

العوامل المؤثرة على تفصيل زبائن محلات التجزئة الكبرى في مدينة الخليل لماركات الألبان
الإسرائيلية على ماركات الألبان الفلسطينية من وجهة نظر الزبائن

فريق البحث:

احمد شاور

سعد سعيد

محمود شاهين

إشراف الدكتور:

مروان جلعود

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العوامل المؤثرة على تفصيل زبائن محلات التجزئة الكبرى في مدينة الخليل لماركات الألبان الإسرائيلية على ماركات الألبان الفلسطينية ومعرفة مدى التفصيل وتهدف هذه الدراسة الى الخروج بتوصيات تساهم في عملية تطوير المنتجات المحلية لمنافسة المنتجات الإسرائيلية والاجنبية وقد استخدم فريق البحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث قام فريق البحث بتصميم استبانة خاصة لتحقيق أهداف الدراسة بحيث تم توزيع 140 استبانة على عينة عشوائية من زبائن محلات التجزئة الكبرى في مدينة الخليل للإجابة عنها تم استرجاع 138 استبانة وامتتعت 30 زبون عن الاجابة عن فقرات الاستبانة وخضعت الباقية لتحليل باستخدام برنامج التحليل الاحصائي وقد أظهرت النتائج أن مستوى العوامل المؤثرة على تفصيل زبائن محلات التجزئة الكبرى في مدينة الخليل لماركات الألبان الإسرائيلية على ماركات الألبان الفلسطينية جاء بتقدير متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.50، مع انحراف 0.51، وأن أثر العوامل الجودة المدركة على تفصيل زبائن محلات التجزئة الكبرى في الخليل لماركات الألبان الإسرائيلية على ماركات الألبان الفلسطينية جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.04 مع انحراف معياري 0.81، وأثر العوامل الاجتماعية جاءت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.73 مع انحراف معياري 0.86، وأثر خصائص المنتج جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.97 مع انحراف معياري 0.64، وأثر الانشطة الترويجية جاءت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.33 مع انحراف معياري 0.71 وأثر القنوات التوزيعية جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.44 مع انحراف معياري 0.80، وأثر السعر

جاء بدرجة متوسطة بلغ المتوسط الحسابي 3.16 مع انحراف معياري 0.51 وفي الختام خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات ومن اهم هذه التوصيات أن تعمل وحدة الجودة في الشركات الصناعية للألبان عن تمييز المنتج من خلال إضافة خصائص مميزة له عن المنتج الإسرائيلي وتوفير قنوات توزيع محلية وفتح باب التصدير للمنتج الفلسطيني للأسواق العالمية وضرورة أن تعمل شركات الألبان على توفير المنتج بأسعار مناسبة تراعي الوضع الاجتماعي للأسرة الفلسطينية.