

دور الجودة في تعزيز التنافسية في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي

إعداد الطالب/فادي بشير محمد اقرع

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

حقوق الطباعة

تمتلكها جامعة ميدأوشن. حيث إن جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك للجامعة، وال يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بدون إذن مسبق من جامعة ميدأوشن.

الباحث

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى بحث دور الجودة في تعزيز القدرة التنافسية لشركات الأنابيب البلاستيكية في السوق السعودي، من خلال التركيز على كيفية تأثير تحسين الجودة على الأداء التنافسي. في ضوء النمو السريع لقطاع البنية التحتية في المملكة العربية السعودية، أصبحت جودة الأنابيب البلاستيكية عاملاً حاسماً لضمان استدامة المشاريع وتلبية المعايير الدولية. ومع ذلك، تواجه الشركات تحديات كبيرة في تحقيق مستويات الجودة المطلوبة بسبب نقص التكنولوجيا المتقدمة والتدريب الكافي للعمال والفنيين والمشرفين.

اعتمدت الدراسة منهج وصفي تحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال المقابلات مع المديرين والمسؤولين عن الجودة في الشركات، بالإضافة إلى تحليل الوثائق والتقارير ذات الصلة. كما تمت مقابلة العملاء والمقاولين والمؤسسات الحكومية للحصول على رؤية شاملة حول تأثير الجودة على الأداء التنافسي.

تم تحليل البيانات باستخدام التحليل النوعي والمقارن والسببي لفهم العلاقة بين الجودة والتنافسية. خلصت الدراسة إلى أن تحسين الجودة يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية للشركات من خلال تقليل التكاليف المرتبطة بالعيوب والصيانة، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز السمعة التجارية.

كما أظهرت النتائج أن الالتزام بالمعايير الدولية للجودة، مثل ISO، يساهم في تعزيز مكانة الشركات في الأسواق المحلية والدولية. وأكدت أهمية الاستثمار في التكنولوجيا والابتكار لتحسين العمليات الإنتاجية وتقليل الهدر. تقدم الدراسة توصيات تتضمن تبني استراتيجيات شاملة لتحسين الجودة، والاستثمار في تدريب العمالة الفنية، وتعزيز التعاون بين القطاعات لتطوير معايير جودة موحدة. كما أوصت بضرورة تحسين البحث والتطوير وبناء علاقات قوية مع العملاء لضمان تلبية توقعاتهم.

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية حول العلاقة بين الجودة والتنافسية في قطاع الأنابيب البلاستيكية، وتقدم توصيات عملية للشركات لتحسين أدائها وتعزيز مكانتها في السوق السعودي. كما تسلط الضوء على أهمية الجودة في تحقيق الاستدامة الاقتصادية والبيئية للمشاريع الإنشائية والبنية التحتية في المملكة.

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، فقد كان لجهودهم وعطائهم الأثر الكبير في إخراج هذه الصورة.

أود أن أعبر عن امتناني العميق للمشرفين الكريمين الدكتور الفیصل عبد الحمید والدكتور فايز جراد، الذين لم يدخار جهداً في توجيهي وإرشادي، فكانت ملاحظاتهم القيمة ودعمهم المستمر حافزاً لي للمضي قدماً.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الجامعة ميداوشن على توفيرها البيئة الأكاديمية والدعم اللازم و الموارد والإمكانات التي ساعدت في تنفيذ هذا البحث.

ولا يفوتني أن أعبر عن تقديري لزملائي وأصدقائي الذين لم يبخلوا عليّ بنقاشاتهم المثمرة وملاحظاتهم البناءة، والتي كان لها أثر واضح في تطوير محتوى البحث.

وأخص بالشكر عائلتي العزيزة، التي كانت دائماً الداعم الأول لي، فبفضل دعائهم وتشجيعهم المستمر استطعت تجاوز التحديات وإكمال هذا البحث.

ختاماً، أسأل الله أن يكون هذا العمل نافعاً، وأن يحقق الفائدة المرجوة، فإن أصبت فمن الله، وإن أخطأت فمن نفسي ومن الشيطان، وأسأل الله العفو والمغفرة

قائمة المحتويات

أ	حقوق الطباعة
ب	المستخلص
ت	الشكر والتقدير
ث	قائمة المحتويات
1	الفصل الاول
1	مقدمة
2	مشكلة الدراسة
2	اهداف الدراسة
3	اهمية الدراسة
4	الاهمية العلمية (النظرية)
4	الاهمية العملية
5	تساؤلات الدراسة
5	فروض الدراسة
6	النظرية العلمية المتبعة لاعداد البحث
8	الفصل الثاني
8	الإطار النظري والدراسات السابقة
8	المتغيرات
9	المنطلقات النظرية للدراسة
11	التطور التاريخي لإدارة الجودة والجودة الشاملة: لمحة تاريخية
14	مفهوم الجودة
15	الدراسات السابقة
18	الفصل الثالث
18	المنهجية وطرق البحث
18	مجتمع البحث
19	حدود البحث
20	ادوات الدراسة
20	التوصيات
20	Abstract
22	المراجع

الفصل الأول

مقدمة:

تعتبر الجودة عنصراً حاسماً في نجاح أي صناعة، حيث تلعب دوراً محورياً في تعزيز التنافسية وزيادة رضا العملاء. في سوق الأنابيب البلاستيكية في المملكة العربية السعودية، أصبحت الجودة أكثر أهمية من أي وقت مضى، نظراً للنمو السريع في القطاع والطلب المتزايد على منتجات عالية الجودة تلبي المعايير الدولية.

هذا البحث يستكشف الدور الذي تلعبه الجودة في تعزيز التنافسية بين الشركات العاملة في هذا السوق السعودي خلال السنوات الأخيرة، شهدت المملكة طفرة في مشاريع البنية التحتية، مما أدى إلى زيادة الطلب على الأنابيب البلاستيكية كخيار مفضل لكفاءتها ومرونتها. ومع ذلك، فإن التحديات المتعلقة بالجودة لا تزال قائمة، حيث يتطلب السوق منتجات تتمتع بمعايير جودة عالية لضمان الأداء الممتاز وطول العمر الافتراضي. هنا، تكمن أهمية الجودة في تمكين الشركات من تلبية توقعات العملاء وتجاوزها، مما يؤدي إلى تعزيز ولاء العملاء وزيادة الحصة السوقية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل كيفية بناء استراتيجيات تحسين الجودة التي يمكن أن تعزز القدرة التنافسية للشركات في السوق السعودي. من خلال مراجعة الأدبيات الحالية ودراسة حالة بعض الشركات الرائدة، سيقدم هذا البحث رؤى حول الأدوات والأساليب التي يمكن استخدامها لتحقيق مستويات فائقة من الجودة. كما سيسلط الضوء على التحديات التي تواجهها الشركات وكيفية التغلب عليها لتحقيق التميز في السوق.

حيث إن فهم العلاقة بين الجودة والتنافسية لا يساعد الشركات فقط في تحسين منتجاتها، بل ويدعم أيضاً الاقتصاد الوطني من خلال تعزيز الابتكار وزيادة الاستثمارات والمساهمة في تقليل الهدر والانفاق على مشاريع الصيانة المستقبلية لهذه المنتجات المهمة في شبكات البنية التحتية والانشائية مما ينعكس إيجابياً على تحقيق رؤية المملكة تجاه الاستدامة. لذا، فإن هذا البحث عدا عن كونه يمثل دراسة أكاديمية يعتبر أيضاً مساهمة في تطوير قطاع حيوي في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

تشكل الجودة أحد العوامل الأساسية لضمان النجاح في قطاع الأنابيب البلاستيكية في السوق السعودي، حيث تلعب دوراً محورياً في زيادة التنافسية وتحقيق رضا العملاء مثل مشغلي شبكات البنية التحتية وكذلك القطاع الخاص . يواجه هذا القطاع تحديات تتعلق بالامتثال لمعايير الجودة العالية نتيجة للنمو السريع والزيادة في الطلب على المنتجات ذات الكفاءة والموثوقية. بالرغم أن الأنابيب البلاستيكية تمثل الخيار المفضل في العديد من مشاريع البنية التحتية بسبب كفاءتها ومرونتها، إلا أن معظم الشركات تواجه تحديات في تحقيق مستويات الجودة المطلوبة لتلبية احتياجات السوق المحلية والاقليمية .

تكمن مشكلة الدراسة في تفاوت مستويات الجودة بين الشركات العاملة في هذا القطاع في المملكة، مما يؤثر على القدرة التنافسية والقدرة على تلبية توقعات العملاء وضمان استدامة المشاريع على المدى الطويل. وبالإضافة إلى ذلك، تتسبب التحديات مثل التقنيات الإنتاجية المتواضعة ونقص التدريب وعدم وجود استراتيجيات لتحسين الجودة في تدهور الأداء وزيادة التكاليف على المدى البعيد. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الجودة على التنافسية بين الشركات في سوق الأنابيب البلاستيكية في المملكة العربية السعودية، وتحليل الدور المحوري لاستراتيجيات تحسين الجودة في تعزيز القدرة التنافسية، بالإضافة إلى تحديد التحديات التي تواجه الشركات وسبل تجاوزها من أجل تحقيق التميز في السوق. ستركز الدراسة أيضاً على العوامل المساهمة في تحقيق المعايير العالمية للجودة وتعزيز الاستدامة الاقتصادية والبيئية في هذا القطاع ذو الأهمية البالغة كما سيتم دراسة بعض الحالات في السوق واكتشاف اثر التزامها باقصى درجات معايير الجود ومدى انعكاسه على سمعة الشركة وحصتها السوقية وكيف اصبحت الرائد في هذا المجال في المملكة.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي من الدراسة هو تحليل دور الجودة في تعزيز القدرة التنافسية في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي من خلال مايلي:

1. تحليل تأثير الجودة على التنافسية: دراسة كيف تساهم الجودة في تحسين القدرة التنافسية للشركات في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي.
2. تحديد استراتيجيات تحسين الجودة: استكشاف الاستراتيجيات والأدوات التي يمكن للشركات تبنيها لرفع مستوى جودة منتجاتها.

3. تقييم تأثير الجودة على رضا العملاء: فهم العلاقة بين جودة المنتجات ورضا العملاء وتأثير ذلك على ولاء العلامة التجارية.
4. استكشاف دور التكنولوجيا: تحليل كيف يمكن للتكنولوجيا والابتكار أن يسهما في تحسين جودة الأنابيب البلاستيكية.
5. اقتراح توصيات للشركات: تقديم توصيات عملية للشركات لتعزيز جودة منتجاتها وزيادة حصتها السوقية.
6. دراسة التحديات المرتبطة بالجودة: تحديد العقبات التي تواجه الشركات في تحسين الجودة وكيفية التغلب عليها.
7. تحليل تأثير الجودة على الأداء المالي: تقييم كيف يمكن لجودة المنتجات أن تؤثر على الربحية والنمو المالي للشركات

أهمية الدراسة:

أدت التغيرات الأخيرة في مجال التقنية وزيادة حدة المنافسة في بيئة أعمال تتسم بالتطور المتسارع إلى جعل التنافسية الآلية الأساسية لمنظمات الأعمال في حربها في اقتناص الفرص، وغزو الأسواق في مختلف دول العالم ، والسيطرة عليها لتحقيق أهدافها في النمو وزيادة الأرباح، والتنافسية تعني قدرة المنشأة على تزويد الأسواق بالمنتجات بصورة أكثر كفاءة وفعالة من المنافسين معتمدة على إمكانياتها وجاهزيتها للمنافسة في السوق، وتفوق أدائها لأطول فترة ممكنة بما يحقق أهدافها في الحصول على العائد المطلوب . ساق الله، ٢٠٠٩

ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة للتعرف على أثر دور الجودة في تعزيز التنافسية في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي ودراسة العلاقة بين جودة المنتجات والقدرة التنافسية وتعتبر هذه الدراسة ذات أهمية بالغة لعدة أسباب أساسية:

أولاً: تشهد المملكة العربية السعودية ازدهاراً في مشاريع البنية التحتية والتنمية العمرانية، مما ينجم عنه زيادة في الطلب على مواد البناء عالية الجودة، ومنها الأنابيب البلاستيكية. هذه المشاريع تتطلب منتجات تتمتع بمعايير جودة عالية لضمان السلامة والكفاءة والمتانة، مما يجعل تحسين الجودة لا غنى عنه للشركات التي تعمل في هذا القطاع.

ثانيًا: تساهم هذه الدراسة في توضيح العلاقة الوثيقة بين الجودة والقدرة التنافسية. في سوق مليء بالتنافس المحلي والعالمي، تصبح الجودة عاملاً حاسماً في تمييز المنتجات وبناء سمعة قوية. الشركات التي تولي اهتماماً استراتيجياً للجودة قادرة على تعزيز ولاء العملاء وزيادة حصتها في السوق، مما يؤدي في النهاية إلى نمو مستدام وزيادة في الإيرادات.

ثالثًا: تقدم هذه الدراسة رؤى حول كيفية تبني استراتيجيات فعالة لتحسين الجودة باستخدام التقنيات الحديثة والابتكار. من خلال تحليل الأدوات والأساليب الفعالة في السوق، يمكن للشركات تحسين عملياتها وضمان تقديم منتجات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء. تساهم هذه الاستراتيجيات في خفض التكاليف المرتبطة بالعيوب والإرجاعات، مما يحقق زيادة في الربحية.

رابعًا: تسلط الضوء الدراسة على أهمية التدريب والتطوير المهني للعاملين في مجال الجودة. الاستثمار في تطوير الموارد البشرية يضمن تجهيز الموظفين بالمهارات الضرورية لتحقيق مستويات عالية من الجودة، مما يدعم أهداف الشركة استراتيجياً.

الاهمية العلمية (النظرية) :

تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تقوم بتسليط الضوء على العلاقة ما بين أهمية الجودة والتنافسية بالسوق السعودي في قطاع حيوي وبالغ الأهمية في المملكة. من خلال هذه الدراسة سيتم توفير تحليل عميق حول كيفية تأثير الجودة على قدرة الشركات على التنافس في السوق، كما ستقدم أطارا علميا لفهم تأثير استراتيجيات الجودة على الكفاءة التشغيلية ومقدار القدرة على التكيف مع متغيرات السوق والتوسع في الاسواق الجديدة وكيفية تأثير ذلك على خلق وزيادة الطلب على الانابيب البلاستيكية، وبالتالي فإن الدراسة تساهم في إثراء الأدبيات ذات العلاقة في مجال الصناعة وتوفر مرجعا للباحثين في مجال الجودة والتنافسية في مجالات أخرى قريبة.

الاهمية العملية :

تقدم هذه الدراسة فوائد كبيرة للشركات العاملة في مجال صناعة الانابيب البلاستيكية في السوق السعودي كون المملكة تشهد نموا ملحوظا وتطورا سريعا في مشاريع البنى التحتية والعمرانية لذا فان جودة الانابيب تساهم بشكل مباشر في نجاح واستدامة هذه المشاريع، من خلال تبني استراتيجيات الجودة الفعالة يمكن للشركات العاملة في المجال تعزيز قدرتها التنافسية في سوق مزدحم بالمنافسين المحليين والدوليين وزيادة الربحية نتيجة لتقليل التكاليف المرتبطة بالمرتجعات والعيوب المصنعية، بالإضافة الى ما سبق تقدم الدراسة توصيات حول أهمية

تدريب وتطوير مهارات العاملين وفرق العمل الذين يقومون بتركيب هذه المنتجات مما يؤدي الى تحقيق استدامة وكفاءة تشغيلية في السوق .

بذلك تسهم الدراسة في تحسين الاداء العام وتساعد الشركات في تحقيقالتفوق التنافسي عبر التركيز على الجودة في قطاع الانابيب البلاستيكية السعودي.

تساؤلات الدراسة:

بناءً على تحليل الدراسات السابقة، يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي

- 1- إلى أي مدى تؤثر جودة الأنابيب البلاستيكية على قدرة الشركات على تحقيق التنافسية في السوق السعودي؟
- 2- كيف تؤثر مستويات جودة الأنابيب البلاستيكية على قدرة الشركات على بناء تميز تنافسي في السوق؟
- 3- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات في صناعة الأنابيب البلاستيكية في السعودية في تحقيق معايير الجودة؟
- 4- ما هي الصعوبات الرئيسية التي تعترض تحقيق مستويات الجودة المطلوبة في ظل تطور سريع في القطاع؟
- 5- كيف يمكن تبني استراتيجيات تحسين الجودة لتعزيز فعالية الأداء والقدرة التنافسية في شركات الأنابيب البلاستيكية؟
- 6- كيف تسهم جودة الأنابيب البلاستيكية في تحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم في السوق السعودي؟
- 7- ما هي العلاقة بين تحقيق معايير جودة عالية وزيادة رضا العملاء في قطاع الأنابيب البلاستيكية؟
- 8- ما هو الدور الذي تلعبه جودة الأنابيب البلاستيكية في ضمان استدامة المشاريع والحد من الهدر في البنية التحتية وما يترتب عليها من مصاريف الصيانة لهذه الشبكات في السعودية؟

فروض الدراسة:

الافتراض الأول:

يفترض وجود علاقة طردية بين جودة الأنابيب البلاستيكية ومقدار قوة التنافسية للشركات في السوق السعودي. يُفترض أن الشركات التي تسعى لتحسين جودة منتجاتها ستكون أكثر قدرة على المنافسة بنجاح في السوق السعودي مقارنة بتلك التي لا تولي الجودة نفس الأهمية

الافتراض الثاني:

يشير هذا الافتراض إلى أن مستويات الجودة العالية للأنابيب البلاستيكية تؤدي إلى زيادة رضا العملاء وبالتالي تعزيز ولاء العملاء في السوق السعودي. من المتوقع أن تُسهم الشركات التي تركز على تقديم منتجات عالية الجودة في تعزيز تجربة العملاء، مما يؤدي إلى بناء قاعدة عملاء مخلصين وزيادة فرص استمرارية الأعمال.

الافتراض الثالث:

واجهت الصناعة السعودية للأنابيب البلاستيكية تحديات كبيرة في تحقيق معايير الجودة العالية نتيجة لنقص التكنولوجيا المتقدمة والتدريب الكافي للعمال. يعتبر هذا الفرض أن وجود تحديات تقنية وعنصر بشري يُعيق قدرة الشركات على تحقيق المستويات المطلوبة من الجودة، مما يؤثر سلبًا على قدرتها التنافسية في السوق.

الافتراض الرابع:

يستند هذا الافتراض إلى أن تطبيق استراتيجيات تحسين الجودة بشكل فعال في صناعة الأنابيب البلاستيكية سيؤدي إلى تقليل التكاليف على المدى البعيد من خلال تقليل الحاجة للصيانة والإصلاح. يُتوقع أن يكون للشركات التي تولي اهتمامًا بالجودة قدرة عالية على خفض تكاليف الصيانة والإصلاح في مشاريع البنية التحتية، مما يعزز الاستدامة المالية والاقتصادية على المدى الطويل.

الافتراض الخامس:

يعزو هذا الافتراض أهمية تحقيق معايير الجودة الدولية في صناعة الأنابيب البلاستيكية إلى زيادة قدرة الشركات السعودية على التوسع في الأسواق العالمية وزيادة حجم الاستثمارات في هذا القطاع. يعتبر أن الالتزام بالمعايير الدولية للجودة سيساهم في تعزيز قدرة الشركات على المنافسة عالميًا وزيادة جاذبية الاستثمارات، مما يرفع مكانة المملكة في هذا القطاع.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

في تطوير هذا البحث حول أهمية الجودة في صناعة الأنابيب البلاستيكية في السوق السعودي تم الاعتماد على إدارة الجودة وإدارة الجودة الشاملة (TQM) كنظريات علمية أساسية توجه الدراسة وتعتمد هذه النظرية على

مبادئ أساسية تركز على تحسين الجودة في جميع جوانب العمل داخل المنظمة، ابتداء من العمليات الإنتاجية وصولاً إلى رضا العملاء وتحقيق الاستدامة.

بالإضافة إلى ذلك تم الاعتماد على نظرية الميزة التنافسية (Competitive Advantage Theory)، حيث تبين هذه النظرية أنه يمكن للشركات تحقيق ميزة تنافسية من خلال تحسين جودة منتجاتها، مما يعزز الحصة السوقية. أيضاً تم الاعتماد على نظرية التكامل بين الجودة والتكلفة (Quality-Cost Integration) حيث تتعامل هذه النظرية مع فكرة أن تحسين الجودة يمكن أن يؤدي إلى تقليل التكاليف على المدى الطويل. من خلال تقليل العيوب والهدر.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

كل من الدراسات المذكورة ادناه تقدم رؤى وأدوات قيمة لدراسة أهمية الجودة في عدة قطاعات صناعية ومن ضمنها صناعة الأنابيب البلاستيكية، وتساعد في تحليل التحديات والفرص التي تواجه الشركات في السوق السعودي. يمكن استخدام هذه الدراسات كمرجع قوي لدعم استنتاجات البحث وتوسيع نطاق فهم العلاقة بين تحسين الجودة و تعزيز التنافسية في قطاع الأنابيب البلاستيكية

تمتع الدراسات المذكورة بمجموعة واسعة من الفوائد القيمة في مجال إدارة الجودة و تحسين التنافسية، ومع ذلك، من المهم ملاحظة أن بعضها يعاني من نقص التنوع في العينات أو التركيز على جوانب معينة قد تحد من تعميم النتائج. كان يمكن تحسين العديد من هذه الدراسات عن طريق توسيع العينة لتشمل مزيداً من الشركات في قطاع الأنابيب البلاستيكية، بالإضافة إلى دمج متغيرات إضافية مثل تأثير الابتكار والتكنولوجيا الحديثة.

من خلال هذا الفصل، سوف نتناول فيه متغيرات الدراسة وهما الجودة والقدرة التنافسية للشركات ، سنبحث اهم المفاهيم المتعلقة بهما وتأثيرهما على الشركات والسوق واصحاب المصلحة، نتطرق الى اهم النظريات المتعلقة بهما.

المتغيرات Variables:

المتغير المستقل : الجودة، حيث تعتبر المتغير الرئيسي في الدراسة حيث يتم دراسة تأثيرها على الشركات ويشمل هذا المتغير عدة جوانب مثل تحسين العمليات الانتاجية والتزام بالمعايير الدولية مثل الايزو واستخدام التكنولوجيا والابتكار و اهمية تدريب العمالة الفنية

المتغير التابع : وهو القدرة التنافسية للشركات والمصانع المنتجة للأنابيب البلاستيكية في السوق السعودي ويتم قياسها من خلال زيادة الحصة السوقية، تحسين الأداء المالي (زيادة الربحية)، تعزيز ولاء العملاء ورضاهم، تقليل التكاليف المرتبطة بالعيوب والصيانة.

تهدف الدراسة إلى تحليل مدى تأثير الجودة (المتغير المستقل) على القدرة التنافسية (المتغير التابع) في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. تركز نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM) على أهمية دمج الجودة في جميع جوانب المؤسسة، حيث تنظر للجودة على أنها مسؤولية جماعية تشمل جميع الموظفين. تهدف هذه النظرية إلى تحسين الأداء والابتكار وزيادة رضا العملاء. كما تعزز من التنافسية من خلال تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

2. تقترح نظرية الميزة التنافسية Competitive Advantage Theory أن الشركات يمكنها الحصول على ميزة تنافسية من خلال تحسين جودة منتجاتها. وبالتالي، تساعد الجودة على سمعة الشركة وتمييز منتجاتها عن المنافسين، وبالتالي تسهم في زيادة الحصة السوقية.

درس الباحثون على مدى عقود العلاقة بين المنظمة والأداء، وذلك محاولة تفسير الأسباب التي تجعل منظمة تمتلك أداءً مميزاً بين أقرانها وكانت النتيجة تعزى إلى سببين رئيسيين هما توافر الميزة التنافسية وجودة مصدر هذه الميزة، لذلك يتم تشجيع المنظمات على استخدام مواردها وقدراتها للحصول على مزايا تنافسية من أجل تحقيق أداء مميز. (Hang,2015)

أن الميزة التنافسية هي أحد مكونات استراتيجية التسويق الخاصة بالمنظمة والتي تتكون من مجموعة من الأشياء الملموسة وغير الملموسة، ويمكن لأي منظمة أن تتمتع بميزة تنافسية إذا استخدمت قدراتها ومواردها في الاستثمار الأمثل في السوق. فيتم تحديد الميزة التنافسية للمنظمة من خلال قوتين رئيسيتين؛ الأولى: قوة داخلية تتمثل في الموارد والقدرات التي تمتلكها، والثانية: قوة خارجية تتمثل في موقع هذه المنظمة في السوق. (Hang,2015)

تتبنى المنظمات ابتكارات إدارية جديدة، مثل إدارة الجودة الشاملة، ولكن يُنظر إليها على أنها أقل منها قادر على الحفاظ على نجاح الابتكار. وعلى مدى العقدين الماضيين، كان ينظر للجودة على أنها مصدر للميزة التنافسية ويمكن تعريف الجودة على أنها: "جميع السمات والخصائص التي يتسم بها المنتج أو الخدمة والتي ترتبط بقدرته على تلبية الاحتياجات المتصورة أو المتصورة" (Heizeretal، 2017).

3. تركّز نظرية السلسلة القيمة Value Chain Theory التي وضعها مايكل بورتر على كيفية إضافة القيمة من خلال الأنشطة المختلفة داخل الشركة. وبالتالي، فإن تحسين الجودة في أي مرحلة من مراحل سلسلة القيمة يمكن أن يؤدي إلى زيادة التنافسية والربحية.

4. تشير نظرية المعايير الدولية ISO Standards إلى أهمية اعتماد معايير الجودة الدولية مثل ISO 9001 في تحسين الأداء وجودة المنتجات. وبالتالي، تعزز الشركات التي تتبنى هذه المعايير مكانتها في الأسواق الدولية وتعزز من قدرتها التنافسية.

تسعى الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة إلى تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين والحفاظ على صحة وسلامة المستهلك، والعمل على تطوير وتحديث المواصفات القياسية السعودية واللوائح الفنية بشكل مستمر لحماية السوق الوطني من السلع المقلدة والردئية والمغشوشة ودعم الاقتصاد الوطني من خلال تطبيق علامة الجودة السعودية SASO وهي علامة تملكها هيئة المواصفات السعودية وتوضع على المنتجات الحاصلة على ترخيص باستخدام العلامة، وهي علامة اختيارية لجميع المنتجات باستثناء بعض المنتجات الملزمة بالحصول عليها.

وجود علامة الجودة يؤكد بأن المنتج حاصل على أعلى مستويات الإثبات والامتثال، وأن المنشأة تملك نظام إدارة جودة فعال، يضمن إنتاج سلعة مطابقة للائحة الفنية العامة لعلامة الجودة. وأصبحت جميع المؤسسات الحكومية تشترط وجود هذه العلامة على الأنابيب البلاستيكية، ويطلب الحصول على علامة الجودة السعودية حصول المصنع على شهادات الايزو وشهادة NSF العالمية، ان مراعات متطلبات معايير NSF/ANSI 61 "مكونات أنظمة مياه الشرب - الآثار الصحية"، يعتبر من الأساسيات عند اختيار نظام أنابيب مياه الشرب. تم تطوير هذه المعايير منذ عام 1988، وهو يحدد الحد الأدنى من المتطلبات للسيطرة على الآثار الضارة بصحة الإنسان في المواد والمكونات والمنتجات والأنظمة التي لها اتصال مباشر بمياه الشرب (من المصدر إلى الصنبور) أو المواد الكيميائية لمعالجة مياه الشرب.

يتكون NSF/ANSI 61 من معايير لتقييم الأنابيب والوصلات ومواد التلحيم solvent cement والتأكد من عدم رشحها لأي مواد ملوثة أو سامة في مياه الشرب. وهذه الملوثات يتم تحديدها من قبل وكالة حماية البيئة الأمريكية ووزارة الصحة الكندية، وتتضمن أيضاً بعض المركبات غير المعروفة والمثيرة للقلق.

في عام 2011، أوضحت التشريعات الفيدرالية في الولايات المتحدة تعريف "خالٍ من الرصاص" كما تمت الإشارة إليه في قانون مياه الشرب الأمريكية (SDWA) وبعد ثلاث سنوات، تم التحديد رسمياً في قانون مياه الشرب الأمريكية SDWA نسبة 0.25% كحد أقصى مسموح لنسبة تسرب الرصاص من الأسطح المبللة لمنتجات مياه الشرب التي يتم بيعها أو تركيبها للاستخدام في شبكات المياه العامة والسباكة في المنشآت. مما ساعد على تقييم أي منتج وخطر تسرب الرصاص منه إلى المياه بمقدار أعلى من 0.25%. كان هذا التقييم اختياريًا قبل عام 2014، وكان قد تم وضع متطلبات التقييم للسماح للمصنعين في الحصول على هذا الاعتماد والشهادة إذا رغبوا في ذلك. وكانت عدة دول، بما في ذلك كبار المستشارين في المملكة العربية السعودية، قد تبنوا هذه المتطلبات في مشاريعهم وفرضوا إصدار شهادات من قبل طرف ثالث. فالامتثال لهذا المعيار هو ضمان للحد من المخاطر الصحية. وهذا ضمان مهم للعملاء، وهو ما لا تستطيع تحقيقه الكثير من العلامات التجارية الأخرى.

5. تعتبر نظرية رضا العملاء Customer Satisfaction Theory أهمية جودة المنتج في تحقيق رضا العملاء. فإذا كان العملاء راضين، فإنهم يظهرون ولاءً ويزيدون من المبيعات، مما يعزز التنافسية.

6. تركز نظرية الابتكار Innovation Theory على العلاقة بين الابتكار والجودة. فإن الابتكار في التصميم والتقنيات يعتبر عنصرًا أساسيًا يساهم في تحسين الجودة وتعزيز التنافسية في السوق.

7. تشير نظرية التكامل بين الجودة والتكلفة Quality-Cost Integration إلى أن تحسين الجودة يمكن أن يؤدي إلى تقليل التكاليف على المدى الطويل. عن طريق تقليل العيوب والهدر، يمكن للشركات تحقيق جودة عالية بتكاليف أقل.

التطور التاريخي لإدارة الجودة والجودة الشاملة: لمحة تاريخية

بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان، ثم انتشر بعدها في أمريكا والدول الأوروبية، ثم باقي دول العالم، وقد كانت هناك مساهمات عديدة من قبل العلماء والمفكرين في تحديد مفهوم الجودة وتطورها. ففي عام 1931 بدأ Deming الذي تعلم على يد Shewhart بإعطاء محاضرات عن الجودة والاساليب الإحصائية في الجودة للعديد من المهندسين اليابانيين، وفي كبرى الشركات اليابانية، وقد انتشرت أفكاره بسرعة وأصبحت عناوين

الجودة منشورة في عدة مجلات علمية في اليابان ، (جودة 2006 ، ص 24) .وقد قام عدد من الكتاب بتقسيم تطور حركة الاهتمام بالجودة الى أربع مراحل رئيسة يمكن إيجازها عبر مقارنتها في الجدول التالي: (Hermal، 1995, Plunkett & Dale) (الفضل، الطائي، 2004)، (المطري، 2007)

الجدول (١)

(مقارنة بين سمات وخصائص مراحل الجودة)

السمات والخصائص المميزة	عصور حركة الجودة			
	الفحص	رقابة الجودة	ضمان الجودة	إدارة الجودة الشاملة
البداية الرئيسية للفترة	بداية القرن العشرين	١٩٣٠س	١٩٥٠س	١٩٧٠س - ١٩٨٠س
الاهتمام الأساسي	الكشف	الرقابة	التنسيق	تأثير استراتيجي
النظرة للجودة	مشكلة تتطلب حل	مشكلة تتطلب حل	حلول مرتقبة	فرصة للمنافسة
التركيز على	اتساق المنتج	تقليص عملية الفحص	سلسلة الإنتاج كلها	السوق واحتياجات العميل
الطرق المستخدمة	معايير ومقاييس	أدوات وأساليب إحصائية	برامج وتقنيات تخطيطية	تخطيط استراتيجي، حشد وتحريك جهود المنظمة ككل
دور خبراء الجودة	الفحص، الفرز، العدد والتبويب	تطبيق نظرية الاحتمالات	قياس وتخطيط وتصميم برامج الجودة	التدريب بالإضافة إلى ممارسة الاستشارة مع الأقسام الأخرى
المفاهيم الأساسية	المخرجات وتقسيم العمل	تحقيق مستوى مقبول من الجودة	الاعتمادية وثقة الزبون	التميز
المسؤولية عن الجودة	قسم الفحص	الإدارة الهندسية وإدارة الإنتاج	جميع الأقسام بما فيها الإدارة العليا	جميع الأقسام بما فيها قيادة الإدارة العليا
التوجيه نحو	التفتيش عن الجودة	رقابة الجودة	بناء الجودة	إدارة الجودة
رواد كل فترة	Taylor	Deming, Shewhart	Juran, Feigenbaum	Crosby, Ishikawa

وتنقسم مراحل التطور الأربعة السابقة إلى مدخلين لإدارة الجودة: (حجازي، 2002 ، ص 289)

المدخل الأول: ويطلق عليه المدخل التقليدي لإدارة الجودة الشاملة، ويتضمن المراحل الثلاث الأولى، وهي الفحص ورقابة الجودة وضمان الجودة.

المدخل الثاني: وهو المدخل الحديث لإدارة الجودة الشاملة، ويمثل المرحلة الرابعة.

بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة هما: (مأمون السلطي وآخرون، 1999)

- **أهداف تخدم ضبط الجودة:** وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهذه المعايير تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء الزبائن... إلخ.

- **أهداف تحسين الجودة:** وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي حاجات العملاء بفاعلية اكبر

أصبح الاهتمام بإدارة الجودة ظاهرة عالمية وتوليها منظمات الأعمال في العالم اهتماماً خاصاً، وذلك في ظل التحديات الكبرى التي تواجه منظمات الأعمال في المجتمع الإنساني المعاصر، والتي ترتبط بالجوانب النوعية على مستوى السلع والخدمات. وتستخدم الجودة كسلاح تنافسي بين الدول، حيث تعتمد على ثلاثة ركائز هادفة في هذا المجال: تحقيق رضا المستهلك، ومساهمة العاملين في المنظمة، واستمرار التحسين والتطوير في الجودة.

وأصبحت إدارة الجودة والجودة الشاملة فلسفة إدارية وأسلوب حياة لأي منظمة تمكنها من اكتساب ميزة تنافسية في ظل التغيرات والظواهر السريعة في الأسواق العالمية وتزايد مطالب المستهلكين على الجودة. وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى السعي إلى إشباع احتياجات ومتطلبات العميل الحالية والمحتملة، أي خدمة المستهلك والسعي إلى رضاه وولائه للمنظمة.

ولتحقيق هذا الهدف يتطلب الأمر إجراء تغييرات جذرية وعميقة في ثقافة المنظمة. وفي هذا السياق فإن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل منهج أو نظام إداري شامل، يقوم على إحداث تغييرات إيجابية جذرية في كل شيء داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغييرات: الفكر والسلوك والقيم وأسلوب القيادة الإدارية وأنظمة العمل والإجراءات والأداء... إلخ، وذلك بهدف تحسين وتطوير مكونات المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها، وبأقل تكلفة بهدف تحقيق أعلى درجات الرضا لدى عملائها، وذلك بإستراتيجية مفادها أن رضا العملاء هو الهدف من إشباع احتياجاتهم ورغباتهم، وفقاً لما يتوقعونه، بل يتجاوز هذا التوقع، فهما معاً هدف واحد، ويتوقف بقاء المنظمة ونجاحها واستمرارها على هذا الرضا وكذلك على رضا كل من يتعامل معها، بخلاف العملاء، مثل الموردين وغيرهم. لذلك فإن إدارة الجودة الشاملة هي تغيير تنظيمي يشجع على تطبيق وتوفير أساليب تحسين الجودة في كافة المجالات ويتبنى فلسفة التحسين المستمر وضرورة دعم الإدارة العليا لهذه الفلسفة ووضع رؤية إستراتيجية بمشاركة العاملين. إن إدارة ثقافة المنظمة وأحد ركائز المنظمة وجانب مهم وأساسي من جوانب الجودة الشاملة هي نشاط استراتيجي مستمر ذو أفق بعيد المدى ويشكل جزءاً من تكوينها، وهي ليست مجرد شعارات بل هي واقع عملي ملموس يشعر به العميل (النويصر، 2023).

مفهوم الجودة:

تعريفات الجودة:

1. تعريف ISO 9001:

أنها الدرجة التي تقي بها مجموعة من الخصائص المتأصلة [أو السمات المميزة] لشيء ما "، والتي بدورها تُعرف بأنها أي شيء يمكن إدراكه أو تصوره، مثل المنتج أو الخدمة أو العملية أو الشخص أو المنظمة أو النظام أو الموارد، "بالمطلوبات".

2. تعريف جوران:

الجودة، وفقا لجوران، تعني أن المنتج يلبي احتياجات العملاء مما يؤدي إلى رضاهم ، والجودة تعني أيضًا جميع الأنشطة التي تشارك فيها الشركة لضمان أن المنتج يلبي احتياجات العملاء .

3. تعريف Edward Deming:

الحصول على جودة عالية مع تحقيق رغبات المستهلك

4. تعريف كروسبي:

كان كروسبي يعتقد أن الجودة تعني التوافق مع المتطلبات، حيث ساوى بين إدارة الجودة واتخاذ الإجراءات الوقائية، وركز على أهمية تحسين المخرجات وتقليل العيوب في الأداء . ويُعتبر أول من دعا إلى مفهوم "العيوب الصفرية". وقد قدم فلسفته في إدارة الجودة الشاملة من خلال أربعة معايير رئيسية هي:

تعريف الجودة هو التوافق مع المتطلبات، نظام الجودة يركز على الوقاية من الأخطاء، معيار الأداء في الجودة هو "صفر عيوب"، قياس الجودة يتم من خلال تكلفة عدم المطابقة.

تؤدي جودة المنتج إلى زيادة القدرة التنافسية للمنظمة وزيادة درجة رضا العملاء داخليا وخارجيا وزيادة قدرة المنظمة على استيعاب التغيرات البيئية السريعة، وزيادة الربحية وتقليل التكاليف، وتقصير الوقت اللازم لإتمام العمل، وتقليل نسبة العيوب والأخطاء، وتنمية المهارات، وتشجيع عمليات التطوير المستمر

ملاحظات:

- الدراسات العربية قد تركز على تطبيقات إدارة الجودة الشاملة TQM في الصناعات والبلاستيكية، أو تحليل العلاقة بين الجودة والتنافسية في السوق المحلي.
- يمكن لهذه الدراسات أن توفر إطارًا معرفيًا غنيًا حول التحديات التي تواجه صناعة الأنابيب البلاستيكية في السعودية والممارسات التي يمكن اعتمادها لتحسين الجودة والقدرة التنافسية.

الدراسات السابقة

1. محمد الهجيني، "إدارة الجودة الشاملة"، "انطلاقة الصناعة اليابانية في الأسواق العالمية"، تناول المؤلف التطبيقات العملية لإدارة الجودة الشاملة في عدة صناعات، بما في ذلك الصناعات البلاستيكية. وركز في هذا السياق على كيفية استفادة الشركات من المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة لتحقيق تحسينات ملموسة في منتجاتها وعملها والتعمق في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الصناعات البلاستيكية مثل تحسين عمليات الإنتاج اعتمدت الشركات البلاستيكية اليابانية على التحسين المستمر (Kaizen) في خطوط الإنتاج، مما ساعد في تقليل الفاقد وزيادة الكفاءة. قامت الشركات بتطبيق معايير صارمة للجودة لتلبية احتياجات العملاء، مما أدى إلى تقليل العيوب وتحسين مستوى الأداء. تركزت الجهود على ضمان دقة التصنيع في المنتجات البلاستيكية لزيادة التنافسية في السوق
2. حسن، أ. (2018). تتناول هذه الدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المؤسسات الصناعية في الدول العربية، من خلال دراسة تطبيقية على بعض الشركات في مصر، وتسلط الضوء على تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنافسي للشركات الصناعية في مصر.
3. العسيري، م. (2020). تناولت هذه الدراسة دور معايير الجودة في الصناعات البلاستيكية، من خلال دراسة تحليلية مقارنة في بعض الشركات السعودية، وتركز على تحسين المنتجات البلاستيكية، خاصة الأنابيب، من خلال مقارنة بين الشركات التي تطبق هذه المعايير وأخرى لا تطبقها. تميزت دراستنا عن هذه الدراسة بتحديد الأهداف بشكل واضح ودقيق والتركيز على أهمية جودة المنتج والعملية الانتاجية ككل.

4. الباشا، ن. (2016). تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور الابتكار في تعزيز التنافسية وجودة المنتجات في الشركات الصناعية العربية، مع استعراض حالة الشركات في مجال الصناعات البلاستيكية.
5. الشريف، ع. (2017). تناولت الدراسة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين أداء الصناعة في السوق السعودي، من خلال دراسة تطبيقية على قطاع البلاستيك، وتركز على رفع القدرة التنافسية وجودة المنتجات البلاستيكية.
6. عبدالله، م. (2015). تركز هذه الدراسة على تحقيق التميز في الصناعة البلاستيكية في السعودية من خلال تحسين الجودة، وتناولت الشركات المنتجة للأنابيب البلاستيكية.
7. الرفاعي، م. (2019). تبحث هذه الدراسة في تحليل ممارسات الجودة في الصناعات التحويلية العربية، بما في ذلك صناعة البلاستيك، وتسلط الضوء على أثرها على الكفاءة الإنتاجية.

الدراسات الاجنبية :

1. دراسة أجراها (وليام ودوجلاس، 2001) هدفت إلى تحديد العلاقة بين درجة تبني وتطبيق إدارة الجودة والقدرة التنافسية المحققة نتيجة تبني ذلك المفهوم، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية نسبياً بين الجودة والقدرة التنافسية، كما أظهرت بيانات الدراسة بعض التأييد لتأثير تعديل الهيكل التنظيمي على كفاءة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وعلى وجه الخصوص قامت الدراسة بقياس الهيكل التنظيمي (الرقابة والتفتيش)، حيث توصلت الدراسة إلى وجود تأثير مستقل من جهة وتأثير متداخل على الأداء المالي للمنشآت التي تطبق إدارة الجودة الشاملة من جهة أخرى.
2. ماركر (2005) في دراسته استعرض التطورات المختلفة في تطبيقات إدارة الجودة في القطاع العام والخاص في بولندا ، وتحديد اثر جائزة بولندا للجودة على تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات وكشفت الدراسة أن أغلب الشركات البولندية تطبق هذه الفلسفة وخاصة إدارة الجودة الشاملة في ظل النتائج العالمية الإيجابية لتطبيقاتها وإن لجائزة بولندا للجودة اثر ايجابي في تشجيع الشركات البولندية على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة
3. فريمان (2006) دراسة شملت 180 منشأة صناعية في بريطانيا لقياس قدرتها التنافسية ودراسة عدد من العوامل المؤثرة عليها وقد أظهرت الدراسة ما يلي:
 - أ. إن المنشآت الصناعية البريطانية لديها اهتمام كبير بالبحث والتطوير وذلك بسبب تعقيد البيئة المحيطة بهذه المنشآت الصناعية، كما أن التحليل المستمر لهذه البيئة والاستجابة لها يعد من أهم العوامل التي تساهم في نجاح المشروع.
 - ب. التحديث والتطوير التكنولوجي يخفض من تكاليف الإنتاج ويكسب المنشأة الصناعية قدرة عالية على التنافس .

مايميز دراستنا انها سلطت الضوء على الشركات العاملة في السوق السعودي وركزت على جوانب اخرى غير الاداء التنافسي مثل اهمية جودة المنتج والعمليات والنظام والاداء الفني ورضى العملاء والاستدامة

الفصل الثالث

المنهجية وطرق البحث:

بناءً على طبيعة الدراسة التي تسعى لاستكشاف دور الجودة في تعزيز التنافسية في سوق الأنابيب البلاستيكية السعودي، تم استخدام منهج وصفي تحليلي.

في الجانب النظري، تم توضيح متغيرات الدراسة باستخدام المنهج الوصفي، وذلك من خلال :

1- الدراسة الميدانية : حيث تم جمع البيانات من الواقع من خلال المقابلات

2- الدراسة الوثائقية : من خلال دراسة العديد من الدراسات السابقة والوثائق

بينما تم استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لتحليل وربط النتائج وتفسيرها، مما يساهم في إصدار

الاستنتاجات الملائمة من خلال :

1- التحليل النوعي : اعتمد على تفسير وتحليل البيانات غير العددية (المقابلات أو الملاحظات أو النصوص) لفهم المعاني والأفكار أو الاتجاهات.

2- التحليل المقارن: المقارنة بين مختلف الظواهر أو الحالات للوصول إلى استنتاجات حول الاختلافات أو التشابهات بينها.

3- التحليل السببي: التركيز على تحديد العلاقة السببية بين المتغيرات ودراسة كيفية تأثير بعضها في البعض الآخر

مجتمع البحث

يمكن تلخيص مجتمع البحث في هذا السياق على النحو التالي:

- الشركات المنتجة للأنابيب البلاستيكية (الكبيرة والمتوسطة والصغيرة).
- العملاء مثل المقاولين والمستثمرين.
- الموردون والموزعون للمواد الخام.

- الهيئات الحكومية والرقابية مثل الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس.
 - الخبراء والاستشاريون في مجال الجودة والابتكار.
 - الباحثون الأكاديميون في مجال الصناعات البلاستيكية.
- يعتبر هذا المجتمع شريحة حيوية يتداخل فيها العديد من الأطراف التي تساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحسين جودة المنتجات وتعزيز التنافسية في صناعة الأنابيب البلاستيكية في السوق السعودي.

حدود البحث

1. الزمان

تقتصر الدراسة على فترة زمنية معينة، مثلاً من عام 2023 إلى 2024، مما قد يؤثر على النتائج في حال حدوث تغييرات سريعة في السوق أو السياسات.

2. المكان

تركز الدراسة فقط على سوق الأنابيب البلاستيكية في السعودية، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على أسواق أخرى في الدول العربية أو العالمية.

3. عينة البحث

عدد معين من الشركات، مما يؤثر على تمثيل النتائج لكافة الشركات في السوق. كما أن التركيز على شركات معينة قد يُظهر نتائج تختلف عن تلك الخاصة بشركات أخرى.

4. نوع البيانات

يعتمد البحث على البيانات المجمعة من المقابلات، مما قد يؤدي إلى تحيزات بناءً على آراء المشاركين. كما أن البيانات النوعية قد تكون عرضة لتفسيرات مختلفة.

5. موضوعية المشاركين

قد تؤثر الأجوبة التي يقدمها المشاركون في المقابلات على النتائج. بعض المشاركين قد يترددون في الإبلاغ عن مشاكل الجودة أو التحديات التي تواجهها شركاتهم.

أدوات الدراسة :

- 1- مقابلات: سيتم إجراء مقابلات مع المديرين والمسؤولين عن الجودة في الشركات موضوع البحث، بهدف الحصول على رؤى عميقة حول استراتيجيات الجودة وكيفية تأثيرها على التنافسية.
- ايضا سيتم مقابلة عدة عملاء وشركات مقاولات عاملة في هذا المجال بالاضافة الى التواصل مع المؤسسات الحكومية او شبه الحكومية المالكة لشبكات البنية التحتية وكذلك سيتم التواصل مع اقسام الصيانة القائمة على متابعة الاعطال في شبكات البنية التحتية بالمملكة
- 2- تحليل الوثائق: سيتضمن ذلك مراجعة التقارير السنوية، والمقالات والبحوث وشهادات الجودة مثل ISO ، والدراسات السابقة ذات الصلة بالسوق.
- 3- استخدام شبكة الانترنت للحصول على اكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة
- 4- الملاحظات الميدانية: إن كان ذلك ممكناً، فيمكن إجراء ملاحظات ميدانية في مصانع الأنابيب البلاستيكية. ستساعد هذه الملاحظات في فهم ممارسات الجودة بشكل أفضل ورؤية عملية الإنتاج عن قرب.

التوصيات :

- 1- تبني استراتيجيات شاملة لتحسين الجودة حيث ينبغي على الشركات والمصانع العاملة في القطاع اعتمادها تشمل تحسين العمليات الانتاجية ورفع جودة المنتجات من خلال استخدام تقنيات حديثة ومتابعة النمو في مجال الجودة لتقديم منتجات تتماشى مع المعايير الدولية في الصناعة
- 2- الالتزام بالمعايير الدولية للجودة لتحقيق جودة المنتجات الذي ينعكس بشكل مباشر على موثوقية المنتجات مما يؤدي الى رفع مستوى منافستها بالاسواق المحلية والدولية
- 3- الاستثمار في مجال التكنولوجيا والابتكار واعتماد طرق الفحص الفني ذات الدقة العالية لتقليل العيوب في المنتجات وتقليل الهدر والارجاع ويؤدي ايضا الى استدامة اكثر في شبكات البنية التحتية مثل شبكات المياه وشبكات الصرف الكهرباء والغاز .

- 4- الاهتمام بتدريب العمالة الفنية من عمال ومهنيين ومشرفين في المواقع لزيادة كفاءة وفعالية الشبكات والمشاريع بما يحقق معايير الجودة العالية في جميع المراحل.
- 5- تحسين البحث والتطوير وبناء علاقات جيدة مع العملاء والمقاولين الذين يتعاملون مع المنتجات وذلك لتبادل الخبرات وتطوير منتجات تلبي توقعاتهم واجراء تقييمات دورية لتحديد نقاط الضعف والعمل على تحسينها.
- 6- تعزيز التعاون بين مختلف القطاعات العاملة في المجال لتطوير معايير جودة موحدة وتقديم حوافز للفئات المشاركة لتحسين مستوى الجودة والتقنيات.

Abstract

This study aimed to investigate the role of quality in enhancing the competitiveness of plastic pipe companies in the Saudi market, by focusing on how improving quality affects competitive performance. In light of the rapid growth of the infrastructure sector in the Kingdom of Saudi Arabia, the quality of plastic pipes has become a critical factor to ensure the sustainability of projects and meet international standards. However, companies face significant challenges in achieving the required quality levels due to the lack of advanced technology and adequate training for workers, technicians and supervisors.

The study adopted a descriptive analytical approach, where data were collected through interviews with managers and quality officials in companies, in addition to analyzing relevant documents and reports. Customers, contractors and government institutions were also interviewed to obtain a comprehensive view of the impact of quality on competitive performance.

The data were analyzed using qualitative, comparative and causal analysis to understand the relationship between quality and competitiveness. The study concluded that improving quality leads to increasing the competitiveness of companies by reducing costs associated with defects and maintenance, increasing customer satisfaction, and enhancing commercial reputation.

The results also showed that adherence to international quality standards, such as ISO, contributes to enhancing the position of companies in local and international markets. It stressed the importance of investing in technology and innovation to improve production processes and reduce waste. The study provides recommendations that include adopting comprehensive strategies to improve quality, investing in training technical workers, and enhancing cooperation between sectors to develop unified quality standards. It also recommended the need to improve research and development and build strong relationships with customers to ensure meeting their expectations. This study contributes to enriching the academic literature on the relationship between quality and competitiveness in the

plastic pipes sector, and provides practical recommendations for companies to improve their performance and enhance their position in the Saudi market. It also highlights the importance of quality in achieving economic and environmental sustainability for construction and infrastructure projects in the Kingdom.

المراجع العربية:

1. أبوالنصر، مدحت محمد. استراتيجية كايزن اليابانية رؤية جديدة في إدارة الجودة.
2. الباشا، ن. (2016). استكشاف دور الابتكار في تعزيز التنافسية وجودة المنتجات في الشركات الصناعية العربية.
3. الزعبي، لينا. (2022). أثر استخدام تكاليف الجودة في تحسين كفاءة الأداء.
4. الزهراني، ف. (2020). ممارسات الجودة في صناعة الأنابيب البلاستيكية، ودورها في استدامة مشاريع البنية التحتية في المملكة العربية السعودية.
5. السعيد، ز. (2016). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنافسي للصناعات البلاستيكية في السوق المصري.
6. الشريف، ع. (2017). إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين أداء الصناعة في السوق السعودي.
7. العسيري، م. (2020). دور معايير الجودة في الصناعات البلاستيكية.
8. القرشي، ف. (2017). أثر تطبيق معايير الجودة العالمية في الشركات الصناعية على تنافسية المنتجات البلاستيكية في السوق السعودي.
9. الرفاعي، م. (2019). ممارسات الجودة في الصناعات التحويلية العربية.
10. الهجيني، محمد. إدارة الجودة الشاملة انطلاقاً من الصناعة اليابانية في الأسواق العالمية.
11. حسن، أ. (2018). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المؤسسات الصناعية في الدول العربية.
12. حسنين، س. (2018). تأثير الجودة على رضا العملاء في صناعة الأنابيب البلاستيكية في السوق العربي.
13. راضي، بهجت، العربي، هشام يوسف. إدارة الجودة الشاملة – المفهوم والفلسفة والتطبيقات. TQM.
14. عبدالله، م. (2015). التميز في الصناعة البلاستيكية في السعودية من خلال تحسين الجودة.

المراجع الاجنبية :

1. **Freeman, C. (2006).** "Competitiveness and Innovation in British Industrial Firms".
2. **Hang, Y. (2015).** "Competitive Advantage and Quality Management: A Strategic Perspective".
3. **Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017).** "Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management".
4. **Marker, W. (2005).** "The Impact of Quality Awards on the Application of Total Quality Management in Polish Companies".
5. **William, J., & Douglas, T. (2001).** "The Relationship Between Quality Management and Competitive Advantage".

Midocean University



College of Management

Department of Business Administration.

**Role of Quality in Enhancing Competitiveness In The Saudi Plastic Pipes
Market**

Prepared by: Fadi Aqra

**Supervised by:
Dr. Faisal Abdul Hamid
Dr. Fayez Jarad**

Year:2024