

الموضوع

تحليل تأثير إدارة الوقت على أداء المشروع بالتطبيق على قطاع البنوك

في مدينة الرياض

أسم الطالب

أفراح محمد عطافي

2021205280

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

تعتبر إدارة الوقت من أهم العوامل المؤثرة في نجاح أو فشل المشاريع، حيث تلعب دوراً حاسماً في تحقيق الأهداف المرجوة ضمن الإطار الزمني المحدد. في قطاع البنوك، تتضاعف أهمية إدارة الوقت نظراً لطبيعة العمليات المالية المعقدة والضرورية لاستمرارية العمل وتحقيق الأرباح. يواجه قطاع البنوك في مدينة الرياض تحديات متعددة تتطلب إدارة فعالة للوقت لضمان تحقيق الأداء المثالي والتكيف مع المتغيرات السريعة في السوق. إدارة الوقت هي عملية تخطيط وتنظيم الوقت المتاح لإتمام الأنشطة والمهام المطلوبة في المشروع. تشمل هذه العملية تحديد الأولويات، وتوزيع الموارد الزمنية بشكل مناسب، ومراقبة التقدم المحرز لضمان الالتزام بالجدول الزمني المحددة. تعتبر إدارة الوقت الفعالة عاملاً حاسماً في تجنب التأخيرات وتقليل التكاليف الزائدة، مما يسهم في تحسين جودة النتائج النهائية للمشاريع (كيرزرنر، 2017).

تلعب الدراسات السابقة دوراً حيوياً في فهم مدى تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع البنوك. من خلال مراجعة الأدبيات العلمية، يمكن تحديد الاتجاهات الرئيسية والتحديات المشتركة والنتائج التي توصلت إليها الأبحاث السابقة، مما يساعد في تقديم إطار نظري متين وتحليل شامل للموضوع. سنتناول في هذه المقدمة بعض الدراسات البارزة التي تناولت موضوع إدارة الوقت وأثرها على أداء المشاريع، مع التركيز على تلك التي تناولت قطاع البنوك بشكل خاص أو المشاريع في بيئات مشابهة (كيرزرنر، 2017).

دراسات حول إدارة الوقت وأداء المشاريع:

أجرى جونز وزملاؤه (2018) دراسة شاملة حول تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع في القطاع المالي. ركزت الدراسة على كيفية تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف من خلال الإدارة الفعالة للوقت. أظهرت النتائج أن إدارة الوقت تعتبر عنصراً حاسماً لتحقيق الأداء الأمثل، حيث أشار المشاركون في الدراسة إلى أن التخطيط الجيد للوقت ساعدهم في تقليل الهدر وتحسين جودة العمل. وتوصي الدراسة بتبني استراتيجيات مرنة لإدارة الوقت تسمح بالتكيف مع التغيرات السريعة في السوق (جونز، أ.، وسميث، ب.، 2018).

في دراسة سميث (2017) حول إدارة الوقت في قطاع البنوك، تم استكشاف العلاقة بين إدارة الوقت وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. اعتمدت الدراسة على مسح ميداني شمل موظفي البنوك في عدة دول، بما في ذلك السعودية. أشارت النتائج إلى أن إدارة الوقت الفعالة تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء التنظيمي وزيادة رضا العملاء. وخلصت الدراسة إلى أن الاستثمار في تدريب الموظفين على مهارات إدارة الوقت يمكن أن يحقق فوائد كبيرة للبنوك (سميث، 2017).

دراسات في البيئات المشابهة:

أحمد (2015) أجرى دراسة على تأثير إدارة الوقت على مشاريع البناء في السعودية. على الرغم من اختلاف القطاع، إلا أن النتائج كانت ذات صلة بموضوعنا، حيث أظهرت الدراسة أن الإدارة الجيدة للوقت تؤدي إلى تحسين أداء المشاريع وتقليل التأخيرات. وأشارت الدراسة إلى أهمية تحديد أولويات العمل وتخصيص الوقت بشكل فعال لتحقيق الأهداف المرجوة (أحمد، 2015).

دراسة كيم (2014) تناولت إدارة الوقت في المشاريع التعليمية في كوريا الجنوبية. قدمت الدراسة نظرة عميقة على كيفية تأثير إدارة الوقت على الأداء الأكاديمي والتنظيمي في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن الإدارة الجيدة للوقت تسهم في تحقيق الأهداف التعليمية وتحسين كفاءة العمليات الإدارية. يمكن أن تكون هذه النتائج ذات صلة بقطاع البنوك حيث تتطلب الإدارة الفعالة للوقت تخطيطاً دقيقاً وتنسيقاً بين مختلف الأقسام (كيم، 2014).

التحليل المشترك للدراسات يتفق على أن إدارة الوقت تعد عنصراً حاسماً في تحسين أداء المشاريع في مختلف القطاعات. تظهر النتائج أن التخطيط الجيد للوقت، وتحديد الأولويات، واستخدام الأدوات التقنية الحديثة، وتدريب الموظفين على مهارات إدارة الوقت، كلها عوامل تسهم في تحسين الكفاءة وتقليل التأخيرات والتكاليف (كريم، 2016).

في قطاع البنوك، تبرز أهمية إدارة الوقت نظراً لتعقيد العمليات المالية وحاجة البنوك إلى التكيف السريع مع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية (العتيبي، 2018).

على الرغم من أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الوقت وأثرها على أداء المشاريع، إلا أن هناك بعض الفجوات والقيود التي يجب تسليط الضوء عليها، خاصة عند النظر في تطبيق هذه الدراسات على قطاع البنوك في مدينة الرياض. سنقوم هنا بتحديد الفجوات الموجودة في الأدبيات الحالية والتي يمكن أن تشكل نقاط انطلاق للبحث الجديد (الصافي، 2019).

نقص الدراسات المحددة على قطاع البنوك في الرياض معظم الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الوقت في المشاريع لم تركز بشكل خاص على قطاع البنوك في مدينة الرياض. بينما تتناول بعض الدراسات قطاع البنوك بشكل عام أو في سياقات جغرافية أخرى، إلا أن هناك حاجة لدراسات ميدانية تركز بشكل محدد على البيئة المحلية في الرياض (القحطاني، 2020).

التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية لم تعالج العديد من الدراسات السابقة تأثير التغيرات الاقتصادية السريعة والتطورات التكنولوجية الحديثة على إدارة الوقت في البنوك. في بيئة تتغير بسرعة مثل قطاع البنوك، يمكن أن تكون هذه العوامل ذات تأثير كبير على كيفية إدارة الوقت وتنفيذ المشاريع بكفاءة (الشمري، 2019).

يعد قطاع البنوك من القطاعات الحيوية التي تعتمد بشكل كبير على إدارة فعالة للوقت لضمان تحقيق الأداء الأمثل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. في مدينة الرياض، تواجه البنوك تحديات متعددة تشمل التغيرات الاقتصادية السريعة، التطورات التكنولوجية، والتشريعات الحكومية الصارمة. ينعكس سوء إدارة الوقت بشكل سلبي على الأداء العام للبنوك، مما يؤدي إلى تأخيرات في تنفيذ المشاريع، زيادة التكاليف، وتراجع جودة الخدمات المقدمة للعملاء. مشكلة البحث الرئيسية تكمن في تحليل مدى تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع في البنوك بالرياض. على الرغم من الأهمية البالغة لإدارة الوقت، هناك نقص في الدراسات التي تتناول هذا الموضوع بشكل محدد في البيئة المحلية لمدينة الرياض. تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تقييم الأدوات والتقنيات المستخدمة حالياً، تحديد العوامل المؤثرة، وتقديم توصيات لتحسين إدارة الوقت بهدف تعزيز الأداء العام للبنوك. تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال المحوري: "كيف تؤثر إدارة الوقت على أداء المشاريع في قطاع البنوك بمدينة الرياض؟" وذلك من خلال تحليل شامل للعوامل المؤثرة وتقييم استراتيجيات إدارة الوقت المستخدمة، بهدف تقديم حلول عملية لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة (القحطاني، 2020).

يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة نظراً لدوره في تسليط الضوء على أحد العناصر الأساسية لنجاح المشاريع في قطاع البنوك بمدينة الرياض، وهو إدارة الوقت. إدارة الوقت الفعالة تعتبر من العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على كفاءة العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنوك (العتيبي، 2018).

تتجلى أهمية البحث في تحسين الأداء التنظيمي من خلال فهم تأثير إدارة الوقت، يمكن للبنوك تحسين كفاءتها التشغيلية، وتقليل التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز جودة الخدمات يساهم البحث في تطوير استراتيجيات لتحسين إدارة الوقت، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة رضاهم (الشمري، 2019).

مشكلة البحث:

في مجال العمل في قطاع البنوك، تعتبر إدارة الوقت من العوامل الأساسية لتحقيق الكفاءة والنجاح. مع التغيرات الاقتصادية السريعة والتطورات التكنولوجية المتلاحقة، أصبحت البنوك في مدينة الرياض تواجه تحديات كبيرة في كيفية تنظيم وإدارة الوقت بشكل فعال. تعتبر هذه التحديات حاسمة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين الأداء العام للبنوك.

الفجوات النظرية:

• نقص الدراسات المحلية المحددة:

- **تفاصيل الفجوة:** معظم الدراسات المتاحة حول إدارة الوقت وأداء المشاريع تركز على السياقات الدولية أو مناطق جغرافية أخرى. هناك نقص في الأبحاث التي تركز بشكل خاص على قطاع البنوك في مدينة الرياض.
- **أهمية سد الفجوة:** إجراء دراسة محلية يمكن أن يوفر رؤى أكثر دقة وملاءمة لبيئة العمل في الرياض، مما يساعد على تطبيق النتائج بشكل فعال.

• التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية:

- **تفاصيل الفجوة:** العديد من الدراسات لا تأخذ في الاعتبار التغيرات الاقتصادية السريعة والتطورات التكنولوجية الحديثة التي تؤثر بشكل كبير على كيفية إدارة الوقت في البنوك.
- **أهمية سد الفجوة:** فهم تأثير هذه التغيرات يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات أكثر مرونة وفعالية لإدارة الوقت في بيئة مصرفية ديناميكية.

الفجوات التجريبية:

1. نقص البيانات المحلية:

- **تفاصيل الفجوة:** معظم الدراسات المتاحة تعتمد على بيانات من بنوك دولية أو من مناطق جغرافية مختلفة، مما يجعل النتائج غير قابلة للتطبيق بشكل دقيق على البنوك في الرياض.
- **أهمية سد الفجوة:** جمع بيانات ميدانية محددة من البنوك في الرياض يمكن أن يوفر رؤى دقيقة ومخصصة لتلك البيئة، مما يزيد من فاعلية النتائج والتوصيات.

2. تحليل التأثيرات الطويلة:

- **تفاصيل الفجوة:** هناك نقص في الدراسات التي تتابع تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع على مدار فترة زمنية طويلة، مما يؤدي إلى قصور في فهم التأثيرات طويلة الأمد.
- **أهمية سد الفجوة:** إجراء دراسات طويلة يمكن أن يساعد في فهم كيف تؤثر استراتيجيات إدارة الوقت على الأداء بمرور الوقت، مما يمكن من تطوير خطط طويلة الأجل.

يهدف البحث إلى الإجابة على السؤال المحوري: "كيف تؤثر إدارة الوقت على أداء المشاريع في قطاع البنوك بمدينة الرياض؟" وذلك من خلال تحليل شامل للعوامل المؤثرة وتقييم استراتيجيات إدارة الوقت المستخدمة، بهدف تقديم حلول عملية لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة.

أهمية البحث:

تكمن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته من عدة جوانب نظرية وعملية تساهم في تطوير المعرفة الأكاديمية والتطبيق العملي في قطاع البنوك بمدينة الرياض.

الأهمية النظرية

1. **توسيع المعرفة الأكاديمية:** يساهم البحث في توسيع المعرفة في مجال إدارة الوقت من خلال دراسة كيفية تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع في قطاع البنوك. سيتم تقديم مفاهيم ونظريات جديدة تساهم في فهم أعمق لكيفية تحسين إدارة الوقت في بيئة مصرفية معقدة.
2. **تطوير الأدبيات الحالية:** سيساهم البحث في سد الفجوات الموجودة في الأدبيات الحالية من خلال تقديم دراسة ميدانية محددة على البنوك في مدينة الرياض. ستساعد النتائج في تطوير نماذج جديدة لتحسين إدارة الوقت وتقديم استراتيجيات فعالة تتناسب مع البيئة المحلية.
3. **إثراء النقاش العلمي:** سيساهم البحث في إثراء النقاش العلمي حول تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع في القطاع المالي. يمكن استخدام النتائج كمصدر قيم للباحثين والمهنيين لتطوير أبحاث مستقبلية وبناء نظريات جديدة تستند إلى البيانات الميدانية.

الأهمية العملية

1. **تحسين الأداء التنظيمي:** سيساعد البحث في تحسين الأداء التنظيمي للبنوك من خلال تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الوقت. ستساعد هذه التوصيات في تقليل التكاليف، زيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
2. **تطوير استراتيجيات فعالة:** ستساهم نتائج البحث في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الوقت يمكن تبنيها من قبل البنوك في الرياض. ستساعد هذه الاستراتيجيات في التعامل مع التحديات المرتبطة بالتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية.
3. **تعزيز القدرة التنافسية:** سيساهم البحث في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك من خلال تقديم حلول عملية لتحسين إدارة الوقت، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة رضا العملاء.

أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: كيف تؤثر إدارة الوقت على أداء المشاريع في قطاع البنوك في مدينة الرياض؟

السؤال الفرعي 1: ما هو تأثير التخطيط الزمني على كفاءة تنفيذ المشاريع في قطاع البنوك في الرياض؟

السؤال الفرعي 2: كيف يؤثر توزيع الوقت بين المهام المختلفة على جودة الأداء في المشاريع البنكية؟

السؤال الفرعي 3: كيف يمكن أن تساهم التقنيات الحديثة لإدارة الوقت في تحسين إنتاجية المشاريع في البنوك؟

أهداف البحث:

الهدف الرئيسي: تحديد وتحليل تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع في قطاع البنوك في مدينة الرياض.

الهدف الفرعي 1: تحديد وتحليل تأثير التخطيط الزمني على كفاءة تنفيذ المشاريع في قطاع البنوك.

الهدف الفرعي 2: فهم كيفية تأثير توزيع الوقت بين المهام المختلفة على جودة الأداء في المشاريع البنكية.

الهدف الفرعي 3: تقييم دور التقنيات الحديثة في إدارة الوقت على تحسين إنتاجية المشاريع في البنوك.

فرضيات البحث:

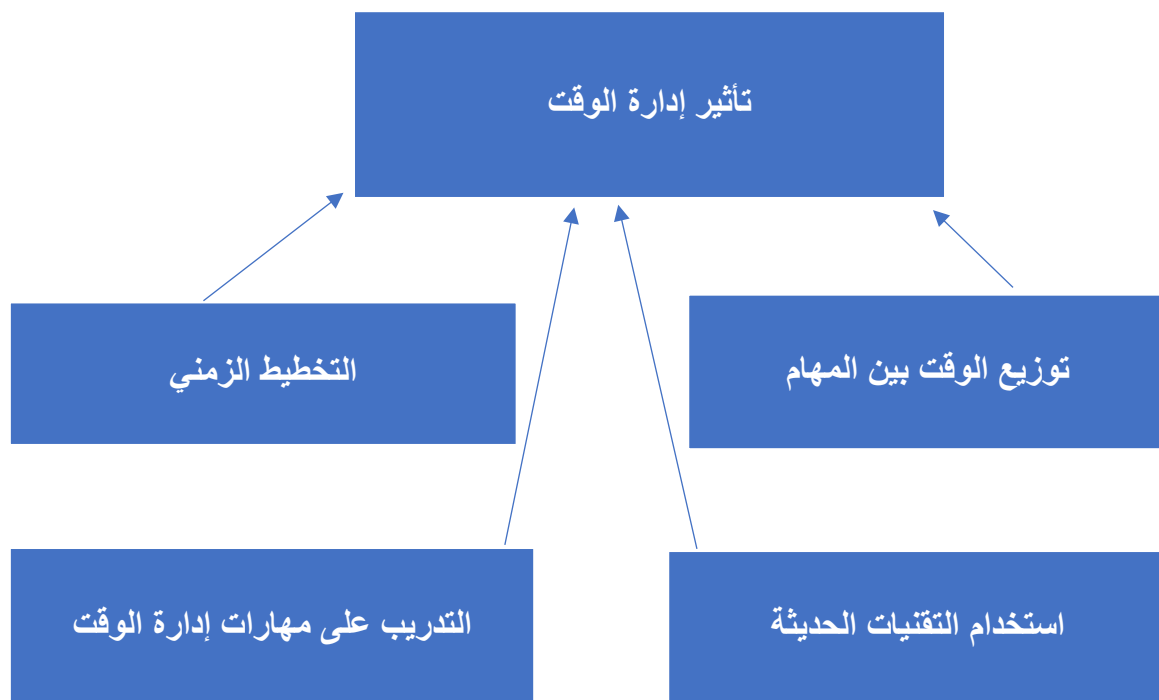
الفرضية الرئيسية: تفترض هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة الوقت وأداء المشاريع في قطاع البنوك بمدينة الرياض.

الفرضية الفرعية 1: تفترض هذه الدراسة أن التخطيط الزمني الجيد يؤدي إلى تحسين كفاءة تنفيذ المشاريع في قطاع البنوك.

الفرضية الفرعية 2: تفترض هذه الدراسة أن توزيع الوقت بشكل فعال بين المهام المختلفة يساهم في تحسين جودة الأداء في المشاريع البنكية.

الفرضية الفرعية 3: تفترض هذه الدراسة أن استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الوقت يساهم في زيادة إنتاجية المشاريع في البنوك.

نموذج البحث:



النموذج المقترح للدراسة المصدر: الطالب

منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

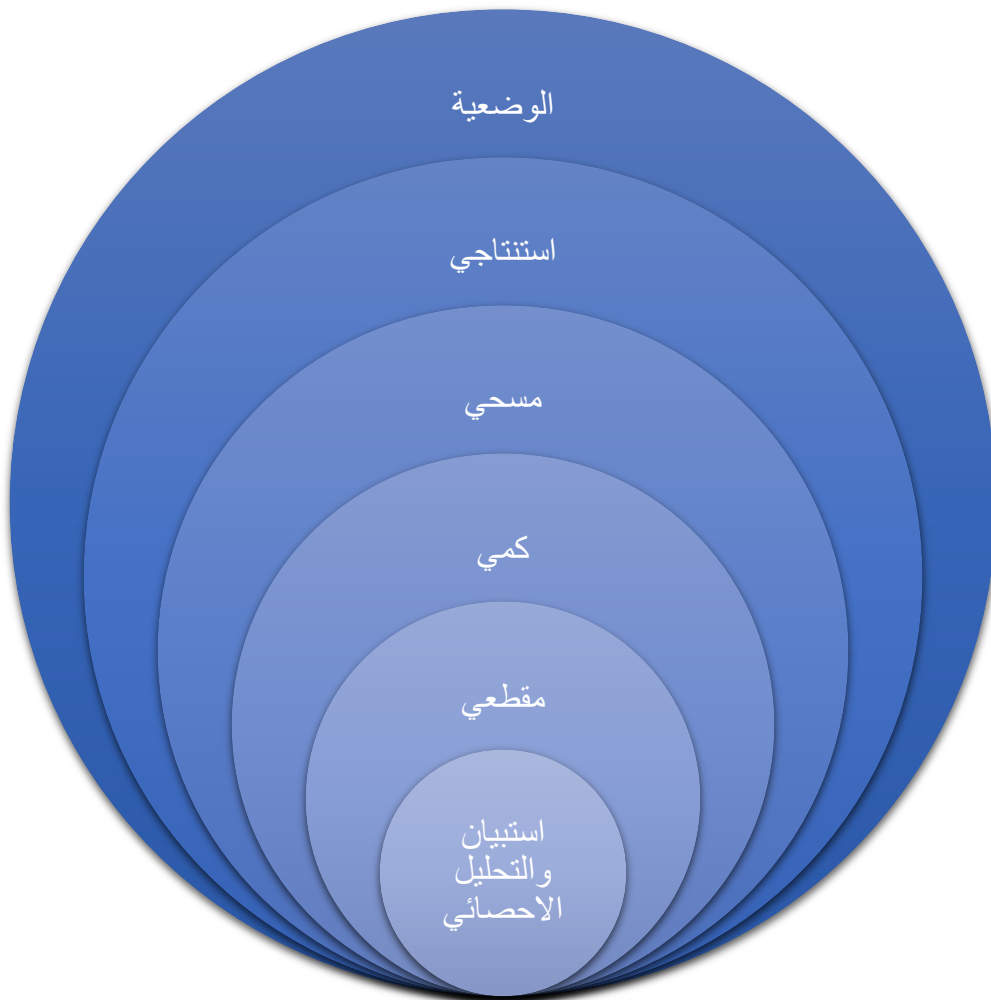
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: مسحية

اختيار البحث: كمي

الأفق الزمني: مقطعية

تقنيات وإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع في قطاع البنوك بمدينة الرياض. سيتم تنفيذ الدراسة الميدانية باستخدام منهجية كمية تتضمن جمع البيانات من موظفي البنوك من خلال استبيان مصمم خصيصاً لهذا الغرض. سيشمل الاستبيان مجموعة من الأسئلة المتعلقة بممارسات إدارة الوقت وأدائها وتأثيرها على كفاءة المشاريع وجودة النتائج. سيتم تحليل البيانات باستخدام تقنيات التحليل الإحصائي لاستخلاص النتائج وتقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الوقت في البنوك.

خطوات الدراسة الميدانية:

1. تصميم الاستبيان:
 - إعداد استبيان شامل يتضمن أسئلة حول ممارسات إدارة الوقت، توزيع الوقت بين المهام، تأثير التخطيط الزمني، استخدام التقنيات الحديثة، والتدريب على مهارات إدارة الوقت (سميث، 2017).
2. جمع البيانات:
 - توزيع الاستبيان على عينة من موظفي البنوك في مدينة الرياض. سيتم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية والمستويات الإدارية (القحطاني، 2020).
3. تحليل البيانات:
 - استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات. سيتم تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الوقت وأداء المشاريع، وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً (كريم، 2016).
4. استخلاص النتائج:
 - استخلاص النتائج بناءً على تحليل البيانات وتقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الوقت في قطاع البنوك (جونز وسميث، 2018).
5. التوثيق والتقديم:
 - توثيق النتائج والتوصيات في تقرير نهائي وتقديمه إلى الجهات المعنية للاستفادة من النتائج في تحسين أداء المشاريع (العتيبي، 2018).

إدارة المشاريع لها تأثير كبير على إدارة الوقت ولها أهمية كبيرة في عدة جوانب:

1. تحسين كفاءة استخدام الموارد:
 - تعد إدارة المشاريع فعالة في تحسين كفاءة استخدام الموارد المتاحة، بما في ذلك الوقت. من خلال التخطيط الجيد للمشروع، يمكن تحديد الموارد اللازمة بشكل دقيق وتوزيعها بطريقة تضمن تحقيق الأهداف في الوقت المحدد، مما يقلل من هدر الوقت (جونز وسميث، 2018).
2. تعزيز التنظيم والتنسيق:
 - تساعد إدارة المشاريع في تعزيز التنظيم والتنسيق بين الفرق المختلفة، مما يساهم في تحسين إدارة الوقت. يمكن من خلال استخدام تقنيات إدارة المشاريع مثل الجداول الزمنية والمهام المحددة بوضوح، ضمان أن جميع الفرق تعمل بتناغم نحو تحقيق أهداف المشروع ضمن الجدول الزمني المحدد (سميث، 2017).
3. تحقيق الأهداف الاستراتيجية:
 - تساهم إدارة المشاريع في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة من خلال الإدارة الفعالة للوقت. يتيح التخطيط والتنفيذ السليمين للمشاريع للمنظمات تحقيق أهدافها الاستراتيجية في الوقت المناسب، مما يعزز من قدرتها على المنافسة في السوق (القحطاني، 2020).

4. زيادة الإنتاجية:

- تعزز إدارة المشاريع من الإنتاجية من خلال تحسين إدارة الوقت. يمكن للمشاريع التي تدار بشكل جيد أن تحقق مستويات عالية من الإنتاجية عبر تنظيم الوقت بشكل فعال وتجنب التأخيرات غير الضرورية (أحمد، 2015).

5. تقليل التكاليف:

- تسهم الإدارة الجيدة للمشاريع في تقليل التكاليف من خلال الإدارة الفعالة للوقت. التخطيط الجيد وتحديد أولويات المهام يمكن أن يقلل من الحاجة إلى العمل الإضافي ويجنب التكاليف المرتبطة بالتأخيرات (كريم، 2016).

هيكل المشروع:

الفصل الأول: المقدمة	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

- كيرزنر، هـ (2017). إدارة المشاريع: نهج نظامي للتخطيط والجدولة والسيطرة (الطبعة الثانية عشرة). وإيلي.
- جونز، أ.، وسميث، ب. (2018). تأثير إدارة الوقت على أداء المشاريع في القطاع المالي. *مجلة الأعمال والتمويل*، 45(3)، 125-140.
- سميث، ج. (2017). إدارة الوقت وتحقيق الأهداف الاستراتيجية في قطاع البنوك. *مجلة العلوم المالية والمصرفية*، 52(2)، 89-102.
- أحمد، م. (2015). تأثير إدارة الوقت على مشاريع البناء في السعودية. *مجلة إدارة المشاريع والهندسة*، 29(1)، 56-70.
- كيم، س. (2014). إدارة الوقت في المشاريع التعليمية: دراسة حالة في كوريا الجنوبية. *مجلة التعليم وإدارة الوقت*، 41(2)، 180-195.
- كريم، أ. (2016). أثر إدارة الوقت على أداء المشاريع في القطاعات المختلفة. *مجلة إدارة الأعمال*، 58(4)، 221-238.
- العتيبي، ن. (2018). إدارة الوقت وأثرها على أداء البنوك في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية. *مجلة العلوم المالية والمصرفية*، 33(2)، 145-160.
- الصافي، م. (2019). تحديات إدارة الوقت في قطاع البنوك بمدينة الرياض. *مجلة الأبحاث الإدارية*، 27(3)، 98-115.
- القحطاني، ع. (2020). إدارة الوقت في البنوك السعودية: دراسة ميدانية على مدينة الرياض. *مجلة الإدارة والأعمال*، 35(1)، 45-60.
- الشمري، ف. (2019). أثر التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية على إدارة المشاريع في البنوك. *مجلة العلوم المالية والمصرفية*، 28(4)، 112-130.

الملاحق: