
3.5 الصناعات البلاستيكية المبلمرات (هندسية) 4.5 الصناعات الغذائية

القسم الثاني: فقرات الإستبانة

فيما يأتي مجموعة من الفقرات عن واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة الموصفات والمقاييس الفلسطينية، وعليه تتمنى الباحثة منكم وضع إشارة (X) مقابل كل فقرة وتحت درجة موافقتك عليها.

رقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	توابعاً	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الاول: الثقة (وهي كسب ثقة المنشآت الصناعية بالخدمات المقدمة من مؤسسة الموصفات والمقاييس الفلسطينية)						
1.	سلوك العاملين بمؤسسة الموصفات والمقاييس يشعر إدارة المنشآت الصناعية بالامان خلال حصولهم على شهادة الجودة.					
2.	تعزز مؤسسة الموصفات والمقاييس الثقة المتبادلة مع أصحاب المنشآت الصناعية.					
3.	تتمتع مؤسسة الموصفات والمقاييس بدرجة عالية من المصداقية في الحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المنشآت الصناعية.					
4.	يتمتع العاملون بمؤسسة الموصفات والمقاييس بالمعرفة والمهارة اللازمين لمعالجة قضايا ومشكلات المنشآت الصناعية في حصولها على شهادة الجودة.					
5.	تتوفر المعرفة الكافية لدى العاملين بمؤسسة الموصفات والمقاييس للإجابة على أسئلة المنشآت الصناعية للحصول على شهادة الجودة.					
6.	يتم تطبيق (القرارات الادارية والانظمة واللوائح) الصادرة عن مؤسسة الموصفات والمقاييس على جميع المنشآت الصناعية دون تمييز.					
المحور الثاني: الاستجابة (وتعني مدى استجابة مؤسسة الموصفات والمقاييس الفلسطينية بتقديم خدماتها "ما قبل الشهادة، الحصول على الشهادة، ما بعد الحصول على الشهادة" ضمن الفترة الزمنية المحددة)						
7.	توفر مؤسسة الموصفات والمقاييس خدمة سريعة في منح شهادات الجودة للمنشآت الصناعية.					
8.	العاملون بمؤسسة الموصفات والمقاييس لديهم دافعية ورغبة عاليتين لتقديم الخدمات الخاصة بالحصول على شهادة الجودة.					
9.	لدى مؤسسة الموصفات والمقاييس درجة عالية من الجاهزية والاستعداد لتقديم شهادات الجودة.					
10.	يتوفر عدد كاف من العاملين في مؤسسة الموصفات والمقاييس لتقديم خدمة منح شهادة الجودة.					
11.	يتم الاستجابة لطلبات المنشآت الصناعية بالحصول على شهادة الجودة بدقة متناهية.					
12.	يمتلك العاملون في مؤسسة الموصفات والمقاييس ثقافة عالية تمكنهم من مساعدة					

					المنشآت الصناعية في الحصول على شهادة الجودة.
					13. تعمل مؤسسة المواصفات والمقاييس على ايجاد الحلول اللازمة لمشاكل المنشآت الصناعية في الحصول على شهادة الجودة.
					14. توفر مؤسسة المواصفات والمقاييس المعلومات عن خدماتها بشكل مستمر.
<p>المحور الثالث: الدقة/ الاعتمادية (وهي تعني قدرة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية بانجاز خدماتها المتعلقة بمنح الشهادة لقطاع الصناعات الفلسطينية بصورة صحيحة من أول لحظة، وتجنب الهدر بالموارد وتحقيق الكفاءة والفاعلية من تقديم الخدمة)</p>					
					15. تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بتوفير كافة الخدمات المتعلقة بالحصول على شهادة الجودة.
					16. يتوفر في مؤسسة المواصفات والمقاييس موارد بشرية كافية لتقديم شهادات الجودة.
					17. توفر مؤسسة المواصفات والمقاييس خدمة منح شهادة الجودة بالوقت المحدد ودون تأخير.
					18. ترتبط خدمات مؤسسة المواصفات والمقاييس بجدول زمني محدد لمنح شهادة الجودة.
					19. تتصف مؤسسة المواصفات والمقاييس بدرجة عالية من الدقة والاعتمادية خلال تقديم شهادة الجودة.
					20. تهتم مؤسسة المواصفات والمقاييس بمشاكل المنشآت الصناعية وتجب عن استفساراتهم بوضوح من للحصول على شهادة الجودة.
					21. تعتمد مؤسسة المواصفات والمقاييس آليات وسياسات متميزة لتحقيق متطلبات المنشآت الصناعية في الحصول على شهادة الجودة.
<p>المحور الرابع: سهولة الوصول (وتعني سهولة الوصول لمؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية من أجل الحصول على خدماتها)</p>					
					22. يستطيع أصحاب المنشآت الصناعية الوصول لمقر مؤسسة المواصفات والمقاييس بسهولة.
					23. يوجد بمؤسسة المواصفات والمقاييس لوحات ومنشورات إرشادية واضحة.
					24. أوقات الدوام في مؤسسة المواصفات والمقاييس تتناسب مع المنشآت الصناعية.
					25. مرافق مؤسسة المواصفات والمقاييس تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
					26. مقر مؤسسة المواصفات والمقاييس مناسب لتقديم خدماتها.
					27. لدى المؤسسة موقع الكتروني لتقديم طلب الحصول على شهادة الجودة.
					28. يوفر الموقع الالكتروني لمؤسسة المواصفات والمقاييس المعلومات الكافية حول اجراءات الحصول على شهادة الجودة.
					29. يوجد مركز استعلام واضح داخل مقر مؤسسة المواصفات والمقاييس لارشاد أصحاب المنشآت الصناعية لكيفية الحصول على خدمات شهادة الجودة.
					30. يتوفر داخل مقر مؤسسة المواصفات والمقاييس شاشات عرض تتضمن المعلومات الخاصة بالحصول على شهادة الجودة وخدمات المؤسسة.

القسم الثالث: تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية

وهي تلك المشاعر المتكونة لدى العميل نتيجة تجربة استخدام منتج ما (سلعة /خدمة) ويقاس بالمقارنة بين توقعاته والواقع.

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	نوعاً ما	غير موافق
الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية عن الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية					
31.	تعد الاجراءات المطبقة بمؤسسة المواصفات والمقاييس شاملة وتغطي كافة الجوانب اللازمة لتحسين جودة المنتج الفلسطيني.				
32.	تواكب الاجراءات والتعليقات المطبقة بمؤسسة المواصفات والمقاييس أحدث الممارسات العالمية.				
33.	تطبق المؤسسة الاجراءات والتعليقات على كافة المؤسسات دون تمييز.				
34.	يعمل موظفو مؤسسة المواصفات والمقاييس بشكل مهني في تطبيق الاجراءات.				
35.	إجراءات المؤسسة ساهمت في تحسين جودة المنتج الفلسطيني.				
36.	تجد المصانع سهولة بالحصول على الخدمات والمعلومات الارشادية من مؤسسة المواصفات والمقاييس.				
37.	تمتاز المؤسسة بدقة وسرعة إنجاز وتقديم خدماتها ومنح شهادة الجودة.				
38.	تجد المصانع اهتمام كبير من قبل مؤسسة المواصفات والمقاييس بالطلبات المقدمة للحصول على شهادة الجودة.				
39.	توفر المؤسسة كافة المعلومات حول آليات منح شهادات الجودة.				
40.	تقدم مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية جميع الخدمات الفنية اللازمة مثل (خدمات المعايرة، الفحص، والتدقيق) للحصول على شهادة الجودة.				
41.	نتائج الفحوصات التي تقوم بها مؤسسة المواصفات والمقاييس تتميز بدقتها العالية.				
42.	حصول المصنع على شهادة الجودة ساهم في زيادة قدرتنا على التنافسية (محلياً/ دولياً)				
43.	حصول المصنع على شهادة الجودة ساهم بزيادة مبيعات المصنع.				
44.	العاملين بالمؤسسة يتعاملون مع الشكاوي المقدمة طرفهم بطريقة مهنية.				
45.	تقوم مؤسسة المواصفات والمقاييس بمتابعة تقديم الخدمات المقدمة بشكل مستمر.				
46.	رسوم الحصول على شهادة الجودة من مؤسسة المواصفات والمقاييس مناسبة.				

شكراً لحسن تعاونكم



ملحق 2 : رسالة تحكيم الاستبانة.

حضرة الدكتور/ة المحترم /ة
تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: تحكيم استبانته لرسالة ماجستير

أتقدم لحضرتكم بأجمل التحيات وأتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وأرجو من حضرتكم التكرم بتحكيم هذه الاستبانة التي سيتم إستخدامها كأداة بحث في دراستي الحالية وهي بعنوان:

**واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية
ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية**

إشراف: د. أحمد حرز الله

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية موارد بشرية من جامعة القدس/ ابو ديس.

محاور التحكيم:

مدى قياس الفقرات للموضوع المراد قياسه، ومدى ملائمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح والغموض، ومدى ملائمة الفقرات للفئة المستهدفة، ومدى انتماء الفقرة للبعد الذي تقيسه، ومن حيث احتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى، ومن حيث سلامة اللغة المستخدمة في الفقرات، وإضافة أي فقرات ترونها مناسبة، الفقرات المقترحة حذفها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،

الباحثة: أماني ناصر جاسر يحيى



ملحق 3: قائمة بأسماء السادة المحكمين لاداة الدراسة

قائمة المحكمين:

الرقم	اسم المحكم	مكان العمل
1.	د. سلوى البرغوثي	جامعة القدس
2.	د. نضال درويش	جامعة القدس
3.	د. محمد سالم	جامعة القدس
4.	د. شريف ابو كرش	الجامعة العربية الامريكية
5.	د. مجيد منصور	الجامعة العربية الامريكية
6.	د. محمد توفيق أبو شربة	الجامعة العربية الامريكية
7.	د. رائد عريقات	الجامعة العربية الامريكية
8.	د. سمير بيضون	جامعة بيرزيت
9.	د. يحيى صالح صلاحات	جامعة النجاح
10.	د. محمود صلاحات	بيت لحم الاهلية
11.	د. ناصر جرادات	بيت لحم الاهلية
12.	أ.د. فتح الله غانم	جامعة القدس المفتوحة
13.	د. عبد القادر الدراويش	جامعة القدس المفتوحة

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
85الاستبانة بصورتها النهائية.....	1.
90رسالة تحكيم الاستبانة.....	2.
91قائمة بأسماء السادة المحكمين لاداة الدراسة.....	3.

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.....	35
2.3	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة لمسؤولي الجودة.....	35
3.3	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد العاملين	35
4.3	توزيع أفراد العينة حسب متغير المحافظة.....	36
5.3	توزيع أفراد العينة حسب متغير قطاع العمل.....	36
6.3	مصنوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الأول للدراسة المتعلق واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية.....	38
7.3	مصنوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات المحور الثاني للدراسة المتعلق تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.....	38
8.3	معاملات الثبات كرونيباخ ألفا.....	39
1.4	مفتاح التصحيح الخماسي.....	42
2.4	إجابات المبحوثين حول مجال الثقة كأحد مجالات جودة الخدمات.....	43
3.4	إجابات المبحوثين حول مجال الاستجابة كأحد مجالات جودة الخدمات.....	45
4.4	إجابات المبحوثين حول مجال الاعتمادية/ الدقة كأحد مجالات جودة الخدمات..	47
5.4	إجابات المبحوثين حول مجال سهولة الوصول كأحد مجالات جودة الخدمات..	49
6.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف ومستوى التقدير الكلية لواقع إدارة الجودة.....	51
7.4	إجابات المبحوثين حول محور تعزيز الرضا.....	52
8.4	معامل ارتباط بيرسون بين واقع جودة الخدمات وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.....	55
9.4	معامل ارتباط بيرسون بين الثقة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.....	56
10.4	معامل ارتباط بيرسون بين الاستجابة وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.....	57
11.4	معامل ارتباط بيرسون بين مجال الدقة /الاعتمادية وبين تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.....	58
12.4	معامل ارتباط بيرسون بين سهولة الوصول وبين تعزيز الرضا في قطاع	59

	الصناعات الفلسطينية.....	
13.4	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لقياس	
60	تأثير تطبيق جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية.....	
14.4	نتائج إختبار "T-Test" للعينات المستقلة لفحص مستوى دلالة الفروق بين	
61	متوسطات إجابات أفراد العينة نحو واقع جودة الخدمات وعلاقتها بتعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية حسب متغير الجنس.....	
15.4	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين	
63	متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمحور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة.....	
16.4	نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً	
63	لمتغير سنوات خبرة مسؤول الجودة.....	
17.4	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين	
65	متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية حسب متغير عدد العاملين بالمنشأة.....	
18.4	نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً	
65	لمتغير حسب عدد العاملين بالمنشأة.....	
19.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات	
66	متغير عدد العاملين بالمنشأة وفق محور واقع جودة الخدمات.....	
20.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات	
67	متغير عدد العاملين بالمنشأة وفق محور تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية.....	
21.4	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين	
67	متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية حسب متغير المحافظة.....	
22.4	نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً	
68	لمتغير المحافظة.....	
23.4	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين	

	متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق محور واقع جودة الخدمات ومحور تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية حسب متغير قطاع العمل.....	
70	نتائج إختبارات تحليل التباين (ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير قطاع العمل.....	24.4
71	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير قطاع العمل وفق محور تعزيز الرضا في الصناعات الفلسطينية.....	25.4
72	ملخص لنتائج فرضيات الدراسة الاولى والثانية.....	26.4
72	ملخص لنتائج فرضية الدراسة الثالثة الخاصة بمتغيرات الدراسة الضابطة والمعدلة.....	27.4

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
15	شكل يوضح مهام المؤسسة وصلاحياتها حسب القانون رقم 6/2000...	1.2
17	شكل يوضح خطوات الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية.....	2.2
21	شكل يوضح ربط عمل مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعناقيد والقطاعات المختلفة.....	3.2
40	نموذج الدراسة.....	1.3

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الإقرار.....	أ
	الشكر والعرفان.....	ب
	التعريفات.....	ج
	إختصارات الدراسة.....	و
	الملخص بالعربية.....	ز
	الملخص بالإنجليزية.....	ط
	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها.....	1
1.1	المقدمة.....	1
2.1	مشكلة الدراسة.....	2
3.1	دوافع ومبررات الدراسة.....	3
4.1	أهمية الدراسة.....	3
1.4.1	الأهمية العلمية.....	3
2.4.1	الأهمية العملية.....	4
5.1	أهداف الدراسة.....	4
1.5.1	الهدف العام.....	4
2.5.1	الأهداف الفرعية.....	4
6.1	أسئلة الدراسة.....	5
7.1	فرضيات الدراسة.....	6
8.1	حدود الدراسة.....	7
9.1	مصادر جمع المعلومات والبيانات.....	7
10.1	هيكلية الدراسة.....	7
	الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة.....	9
1.2	المقدمة.....	9
2.2	مفهوم الجودة.....	9
3.2	مفهوم الخدمة.....	10
4.2	جودة الخدمة.....	11

11 مفهوم جودة الخدمة	1.4.2
11 أهمية جودة الخدمة	2.4.2
12 أبعاد جودة الخدمة	3.4.2
14 مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية	5.2
14 نشأة مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية	1.5.2
15 الخدمات والمهام التي تقدمها مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية	2.5.2
16 الجودة ومنح الشهادات من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية...	3.5.2
16 شهادة الجودة الفلسطينية الممنوحة من مؤسسة المواصفات والمقاييس...	4.5.2
16 فوائد الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية	5.5.2
17 خطوات الحصول على شهادة الجودة الفلسطينية	6.5.2
18 رضا الزبائن	6.2
18 مفهوم رضا الزبائن	1.6.2
19 أهمية رضا الزبائن	2.6.2
19 أدوات قياس رضا الزبائن	3.6.2
20 العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الزبائن	4.6.2
21 القطاع الصناعي في الاقتصاد الفلسطيني	7.2
21 مقدمة	1.7.2
21 ربط عمل مؤسسة المواصفات والمقاييس بالعناقيد والقطاعات المختلفة..	2.7.2
22 احصائيات عن القطاع الصناعي	3.7.2
22 شهادات الجودة الفلسطينية وفق القطاع	4.7.2
23 الدراسات السابقة	8.2
23 المقدمة	1.8.2
23 الدراسات العربية	2.8.2
27 الدراسات الاجنبية	3.8.2
31 التعقيب على الدراسات السابقة	4.8.2
31 أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	1.4.8.2
32 الاستفادة من الدراسات السابقة	2.4.8.2
32 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	3.4.8.2
33 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	4.4.8.2
34 الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	

34 منهج الدراسة	1.3
34 مجتمع الدراسة	2.3
34 عينة الدراسة	3.3
36 أداة الدراسة	4.3
37 صدق أداة الدراسة	1.4.3
38 ثبات أداة الدراسة	2.4.3
39 إجراءات تطبيق الدراسة	5.3
39 متغيرات الدراسة	6.3
39 المتغيرات المستقلة	1.6.3
40 المتغيرات التابعة	2.6.3
40 المتغيرات الضابطة	3.6.3
40 المتغيرات المعدلة	4.6.3
41 أساليب المعالجة الإحصائية	7.3
42 الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها	
42 المقدمة	1.4
42 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها	2.4
55 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها	3.4
74 الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات	
74 النتائج	1.5
76 الاستنتاجات	2.5
78 التوصيات	3.5
79 المقترحات البحثية	4.5
80 المصادر والمراجع	
92 فهرس الملاحق	
93 فهرس الجداول	
96 فهرس الاشكال	
97 فهرس المحتويات	