

| المتغير        | الفئات            | النسبه | العدد |
|----------------|-------------------|--------|-------|
| الجنس          | ذكر               | 65%    | 195   |
|                | أنثي              | 35%    | 105   |
| العمر          | اقل من 30         | 37.3%  | 112   |
|                | من 30 الى 39      | 41.3%  | 124   |
|                | من 40 الى 49      | 17.0%  | 51    |
|                | فأكثر 50          | 4.3%   | 13    |
| المؤهل العلمى  | جامعى             | 9.0%   | 27    |
|                | أخرى              | 28.0%  | 84    |
|                | ماجستير           | 40.0%  | 120   |
|                | دكتوراه           | 23.0%  | 69    |
|                | أقل من 5          | 5.3%   | 16    |
| سنوات الخبرة   | من 5 الى 10       | 24.0%  | 72    |
|                | من 10الى 15       | 40.7%  | 122   |
|                | أكثر من 15        | 30.0%  | 90    |
|                | مدير / إداري أعلى | 3.7%   | 11    |
| المسمى الوظيفى | إشرافي            | 42.0%  | 126   |
|                | فنى               | 38.0%  | 114   |
|                | تنفيذي            | 15.3%  | 46    |
|                | اخرى              | 1.0%   | 3     |
|                |                   |        |       |

تحرص الشركة على تقليل تكاليف العمل دون التأثير على الجودة .

| N             | %         |
|---------------|-----------|
| لا أوافق بشدة | 4 1.3%    |
| لا اوافق      | 19 6.3%   |
| محايد         | 70 23.3%  |
| موافق         | 124 41.3% |
| موافق بشدة    | 83 27.7%  |

تعمل الشركة على تقليل الهدر في الموارد والعمليات .

| N             | %         |
|---------------|-----------|
| لا أوافق بشدة | 14 4.7%   |
| لا اوافق      | 9 3.0%    |
| محايد         | 44 14.7%  |
| موافق         | 112 37.3% |
| موافق بشدة    | 121 40.3% |

تسعى الشركة إلى تقديم خدمات بتكلفة تنافسية .

| N             | %        |
|---------------|----------|
| لا أوافق بشدة | 43 14.3% |
| لا اوافق      | 79 26.3% |
| محايد         | 76 25.3% |
| موافق         | 45 15.0% |
| موافق بشدة    | 57 19.0% |

يساهم تحسين العمليات في خفض تكاليف التشغيل

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 5   | 1.7%  |
| لا اوافق      | 9   | 3.0%  |
| محايد         | 44  | 14.7% |
| موافق         | 113 | 37.7% |
| موافق بشدة    | 129 | 43.0% |

يساعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحقيق  
كفاءة أفضل في استخدام الموارد

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 24  | 8.0%  |
| لا اوافق      | 34  | 11.3% |
| محايد         | 101 | 33.7% |
| موافق         | 88  | 29.3% |
| موافق بشدة    | 53  | 17.7% |

توفر الشركة برامج تدريبية تساعد العاملين على  
تطوير مهاراتهم

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| لا أوافق بشدة | 39 | 13.0% |
| لا اوافق      | 87 | 29.0% |
| محايد         | 94 | 31.3% |
| موافق         | 41 | 13.7% |
| موافق بشدة    | 39 | 13.0% |

يرتبط التدريب المقدم في الشركة باحتياجات العمل  
الفعلية

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| لا أوافق بشدة | 20 | 6.7%  |
| لا اوافق      | 50 | 16.7% |
| محايد         | 95 | 31.7% |
| موافق         | 82 | 27.3% |
| موافق بشدة    | 53 | 17.7% |

يساهم التدريب في تحسين أداء العاملين في الشركة

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| لا أوافق بشدة | 68 | 22.7% |
| لا اوافق      | 77 | 25.7% |
| محايد         | 80 | 26.7% |
| موافق         | 35 | 11.7% |
| موافق بشدة    | 40 | 13.3% |

تحرص الشركة على تقديم برامج تدريبية بصورة مستمرة.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 3   | 1.0%  |
| لا اوافق      | 12  | 4.0%  |
| محايد         | 36  | 12.0% |
| موافق         | 119 | 39.7% |
| موافق بشدة    | 130 | 43.3% |

يساعد التدريب العاملين على فهم متطلبات الجودة بشكل أفضل.

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| لا أوافق بشدة | 23 | 7.7%  |
| لا اوافق      | 47 | 15.7% |
| محايد         | 89 | 29.7% |
| موافق         | 70 | 23.3% |
| موافق بشدة    | 71 | 23.7% |

تسعى الشركة باستمرار إلى تحسين إجراءات العمل.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 8   | 2.7%  |
| لا اوافق      | 26  | 8.7%  |
| محايد         | 101 | 33.7% |
| موافق         | 98  | 32.7% |
| موافق بشدة    | 67  | 22.3% |

تعمل الشركة على اكتشاف الأخطاء ومعالجتها بشكل مستمر.

|               | N  | %    |
|---------------|----|------|
| لا أوافق بشدة | 14 | 4.7% |

|            |     |       |
|------------|-----|-------|
| لا اوافق   | 28  | 9.3%  |
| محايد      | 99  | 33.0% |
| موافق      | 101 | 33.7% |
| موافق بشدة | 58  | 19.3% |

تقوم الشركة بمراجعة عملياتها بشكل دوري بهدف التطوير.

|               |     |       |
|---------------|-----|-------|
|               | N   | %     |
| لا أوافق بشدة | 14  | 4.7%  |
| لا اوافق      | 38  | 12.7% |
| محايد         | 101 | 33.7% |
| موافق         | 96  | 32.0% |
| موافق بشدة    | 51  | 17.0% |

تشجع الشركة العاملين على تقديم أفكار جديدة لتحسين الأداء.

|               |     |       |
|---------------|-----|-------|
|               | N   | %     |
| لا أوافق بشدة | 8   | 2.7%  |
| لا اوافق      | 17  | 5.7%  |
| محايد         | 84  | 28.0% |
| موافق         | 113 | 37.7% |
| موافق بشدة    | 78  | 26.0% |

يعد التحسين المستمر جزءًا من ثقافة العمل في الشركة.

|               |     |       |
|---------------|-----|-------|
|               | N   | %     |
| لا أوافق بشدة | 5   | 1.7%  |
| 2             | 1   | 0.3%  |
| لا اوافق      | 17  | 5.7%  |
| محايد         | 66  | 22.0% |
| موافق         | 120 | 40.0% |
| موافق بشدة    | 91  | 30.3% |

تهتم الشركة بالتعرف على احتياجات العملاء بصورة مستمرة.

|               |    |       |
|---------------|----|-------|
|               | N  | %     |
| لا أوافق بشدة | 15 | 5.0%  |
| لا اوافق      | 31 | 10.3% |

|            |     |       |
|------------|-----|-------|
| محايد      | 83  | 27.7% |
| موافق      | 110 | 36.7% |
| موافق بشدة | 61  | 20.3% |

تعمل الشركة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.

|               |    |       |
|---------------|----|-------|
|               | N  | %     |
| لا أوافق بشدة | 37 | 12.3% |
| لا اوافق      | 63 | 21.0% |
| محايد         | 93 | 31.0% |
| موافق         | 64 | 21.3% |
| موافق بشدة    | 43 | 14.3% |

تأخذ الشركة ملاحظات وشكاوى العملاء بعين الاعتبار.

|               |     |       |
|---------------|-----|-------|
|               | N   | %     |
| لا أوافق بشدة | 13  | 4.3%  |
| لا اوافق      | 16  | 5.3%  |
| محايد         | 95  | 31.7% |
| موافق         | 105 | 35.0% |
| موافق بشدة    | 71  | 23.7% |

تسعى الشركة إلى تحسين خدماتها بما يحقق رضا العملاء.

|               |     |       |
|---------------|-----|-------|
|               | N   | %     |
| لا أوافق بشدة | 19  | 6.3%  |
| لا اوافق      | 15  | 5.0%  |
| محايد         | 76  | 25.3% |
| موافق         | 117 | 39.0% |
| موافق بشدة    | 73  | 24.3% |

تركز الشركة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء.

|               |    |       |
|---------------|----|-------|
|               | N  | %     |
| لا أوافق بشدة | 20 | 6.7%  |
| لا اوافق      | 40 | 13.3% |
| محايد         | 89 | 29.7% |
| موافق         | 79 | 26.3% |

|            |    |       |
|------------|----|-------|
| موافق بشدة | 72 | 24.0% |
|------------|----|-------|

تدعم الإدارة العليا تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الشركة.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 58  | 19.3% |
| لا اوافق      | 134 | 44.7% |
| محايد         | 62  | 20.7% |
| موافق         | 41  | 13.7% |
| موافق بشدة    | 5   | 1.7%  |

توفر الإدارة العليا الموارد اللازمة لتحسين جودة العمل.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 65  | 21.7% |
| لا اوافق      | 146 | 48.7% |
| محايد         | 50  | 16.7% |
| موافق         | 32  | 10.7% |
| موافق بشدة    | 7   | 2.3%  |

تشجع الإدارة العليا العاملين على الالتزام بمعايير الجودة.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 78  | 26.0% |
| لا اوافق      | 142 | 47.3% |
| محايد         | 42  | 14.0% |
| موافق         | 31  | 10.3% |
| موافق بشدة    | 7   | 2.3%  |

تتابع الإدارة العليا تنفيذ برامج الجودة بصورة مستمرة.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 82  | 27.3% |
| لا اوافق      | 139 | 46.3% |
| محايد         | 52  | 17.3% |
| موافق         | 22  | 7.3%  |
| موافق بشدة    | 5   | 1.7%  |

تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة الجودة بين العاملين.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 62  | 20.7% |
| لا اوافق      | 119 | 39.7% |
| محايد         | 55  | 18.3% |
| موافق         | 58  | 19.3% |
| موافق بشدة    | 6   | 2.0%  |

تتجز الشركة الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 15  | 5.0%  |
| لا اوافق      | 129 | 43.0% |
| محايد         | 100 | 33.3% |
| موافق         | 51  | 17.0% |
| موافق بشدة    | 5   | 1.7%  |

تتميز الشركة بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 10  | 3.3%  |
| لا اوافق      | 79  | 26.3% |
| محايد         | 101 | 33.7% |
| موافق         | 104 | 34.7% |
| موافق بشدة    | 6   | 2.0%  |

تعمل الشركة على تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات.

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| لا أوافق بشدة | 12 | 4.0%  |
| لا اوافق      | 95 | 31.7% |
| محايد         | 92 | 30.7% |
| موافق         | 94 | 31.3% |
| موافق بشدة    | 7  | 2.3%  |

تهتم الشركة بسرعة تقديم خدماتها مقارنة بالمنافسين.

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| لا أوافق بشدة | 11 | 3.7%  |
| لا اوافق      | 95 | 31.7% |
| محايد         | 87 | 29.0% |
| موافق         | 99 | 33.0% |
| موافق بشدة    | 8  | 2.7%  |

يساهم تنظيم العمل في الشركة في تقليل التأخير في الإنجاز.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 13  | 4.3%  |
| لا اوافق      | 102 | 34.0% |
| محايد         | 111 | 37.0% |
| موافق         | 69  | 23.0% |
| موافق بشدة    | 5   | 1.7%  |

تتيح الشركة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 10  | 3.3%  |
| لا اوافق      | 113 | 37.7% |
| محايد         | 105 | 35.0% |
| موافق         | 68  | 22.7% |
| موافق بشدة    | 4   | 1.3%  |

تشجع الإدارة العاملين على تقديم الاقتراحات التي تساعد في تحسين الأداء.

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 15  | 5.0%  |
| لا اوافق      | 129 | 43.0% |
| محايد         | 100 | 33.3% |
| موافق         | 51  | 17.0% |
| موافق بشدة    | 5   | 1.7%  |

تأخذ الإدارة آراء العاملين بعين الاعتبار عند تطوير إجراءات العمل.

|               | N  | %    |
|---------------|----|------|
| لا أوافق بشدة | 10 | 3.3% |

|            |     |       |
|------------|-----|-------|
| لا اوافق   | 79  | 26.3% |
| محايد      | 101 | 33.7% |
| موافق      | 104 | 34.7% |
| موافق بشدة | 6   | 2.0%  |

يشعر العاملون بأن لهم دورًا فعالًا في تحسين جودة العمل داخل الشركة

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| لا أوافق بشدة | 12 | 4.0%  |
| لا اوافق      | 95 | 31.7% |
| محايد         | 92 | 30.7% |
| موافق         | 94 | 31.3% |
| موافق بشدة    | 7  | 2.3%  |

يوجد تعاون بين الإدارة والعاملين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل

|               | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| لا أوافق بشدة | 59  | 19.7% |
| لا أوافق      | 136 | 45.3% |
| محايد         | 62  | 20.7% |
| موافق         | 41  | 13.7% |
| موافق بشدة    | 2   | 0.7%  |

Descriptives

|                                |                                  |             | Statistic | Std. Error |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------|-----------|------------|
| المحور الأول: مشاركة العاملين  | Mean                             |             | 3.6920    | .03856     |
|                                | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.6161    |            |
|                                |                                  | Upper Bound | 3.7679    |            |
|                                | 5% Trimmed Mean                  |             | 3.7052    |            |
|                                | Median                           |             | 3.6000    |            |
|                                | Variance                         |             | .446      |            |
|                                | Std. Deviation                   |             | .66790    |            |
|                                | Minimum                          |             | 1.40      |            |
|                                | Maximum                          |             | 5.00      |            |
|                                | Range                            |             | 3.60      |            |
|                                | Interquartile Range              |             | .80       |            |
|                                | Skewness                         |             | -.205     | .141       |
|                                | Kurtosis                         |             | .768      | .281       |
| المحور الثاني: التدريب         | Mean                             |             | 3.2893    | .04652     |
|                                | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.1978    |            |
|                                |                                  | Upper Bound | 3.3809    |            |
|                                | 5% Trimmed Mean                  |             | 3.2726    |            |
|                                | Median                           |             | 3.2000    |            |
|                                | Variance                         |             | .649      |            |
|                                | Std. Deviation                   |             | .80568    |            |
|                                | Minimum                          |             | 1.60      |            |
|                                | Maximum                          |             | 5.00      |            |
|                                | Range                            |             | 3.40      |            |
|                                | Interquartile Range              |             | 1.00      |            |
|                                | Skewness                         |             | .514      | .141       |
|                                | Kurtosis                         |             | -.284     | .281       |
| المحور الثالث: التحسين المستمر | Mean                             |             | 3.6618    | .04110     |
|                                | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.5809    |            |

|                                   |                                  |             |        |        |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------|--------|--------|
|                                   | Upper Bound                      |             | 3.7427 |        |
|                                   | 5% Trimmed Mean                  |             | 3.6746 |        |
|                                   | Median                           |             | 3.6000 |        |
|                                   | Variance                         |             | .507   |        |
|                                   | Std. Deviation                   |             | .71195 |        |
|                                   | Minimum                          |             | 1.00   |        |
|                                   | Maximum                          |             | 5.00   |        |
|                                   | Range                            |             | 4.00   |        |
|                                   | Interquartile Range              |             | .80    |        |
|                                   | Skewness                         |             | -.136  | .141   |
|                                   | Kurtosis                         |             | .873   | .281   |
| المحور الرابع: التركيز على العميل | Mean                             |             | 3.4947 | .04511 |
|                                   | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.4059 |        |
|                                   |                                  | Upper Bound | 3.5834 |        |
|                                   | 5% Trimmed Mean                  |             | 3.5044 |        |
|                                   | Median                           |             | 3.4000 |        |
|                                   | Variance                         |             | .610   |        |
|                                   | Std. Deviation                   |             | .78128 |        |
|                                   | Minimum                          |             | 1.00   |        |
|                                   | Maximum                          |             | 5.00   |        |
|                                   | Range                            |             | 4.00   |        |
|                                   | Interquartile Range              |             | 1.00   |        |
|                                   | Skewness                         |             | .075   | .141   |
| المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | Mean                             |             | 2.2493 | .05230 |
|                                   | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 2.1464 |        |
|                                   |                                  | Upper Bound | 2.3523 |        |
|                                   | 5% Trimmed Mean                  |             | 2.2074 |        |
|                                   | Median                           |             | 2.0000 |        |
|                                   | Variance                         |             | .821   |        |
|                                   | Std. Deviation                   |             | .90585 |        |
|                                   | Minimum                          |             | 1.00   |        |
|                                   | Maximum                          |             | 5.00   |        |
|                                   | Range                            |             | 4.00   |        |
|                                   | Interquartile Range              |             | 1.40   |        |
|                                   | Skewness                         |             | .530   | .141   |
| المحور السادس: أسبقية الوقت       | Mean                             |             | 2.9047 | .04338 |
|                                   | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 2.8193 |        |
|                                   |                                  | Upper Bound | 2.9900 |        |
|                                   | 5% Trimmed Mean                  |             | 2.9126 |        |
|                                   | Median                           |             | 3.0000 |        |
|                                   | Variance                         |             | .565   |        |
|                                   | Std. Deviation                   |             | .75144 |        |
|                                   | Minimum                          |             | 1.00   |        |
|                                   | Maximum                          |             | 5.00   |        |
|                                   | Range                            |             | 4.00   |        |
|                                   | Interquartile Range              |             | 1.20   |        |
|                                   | Skewness                         |             | -.107  | .141   |
| المحور السابع: أسبقية الكلفة      | Mean                             |             | 2.7613 | .03446 |
|                                   | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 2.6935 |        |
|                                   |                                  | Upper Bound | 2.8291 |        |
|                                   | 5% Trimmed Mean                  |             | 2.7674 |        |
|                                   | Median                           |             | 2.8000 |        |
|                                   | Variance                         |             | .356   |        |
|                                   | Std. Deviation                   |             | .59685 |        |
|                                   | Minimum                          |             | 1.00   |        |

|                     |                                  |             |        |        |
|---------------------|----------------------------------|-------------|--------|--------|
| الأسبقيات التنافسية | Maximum                          |             | 4.60   |        |
|                     | Range                            |             | 3.60   |        |
|                     | Interquartile Range              |             | .80    |        |
|                     | Skewness                         |             | -.102  | .141   |
|                     | Kurtosis                         |             | .046   | .281   |
|                     | Mean                             |             | 3.2983 | .02823 |
|                     | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.2428 |        |
|                     |                                  | Upper Bound | 3.3539 |        |
|                     | 5% Trimmed Mean                  |             | 3.3044 |        |
|                     | Median                           |             | 3.3000 |        |
|                     | Variance                         |             | .239   |        |
|                     | Std. Deviation                   |             | .48890 |        |
|                     | Minimum                          |             | 1.50   |        |
|                     | Maximum                          |             | 4.80   |        |
|                     | Range                            |             | 3.30   |        |
|                     | Interquartile Range              |             | .70    |        |
|                     | Skewness                         |             | -.168  | .141   |
|                     | Kurtosis                         |             | .333   | .281   |

Tests of Normality

|                                   | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|-----------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                                   | Statistic                       | df  | Sig. | Statistic    | df  | Sig. |
| المحور الأول: مشاركة العاملين     | .083                            | 300 | .000 | .965         | 300 | .000 |
| المحور الثاني: التدريب            | .121                            | 300 | .000 | .954         | 300 | .000 |
| المحور الثالث: التحسين المستمر    | .104                            | 300 | .000 | .955         | 300 | .000 |
| المحور الرابع: التركيز على العميل | .104                            | 300 | .000 | .966         | 300 | .000 |
| المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | .158                            | 300 | .000 | .938         | 300 | .000 |
| المحور السادس: أسبقية الوقت       | .117                            | 300 | .000 | .973         | 300 | .000 |
| المحور السابع: أسبقية الكلفة      | .082                            | 300 | .000 | .985         | 300 | .003 |
| الأسبقيات التنافسية               | .051                            | 300 | .057 | .992         | 300 | .125 |

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .668             | .683                                         | 5          |

Item Statistics

|                                                                       | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----------------------------------------------------------------------|------|----------------|-----|
| تتيح الشركة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل  | 2.81 | .870           | 300 |
| تشجع الإدارة العاملين على تقديم الاقتراحات التي تساعد في تحسين الأداء | 2.67 | .873           | 300 |
| تأخذ الإدارة آراء العاملين بعين الاعتبار عند تطوير إجراءات العمل      | 3.06 | .907           | 300 |
| يشعر العاملون بأن لهم دورًا فعالًا في تحسين جودة العمل داخل الشركة    | 2.96 | .941           | 300 |
| يوجد تعاون بين الإدارة والعاملين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل       | 2.30 | .960           | 300 |

Inter-Item Correlation Matrix

|                                                                       | يوجد تعاون بين الإدارة والعاملين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل | يشعر العاملون بأن لهم دورًا فعالًا في تحسين جودة العمل داخل الشركة | تأخذ الإدارة آراء العاملين بعين الاعتبار عند تطوير إجراءات العمل | تشجع الإدارة العاملين على تقديم الاقتراحات التي تساعد في تحسين الأداء | تتيح الشركة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| يوجد تعاون بين الإدارة والعاملين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل       | 1.000                                                           | -.175                                                              | -.113                                                            | -.193                                                                 | -.225                                                                |
| يشعر العاملون بأن لهم دورًا فعالًا في تحسين جودة العمل داخل الشركة    | -.175                                                           | 1.000                                                              | .666                                                             | .637                                                                  | .637                                                                 |
| تأخذ الإدارة آراء العاملين بعين الاعتبار عند تطوير إجراءات العمل      | -.113                                                           | .666                                                               | 1.000                                                            | .637                                                                  | .637                                                                 |
| تشجع الإدارة العاملين على تقديم الاقتراحات التي تساعد في تحسين الأداء | -.193                                                           | .637                                                               | .637                                                             | 1.000                                                                 | .649                                                                 |
| تتيح الشركة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل  | -.225                                                           | .637                                                               | .637                                                             | .649                                                                  | 1.000                                                                |

|                                                                  |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| يوجد تعاون بين الإدارة والعاملين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل. | -.175 | -.113 | -.193 | -.225 | 1.000 |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|

### Summary Item Statistics

|                | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means     | 2.761 | 2.303   | 3.057   | .753  | 1.327             | .087     | 5          |
| Item Variances | .830  | .756    | .921    | .165  | 1.218             | .005     | 5          |

### Item-Total Statistics

|                                                                        | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| تتيح الشركة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.  | 11.00                      | 5.361                          | .692                             | .587                         | .490                             |
| تشجع الإدارة العاملين على تقديم الاقتراحات التي تساعد في تحسين الأداء. | 11.13                      | 5.534                          | .635                             | .473                         | .518                             |
| تأخذ الإدارة آراء العاملين بعين الاعتبار عند تطوير إجراءات العمل.      | 10.75                      | 5.419                          | .631                             | .513                         | .515                             |
| يشعر العاملون بأن لهم دورًا فعالاً في تحسين جودة العمل داخل الشركة.    | 10.84                      | 5.343                          | .616                             | .534                         | .519                             |
| يوجد تعاون بين الإدارة والعاملين في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.       | 11.50                      | 9.207                          | -.210                            | .057                         | .866                             |

### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 13.81 | 8.906    | 2.984          | 5          |

### ANOVA

|                |               | Sum of Squares | df   | Mean Square | F      | Sig  |
|----------------|---------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| Between People |               | 532.557        | 299  | 1.781       |        |      |
| Within People  | Between Items | 104.371        | 4    | 26.093      | 44.101 | .000 |
|                | Residual      | 707.629        | 1196 | .592        |        |      |
|                | Total         | 812.000        | 1200 | .677        |        |      |
| Total          |               | 1344.557       | 1499 | .897        |        |      |

Grand Mean = 2.76

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .732             | .719                                         | 5          |

### Item Statistics

|                                                              | Mean | Std. Deviation | N   |
|--------------------------------------------------------------|------|----------------|-----|
| توفر الشركة برامج تدريبية تساعد العاملين على تطوير مهاراتهم. | 2.85 | 1.203          | 300 |
| يرتبط التدريب المقدم في الشركة باحتياجات العمل الفعلية.      | 3.33 | 1.145          | 300 |
| يساهم التدريب في تحسين أداء العاملين في الشركة.              | 2.67 | 1.309          | 300 |
| تحرص الشركة على تقديم برامج تدريبية بصورة مستمرة.            | 4.20 | .874           | 300 |

|                                                         |      |       |     |
|---------------------------------------------------------|------|-------|-----|
| يساعد التدريب العاملين على فهم متطلبات الجودة بشكل أفضل | 3.40 | 1.221 | 300 |
|---------------------------------------------------------|------|-------|-----|

Inter-Item Correlation Matrix

|                                                         |                                                  |                                                |                                                        |                                                             |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| يساعد التدريب العاملين على فهم متطلبات الجودة بشكل أفضل | يحرص الشركة على تقديم برامج تدريبية بصورة مستمرة | يساهم التدريب في تحسين أداء العاملين في الشركة | يرتبط التدريب المقدم في الشركة باحتياجات العمل الفعلية | توفر الشركة برامج تدريبية تساعد العاملين على تطوير مهاراتهم |
| .422                                                    | .071                                             | .743                                           | .461                                                   | 1.000                                                       |
| .146                                                    | .411                                             | .355                                           | 1.000                                                  | .461                                                        |
| .494                                                    | .111                                             | 1.000                                          | .355                                                   | .743                                                        |
| .175                                                    | 1.000                                            | .111                                           | .411                                                   | .071                                                        |
| 1.000                                                   | .175                                             | .494                                           | .146                                                   | .422                                                        |

Summary Item Statistics

|                | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means     | 3.289 | 2.673   | 4.203   | 1.530 | 1.572             | .356     | 5          |
| Item Variances | 1.345 | .765    | 1.712   | .948  | 2.240             | .126     | 5          |

Item-Total Statistics

|                                                             | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| توفر الشركة برامج تدريبية تساعد العاملين على تطوير مهاراتهم | 13.60                      | 9.779                          | .664                             | .616                         | .614                             |
| يرتبط التدريب المقدم في الشركة باحتياجات العمل الفعلية      | 13.12                      | 11.350                         | .462                             | .370                         | .697                             |
| يساهم التدريب في تحسين أداء العاملين في الشركة              | 13.77                      | 9.280                          | .657                             | .593                         | .613                             |
| يحرص الشركة على تقديم برامج تدريبية بصورة مستمرة            | 12.24                      | 13.864                         | .246                             | .222                         | .760                             |
| يساعد التدريب العاملين على فهم متطلبات الجودة بشكل أفضل     | 13.05                      | 11.138                         | .442                             | .281                         | .707                             |

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 16.45 | 16.228   | 4.028          | 5          |

ANOVA

|                |               | Sum of Squares | df   | Mean Square | F       | Sig  |
|----------------|---------------|----------------|------|-------------|---------|------|
| Between People |               | 970.429        | 299  | 3.246       |         |      |
| Within People  | Between Items | 427.116        | 4    | 106.779     | 122.692 | .000 |
|                | Residual      | 1040.884       | 1196 | .870        |         |      |
|                | Total         | 1468.000       | 1200 | 1.223       |         |      |
| Total          |               | 2438.429       | 1499 | 1.627       |         |      |

Grand Mean = 3.29

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .745             | .747                                         | 5          |

Item Statistics

|                                                           | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----------------------------------------------------------|------|----------------|-----|
| تسعى الشركة باستمرار إلى تحسين إجراءات العمل.             | 3.63 | 1.008          | 300 |
| تعمل الشركة على اكتشاف الأخطاء ومعالجتها بشكل مستمر.      | 3.54 | 1.052          | 300 |
| تقوم الشركة بمراجعة عملياتها بشكل دوري بهدف التطوير.      | 3.44 | 1.060          | 300 |
| تشجع الشركة العاملين على تقديم أفكار جديدة لتحسين الأداء. | 3.79 | .982           | 300 |
| يعد التحسين المستمر جزءًا من ثقافة العمل في الشركة.       | 3.91 | .956           | 300 |

Inter-Item Correlation Matrix

|                                                           | تسعى الشركة باستمرار إلى تحسين إجراءات العمل. | تعمل الشركة على اكتشاف الأخطاء ومعالجتها بشكل مستمر. | تقوم الشركة بمراجعة عملياتها بشكل دوري بهدف التطوير. | تشجع الشركة العاملين على تقديم أفكار جديدة لتحسين الأداء. | يعد التحسين المستمر جزءًا من ثقافة العمل في الشركة. |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| تسعى الشركة باستمرار إلى تحسين إجراءات العمل.             | 1.000                                         | .445                                                 | .289                                                 | .384                                                      | .442                                                |
| تعمل الشركة على اكتشاف الأخطاء ومعالجتها بشكل مستمر.      | .445                                          | 1.000                                                | .391                                                 | .331                                                      | .317                                                |
| تقوم الشركة بمراجعة عملياتها بشكل دوري بهدف التطوير.      | .289                                          | .391                                                 | 1.000                                                | .331                                                      | .253                                                |
| تشجع الشركة العاملين على تقديم أفكار جديدة لتحسين الأداء. | .384                                          | .331                                                 | .331                                                 | 1.000                                                     | .524                                                |
| يعد التحسين المستمر جزءًا من ثقافة العمل في الشركة.       | .442                                          | .317                                                 | .253                                                 | .524                                                      | 1.000                                               |

Summary Item Statistics

|                | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means     | 3.662 | 3.440   | 3.912   | .472  | 1.137             | .036     | 5          |
| Item Variances | 1.024 | .913    | 1.123   | .210  | 1.231             | .008     | 5          |

Item-Total Statistics

|                                                      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| تسعى الشركة باستمرار إلى تحسين إجراءات العمل.        | 14.68                      | 8.484                          | .540                             | .316                         | .688                             |
| تعمل الشركة على اكتشاف الأخطاء ومعالجتها بشكل مستمر. | 14.77                      | 8.431                          | .513                             | .288                         | .698                             |

|                                                           |       |       |      |      |      |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|------|------|------|
| تقوم الشركة بمراجعة عملياتها بشكل دوري بهدف التطوير.      | 14.87 | 8.857 | .427 | .204 | .731 |
| تشجع الشركة العاملين على تقديم أفكار جديدة لتحسين الأداء. | 14.52 | 8.589 | .542 | .340 | .688 |
| يعد التحسين المستمر جزءًا من ثقافة العمل في الشركة.       | 14.40 | 8.775 | .527 | .347 | .694 |

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 18.31 | 12.672   | 3.560          | 5          |

ANOVA

|                |               | Sum of Squares | df   | Mean Square | F      | Sig  |
|----------------|---------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| Between People |               | 757.769        | 299  | 2.534       |        |      |
| Within People  | Between Items | 43.207         | 4    | 10.802      | 16.696 | .000 |
|                | Residual      | 773.745        | 1196 | .647        |        |      |
|                | Total         | 816.952        | 1200 | .681        |        |      |
| Total          |               | 1574.721       | 1499 | 1.051       |        |      |

Grand Mean = 3.66

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .734             | .738                                         | 5          |

Item Statistics

|                                                        | Mean | Std. Deviation | N   |
|--------------------------------------------------------|------|----------------|-----|
| تهتم الشركة بالتعرف على احتياجات العملاء بصورة مستمرة. | 3.57 | 1.078          | 300 |
| تعمل الشركة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.    | 3.04 | 1.222          | 300 |
| تأخذ الشركة ملاحظات وشكاوى العملاء بعين الاعتبار.      | 3.68 | 1.030          | 300 |
| تسعى الشركة إلى تحسين خدماتها بما يحقق رضا العملاء.    | 3.70 | 1.087          | 300 |
| تركز الشركة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء.       | 3.48 | 1.184          | 300 |

Inter-Item Correlation Matrix

|                                                        | تهتم الشركة بالتعرف على احتياجات العملاء بصورة مستمرة. | تعمل الشركة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء. | تأخذ الشركة ملاحظات وشكاوى العملاء باعتبار الاعتبار. | تسعى الشركة إلى تحسين خدماتها بما يحقق رضا العملاء. | تركز الشركة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء. |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| تهتم الشركة بالتعرف على احتياجات العملاء بصورة مستمرة. | 1.000                                                  | .408                                                | .425                                                 | .321                                                | .308                                             |
| تعمل الشركة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.    | .408                                                   | 1.000                                               | .216                                                 | .156                                                | .464                                             |
| تأخذ الشركة ملاحظات وشكاوى العملاء بعين الاعتبار.      | .425                                                   | .216                                                | 1.000                                                | .608                                                | .330                                             |
| تسعى الشركة إلى تحسين خدماتها بما يحقق رضا العملاء.    | .321                                                   | .156                                                | .608                                                 | 1.000                                               | .366                                             |
| تركز الشركة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء.       | .308                                                   | .464                                                | .330                                                 | .366                                                | 1.000                                            |

Summary Item Statistics

|                | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means     | 3.495 | 3.043   | 3.700   | .657  | 1.216             | .072     | 5          |
| Item Variances | 1.259 | 1.060   | 1.493   | .433  | 1.409             | .033     | 5          |

Item-Total Statistics

|                                                        | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| تهتم الشركة بالتعرف على احتياجات العملاء بصورة مستمرة. | 13.90                      | 10.542                         | .508                             | .291                         | .684                             |
| تعمل الشركة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.    | 14.43                      | 10.393                         | .428                             | .300                         | .717                             |
| تأخذ الشركة ملاحظات وشكاوى العملاء بعين الاعتبار.      | 13.79                      | 10.548                         | .546                             | .433                         | .671                             |
| تسعى الشركة إلى تحسين خدماتها بما يحقق رضا العملاء.    | 13.77                      | 10.611                         | .490                             | .407                         | .690                             |
| تركز الشركة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء.       | 14.00                      | 9.983                          | .518                             | .310                         | .679                             |

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 17.47 | 15.260   | 3.906          | 5          |

ANOVA

|                |               | Sum of Squares | df   | Mean Square | F      | Sig  |
|----------------|---------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| Between People |               | 912.557        | 299  | 3.052       |        |      |
| Within People  | Between Items | 86.237         | 4    | 21.559      | 26.578 | .000 |
|                | Residual      | 970.163        | 1196 | .811        |        |      |
|                | Total         | 1056.400       | 1200 | .880        |        |      |
| Total          |               | 1968.957       | 1499 | 1.314       |        |      |

Grand Mean = 3.49

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .945             | .946                                         | 5          |

Item Statistics

|                                                           | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----------------------------------------------------------|------|----------------|-----|
| تدعم الإدارة العليا تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الشركة. | 2.34 | .993           | 300 |
| توفر الإدارة العليا الموارد اللازمة لتحسين جودة العمل.    | 2.23 | .984           | 300 |
| تشجع الإدارة العليا العاملين على الالتزام بمعايير الجودة. | 2.16 | 1.001          | 300 |
| تتابع الإدارة العليا تنفيذ برامج الجودة بصورة مستمرة.     | 2.10 | .940           | 300 |

|                                                       |      |       |     |
|-------------------------------------------------------|------|-------|-----|
| تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة الجودة بين العاملين | 2.42 | 1.081 | 300 |
|-------------------------------------------------------|------|-------|-----|

### Inter-Item Correlation Matrix

|                                                        |                                                       |                                                           |                                                        |                                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة الجودة بين العاملين. | تتابع الإدارة العليا تنفيذ برامج الجودة بصورة مستمرة. | تشجع الإدارة العليا العاملين على الالتزام بمعايير الجودة. | توفر الإدارة العليا الموارد اللازمة لتحسين جودة العمل. | تدعم الإدارة العليا تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الشركة. |
| .736                                                   | .760                                                  | .778                                                      | .805                                                   | 1.000                                                     |
| .737                                                   | .821                                                  | .788                                                      | 1.000                                                  | .805                                                      |
| .736                                                   | .862                                                  | 1.000                                                     | .788                                                   | .778                                                      |
| .753                                                   | 1.000                                                 | .862                                                      | .821                                                   | .760                                                      |
| 1.000                                                  | .753                                                  | .736                                                      | .737                                                   | .736                                                      |

### Summary Item Statistics

|                | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means     | 2.249 | 2.097   | 2.423   | .327  | 1.156             | .018     | 5          |
| Item Variances | 1.002 | .884    | 1.168   | .284  | 1.322             | .011     | 5          |

### Item-Total Statistics

|                                                           | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| تدعم الإدارة العليا تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الشركة. | 8.91                       | 13.407                         | .842                             | .721                         | .933                             |
| توفر الإدارة العليا الموارد اللازمة لتحسين جودة العمل.    | 9.01                       | 13.331                         | .865                             | .761                         | .929                             |
| تشجع الإدارة العليا العاملين على الالتزام بمعايير الجودة. | 9.09                       | 13.199                         | .868                             | .784                         | .929                             |
| تتابع الإدارة العليا تنفيذ برامج الجودة بصورة مستمرة.     | 9.15                       | 13.539                         | .881                             | .805                         | .927                             |
| تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة الجودة بين العاملين.    | 8.82                       | 13.076                         | .802                             | .645                         | .942                             |

### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 11.25 | 20.514   | 4.529          | 5          |

### ANOVA

|                |               | Sum of Squares | df   | Mean Square | F      | Sig  |
|----------------|---------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| Between People |               | 1226.749       | 299  | 4.103       |        |      |
| Within People  | Between Items | 21.016         | 4    | 5.254       | 23.189 | .000 |
|                | Residual      | 270.984        | 1196 | .227        |        |      |
|                | Total         | 292.000        | 1200 | .243        |        |      |
| Total          |               | 1518.749       | 1499 | 1.013       |        |      |

Grand Mean = 2.25

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .882             | .881                                         | 5          |

Item Statistics

|                                                          | Mean | Std. Deviation | N   |
|----------------------------------------------------------|------|----------------|-----|
| تتنجز الشركة الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.           | 2.67 | .873           | 300 |
| تتميز الشركة بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء.             | 3.06 | .907           | 300 |
| تعمل الشركة على تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات.      | 2.96 | .941           | 300 |
| تهتم الشركة بسرعة تقديم خدماتها مقارنة بالمنافسين.       | 2.99 | .950           | 300 |
| يساهم تنظيم العمل في الشركة في تقليل التأخير في الإنجاز. | 2.84 | .887           | 300 |

Inter-Item Correlation Matrix

|                                                          | تتنجز الشركة الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد. | تتميز الشركة بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء. | تعمل الشركة على تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات. | تهتم الشركة بسرعة تقديم خدماتها مقارنة بالمنافسين. | يساهم تنظيم العمل في الشركة في تقليل التأخير في الإنجاز. |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| تتنجز الشركة الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.           | 1.000                                          | .572                                         | .551                                                | .618                                               | .449                                                     |
| تتميز الشركة بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء.             | .572                                           | 1.000                                        | .637                                                | .621                                               | .486                                                     |
| تعمل الشركة على تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات.      | .551                                           | .637                                         | 1.000                                               | .834                                               | .586                                                     |
| تهتم الشركة بسرعة تقديم خدماتها مقارنة بالمنافسين.       | .618                                           | .621                                         | .834                                                | 1.000                                              | .602                                                     |
| يساهم تنظيم العمل في الشركة في تقليل التأخير في الإنجاز. | .449                                           | .486                                         | .586                                                | .602                                               | 1.000                                                    |

Summary Item Statistics

|                | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means     | 2.905 | 2.673   | 3.057   | .383  | 1.143             | .023     | 5          |
| Item Variances | .832  | .762    | .903    | .140  | 1.184             | .004     | 5          |

Item-Total Statistics

|                                                          | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| تتنجز الشركة الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.           | 11.85                      | 9.820                          | .646                             | .443                         | .872                             |
| تتميز الشركة بسرعة الاستجابة لطلبات العملاء.             | 11.47                      | 9.447                          | .690                             | .488                         | .862                             |
| تعمل الشركة على تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات.      | 11.56                      | 8.769                          | .801                             | .725                         | .835                             |
| تهتم الشركة بسرعة تقديم خدماتها مقارنة بالمنافسين.       | 11.53                      | 8.611                          | .825                             | .745                         | .829                             |
| يساهم تنظيم العمل في الشركة في تقليل التأخير في الإنجاز. | 11.69                      | 9.861                          | .623                             | .400                         | .877                             |

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 14.52 | 14.117   | 3.757          | 5          |

ANOVA

|                |               | Sum of Squares | df   | Mean Square | F      | Sig  |
|----------------|---------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| Between People |               | 844.167        | 299  | 2.823       |        |      |
| Within People  | Between Items | 27.764         | 4    | 6.941       | 20.783 | .000 |
|                | Residual      | 399.436        | 1196 | .334        |        |      |
|                | Total         | 427.200        | 1200 | .356        |        |      |
| Total          |               | 1271.367       | 1499 | .848        |        |      |

Grand Mean = 2.90

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .596             | .628                                         | 5          |

Item Statistics

|                                                                           | Mean | Std. Deviation | N   |
|---------------------------------------------------------------------------|------|----------------|-----|
| .تحرص الشركة على تقليل تكاليف العمل دون التأثير على الجودة.               | 3.88 | .933           | 300 |
| .تعمل الشركة على تقليل الهدر في الموارد والعمليات.                        | 4.06 | 1.044          | 300 |
| .تسعى الشركة إلى تقديم خدمات بتكلفة تنافسية.                              | 2.98 | 1.324          | 300 |
| .يساهم تحسين العمليات في خفض تكاليف التشغيل.                              | 4.17 | .905           | 300 |
| .يساعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحقيق كفاءة أفضل في استخدام الموارد. | 3.37 | 1.139          | 300 |

Inter-Item Correlation Matrix

|                                                                          | يساعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحقيق كفاءة أفضل في استخدام الموارد. | يساهم تحسين العمليات في خفض تكاليف التشغيل. | تسعى الشركة إلى تقديم خدمات بتكلفة تنافسية. | تعمل الشركة على تقليل الهدر في الموارد والعمليات. | تحرص الشركة على تقليل تكاليف العمل دون التأثير على الجودة. |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| يساعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحقيق كفاءة أفضل في استخدام الموارد. | .232                                                                     | .401                                        | .190                                        | .265                                              | 1.000                                                      |
| يساهم تحسين العمليات في خفض تكاليف التشغيل.                              | .361                                                                     | .488                                        | -.002                                       | 1.000                                             | .265                                                       |
| تسعى الشركة إلى تقديم خدمات بتكلفة تنافسية.                              | .249                                                                     | .032                                        | 1.000                                       | -.002                                             | .190                                                       |
| تعمل الشركة على تقليل الهدر في الموارد والعمليات.                        | 1.000                                                                    | .307                                        | .249                                        | .361                                              | .401                                                       |
| تحرص الشركة على تقليل تكاليف العمل دون التأثير على الجودة.               | .307                                                                     | 1.000                                       | .032                                        | .488                                              | .232                                                       |

Summary Item Statistics

|                | Mean  | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|----------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means     | 3.692 | 2.980   | 4.173   | 1.193 | 1.400             | .252     | 5          |
| Item Variances | 1.166 | .819    | 1.752   | .933  | 2.138             | .143     | 5          |

Item-Total Statistics

|                                                                          | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-Squared<br>Total<br>Correlation | Multiple<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------|
| تحرص الشركة على تقليل تكاليف العمل دون التأثير على الجودة.               | 14.58                         | 8.123                             | .406                                           | .194                    | .519                                   |
| تعمل الشركة على تقليل الهدر في الموارد والعمليات.                        | 14.40                         | 7.706                             | .406                                           | .301                    | .513                                   |
| تسعى الشركة إلى تقديم خدمات بتكلفة تنافسية.                              | 15.48                         | 8.244                             | .152                                           | .084                    | .674                                   |
| يساهم تحسين العمليات في خفض تكاليف التشغيل.                              | 14.29                         | 7.744                             | .514                                           | .279                    | .470                                   |
| يساعد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحقيق كفاءة أفضل في استخدام الموارد. | 15.09                         | 7.471                             | .383                                           | .262                    | .524                                   |

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 18.46 | 11.152   | 3.339          | 5          |

ANOVA

|                |               | Sum of Squares | df   | Mean Square | F      | Sig  |
|----------------|---------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| Between People |               | 666.904        | 299  | 2.230       |        |      |
| Within People  | Between Items | 302.177        | 4    | 75.544      | 83.921 | .000 |
|                | Residual      | 1076.623       | 1196 | .900        |        |      |
|                | Total         | 1378.800       | 1200 | 1.149       |        |      |
| Total          |               | 2045.704       | 1499 | 1.365       |        |      |

Grand Mean = 3.69

Correlations

Correlations

|                                  |                        | المحور<br>الاول:<br>مشاركة<br>العاملين | المحور<br>الثاني:<br>التدريب | المحور<br>الثالث:<br>التحسين<br>المستمر | المحور<br>الرابع:<br>التركيز<br>على العمل | المحور<br>الخامس:<br>دعم الإدارة<br>العليا | المحور<br>السادس:<br>أسبقية<br>الوقت | المحور<br>السابع:<br>أسبقية<br>الكفاءة |
|----------------------------------|------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|
| المحور الأول: مشاركة<br>العاملين | Pearson<br>Correlation | 1                                      | -.008                        | -.043                                   | -.087                                     | .049                                       | .897**                               | -.065                                  |
|                                  | Sig. (2-tailed)        |                                        | .885                         | .462                                    | .134                                      | .397                                       | .000                                 | .265                                   |
|                                  | N                      | 300                                    | 300                          | 300                                     | 300                                       | 300                                        | 300                                  | 300                                    |
| المحور الثاني: التدريب           | Pearson<br>Correlation | -.008                                  | 1                            | .607**                                  | .669**                                    | -.071                                      | -.008                                | .544**                                 |

|                                   |                     |        |        |        |        |         |         |        |
|-----------------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|
|                                   | Sig. (2-tailed)     | .885   |        | .000   | .000   | .220    | .884    | .000   |
|                                   | N                   | 300    | 300    | 300    | 300    | 300     | 300     | 300    |
| المحور الثالث: التحسين المستمر    | Pearson Correlation | -.043  | .607** | 1      | .732** | -.051   | -.033   | .570** |
|                                   | Sig. (2-tailed)     | .462   | .000   |        | .000   | .377    | .565    | .000   |
|                                   | N                   | 300    | 300    | 300    | 300    | 300     | 300     | 300    |
| المحور الرابع: التركيز على العميل | Pearson Correlation | -.087  | .669** | .732** | 1      | -.086   | -.074   | .578** |
|                                   | Sig. (2-tailed)     | .134   | .000   | .000   |        | .137    | .202    | .000   |
|                                   | N                   | 300    | 300    | 300    | 300    | 300     | 300     | 300    |
| المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | Pearson Correlation | .049   | -.071  | -.051  | -.086  | 1       | -.259** | -.017  |
|                                   | Sig. (2-tailed)     | .397   | .220   | .377   | .137   |         | .000    | .769   |
|                                   | N                   | 300    | 300    | 300    | 300    | 300     | 300     | 300    |
| المحور السادس: أسبقية الوقت       | Pearson Correlation | .897** | -.008  | -.033  | -.074  | -.259** | 1       | -.054  |
|                                   | Sig. (2-tailed)     | .000   | .884   | .565   | .202   | .000    |         | .347   |
|                                   | N                   | 300    | 300    | 300    | 300    | 300     | 300     | 300    |
| المحور السابع: أسبقية الكلفة      | Pearson Correlation | -.065  | .544** | .570** | .578** | -.017   | -.054   | 1      |
|                                   | Sig. (2-tailed)     | .265   | .000   | .000   | .000   | .769    | .347    |        |
|                                   | N                   | 300    | 300    | 300    | 300    | 300     | 300     | 300    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Descriptive Statistics

|                                   |        |                |     |
|-----------------------------------|--------|----------------|-----|
|                                   | Mean   | Std. Deviation | N   |
| الأسبقيات التنافسية               | 3.2983 | .48890         | 300 |
| المحور الأول: مشاركة العاملين     | 2.7613 | .59685         | 300 |
| المحور الثاني: التدريب            | 3.2893 | .80568         | 300 |
| المحور الثالث: التحسين المستمر    | 3.6618 | .71195         | 300 |
| المحور الرابع: التركيز على العميل | 3.4947 | .78128         | 300 |
| المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | 2.2493 | .90585         | 300 |

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

|  |                   |                   |        |
|--|-------------------|-------------------|--------|
|  | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|--|-------------------|-------------------|--------|

|   |                                                                                                                                                                            |       |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 | . المحور الخامس: دعم الإدارة العليا, المحور الأول: مشاركة العاملين, المحور الثالث: التحسين المستمر, المحور الثاني: التدريب, المحور الرابع: التركيز على العميل <sup>b</sup> | Enter |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|

a. Dependent Variable: الأسباب التنافسية

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               |               |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change | Durbin-Watson |
| 1     | .807 <sup>a</sup> | .652     | .646              | .29105                     | .652              | 109.944  | 5   | 294 | .000          | 1.901         |

a. Predictors: (Constant), التركيز على العميل, المحور الرابع: التدريب, المحور الثاني: التحسين المستمر, المحور الثالث: مشاركة العاملين, المحور الأول: دعم الإدارة العليا, المحور الخامس: الأسباب التنافسية

b. Dependent Variable: الأسباب التنافسية

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 46.565         | 5   | 9.313       | 109.944 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 24.904         | 294 | .085        |         |                   |
|       | Total      | 71.469         | 299 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: الأسباب التنافسية

b. Predictors: (Constant), المشاركة العاملين, المحور الثالث: التحسين المستمر, المحور الثاني: التركيز على العميل, المحور الرابع: دعم الإدارة العليا, المحور الخامس: الأسباب التنافسية

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|       |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      | t      |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)                        | .945                        | .131       |                           | 7.231  | .000 |                         |       |
|       | المحور الأول: مشاركة العاملين     | .555                        | .028       | .677                      | 19.530 | .000 | .986                    | 1.014 |
|       | المحور الثاني: التدريب            | .088                        | .029       | .145                      | 3.045  | .003 | .521                    | 1.919 |
|       | المحور الثالث: التحسين المستمر    | .129                        | .036       | .189                      | 3.628  | .000 | .439                    | 2.279 |
|       | المحور الرابع: التركيز على العميل | .090                        | .035       | .144                      | 2.568  | .011 | .379                    | 2.637 |
|       | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | -.114                       | .019       | -.212                     | -6.115 | .000 | .990                    | 1.010 |

a. Dependent Variable: الأسباب التنافسية

Coefficient Correlations<sup>a</sup>

| Model |              | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | المحور الأول: مشاركة العاملين | المحور الثالث: التحسين المستمر | المحور الثاني: التدريب | المحور الرابع: التركيز على العميل |
|-------|--------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1     | Correlations | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | 1.000                         | -.043                          | -.022                  | .025                              |
|       |              | المحور الأول: مشاركة العاملين     | -.043                         | 1.000                          | -.015                  | -.063                             |
|       |              | المحور الثالث: التحسين المستمر    | -.022                         | -.015                          | 1.000                  | -.230                             |
|       |              | المحور الثاني: التدريب            | .025                          | -.063                          | -.230                  | 1.000                             |
|       |              | المحور الرابع: التركيز على العميل | .051                          | .097                           | -.552                  | 1.000                             |
|       | Covariances  | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | .000                          | -2.275E-5                      | -1.434E-5              | 1.372E-5                          |
|       |              | المحور الأول: مشاركة العاملين     | -2.275E-5                     | .001                           | -1.516E-5              | -5.148E-5                         |
|       |              | المحور الثالث: التحسين المستمر    | -1.434E-5                     | -1.516E-5                      | .001                   | .000                              |
|       |              | المحور الثاني: التدريب            | 1.372E-5                      | -5.148E-5                      | .000                   | .001                              |
|       |              | المحور الرابع: التركيز على العميل | 3.338E-5                      | 9.684E-5                       | -.001                  | .000                              |

a. Dependent Variable: الأسبقيات التنافسية

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

|       |           | Variance Proportions |                 |            |                               |                        |                                |                                   |                                   |
|-------|-----------|----------------------|-----------------|------------|-------------------------------|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Model | Dimension | Eigenvalue           | Condition Index | (Constant) | المحور الأول: مشاركة العاملين | المحور الثاني: التدريب | المحور الثالث: التحسين المستمر | المحور الرابع: التركيز على العميل | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا |
| 1     | 1         | 5.753                | 1.000           | .00        | .00                           | .00                    | .00                            | .00                               | .00                               |
|       | 2         | .141                 | 6.393           | .00        | .00                           | .02                    | .01                            | .01                               | .75                               |
|       | 3         | .061                 | 9.693           | .01        | .48                           | .04                    | .01                            | .03                               | .15                               |
|       | 4         | .021                 | 16.532          | .06        | .06                           | .88                    | .13                            | .08                               | .02                               |
|       | 5         | .013                 | 21.091          | .78        | .45                           | .05                    | .00                            | .31                               | .07                               |
|       | 6         | .011                 | 23.323          | .15        | .02                           | .01                    | .85                            | .57                               | .00                               |

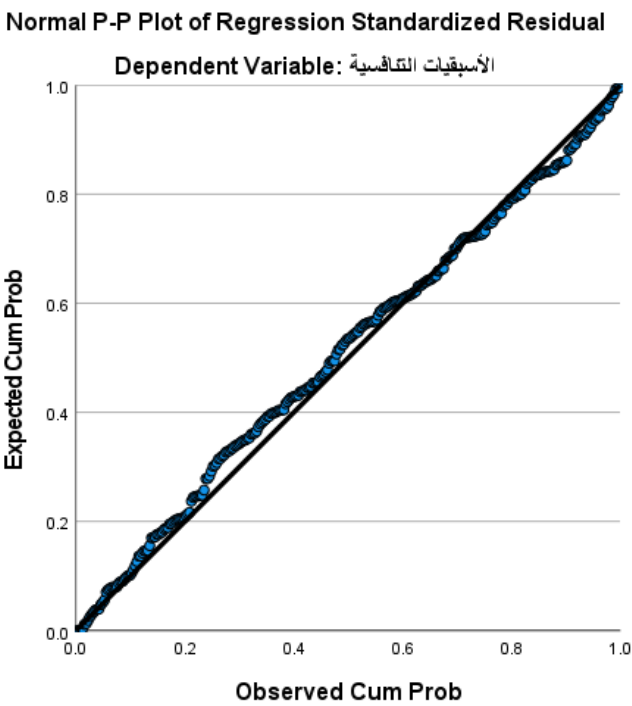
a. Dependent Variable: الأسبقيات التنافسية

Residuals Statistics<sup>a</sup>

|                      | Minimum  | Maximum | Mean   | Std. Deviation | N   |
|----------------------|----------|---------|--------|----------------|-----|
| Predicted Value      | 2.2323   | 4.5897  | 3.2983 | .39463         | 300 |
| Residual             | -1.30101 | .74944  | .00000 | .28860         | 300 |
| Std. Predicted Value | -2.701   | 3.272   | .000   | 1.000          | 300 |
| Std. Residual        | -4.470   | 2.575   | .000   | .992           | 300 |

a. Dependent Variable: الأسبقيات التنافسية

Charts



Regression

Notes

|                        |                                |                                                                             |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                | 17-MAR-2026 19:38:52                                                        |
| Comments               |                                |                                                                             |
| Input                  | Data                           | F:\شغلى\مشاريح تمت يجب عملها \انماط\مشاريح جديده\أكرم\رسالة 3\AI2222.sav    |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1                                                                    |
|                        | Filter                         | <none>                                                                      |
|                        | Weight                         | <none>                                                                      |
|                        | Split File                     | <none>                                                                      |
|                        | N of Rows in Working Data File | 300                                                                         |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.                         |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |

|           |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syntax    |                                                  | REGRESSION<br><br>/DESCRIPTIVES MEAN<br>STDDEV CORR SIG N<br><br>/MISSING LISTWISE<br><br>/STATISTICS COEFF OUTS<br>BCOV R ANOVA COLLIN<br>TOL CHANGE<br><br>/CRITERIA=PIN(.05)<br>POUT(.10)<br><br>/NOORIGIN<br><br>/DEPENDENT M7<br><br>/METHOD=ENTER M1 M2<br>M3 M4 M5<br><br>/RESIDUALS DURBIN<br>NORMPROB(ZRESID). |
| Resources | Processor Time                                   | 00:00:00.19                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|           | Elapsed Time                                     | 00:00:00.23                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|           | Memory Required                                  | 6480 bytes                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|           | Additional Memory<br>Required for Residual Plots | 232 bytes                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|           |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Descriptive Statistics

|                                   | Mean   | Std. Deviation | N   |
|-----------------------------------|--------|----------------|-----|
| المحور السابع: أسبقية الكلفة      | 3.6920 | .66790         | 300 |
| المحور الأول: مشاركة العاملين     | 2.7613 | .59685         | 300 |
| المحور الثاني: التدريب            | 3.2893 | .80568         | 300 |
| المحور الثالث: التحسين المستمر    | 3.6618 | .71195         | 300 |
| المحور الرابع: التركيز على العميل | 3.4947 | .78128         | 300 |
| المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | 2.2493 | .90585         | 300 |

Correlations

|                     | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | المحور الرابع: التركيز على العميل | المحور الثالث: التحسين المستمر | المحور الثاني: التدريب | المحور الأول: مشاركة العاملين | المحور السابع: أسبقية الكلفة      |
|---------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Pearson Correlation | -.017                             | .578                              | .570                           | .544                   | -.065                         | المحور السابع: أسبقية الكلفة      |
|                     | .049                              | -.087                             | -.043                          | -.008                  | 1.000                         | المحور الأول: مشاركة العاملين     |
|                     | -.071                             | .669                              | .607                           | 1.000                  | -.008                         | المحور الثاني: التدريب            |
|                     | -.051                             | .732                              | 1.000                          | .607                   | -.043                         | المحور الثالث: التحسين المستمر    |
|                     | -.086                             | 1.000                             | .732                           | .669                   | -.087                         | المحور الرابع: التركيز على العميل |
|                     | 1.000                             | -.086                             | -.051                          | -.071                  | .049                          | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا |

|                 |                                   |      |      |      |      |      |      |
|-----------------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Sig. (1-tailed) | المحور السابع: أسبقية الكلفة      | .    | .133 | .000 | .000 | .000 | .384 |
|                 | المحور الأول: مشاركة العاملين     | .133 | .    | .443 | .231 | .067 | .199 |
|                 | المحور الثاني: التدريب            | .000 | .443 | .    | .000 | .000 | .110 |
|                 | المحور الثالث: التحسين المستمر    | .000 | .231 | .000 | .    | .000 | .188 |
|                 | المحور الرابع: التركيز على العميل | .000 | .067 | .000 | .000 | .    | .069 |
|                 | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | .384 | .199 | .110 | .188 | .069 | .    |
| N               | المحور السابع: أسبقية الكلفة      | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  |
|                 | المحور الأول: مشاركة العاملين     | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  |
|                 | المحور الثاني: التدريب            | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  |
|                 | المحور الثالث: التحسين المستمر    | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  |
|                 | المحور الرابع: التركيز على العميل | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  |
|                 | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  | 300  |

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                                                                                                                                                        | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا, المحور الأول: مشاركة العاملين, المحور الثالث: التحسين المستمر, المحور الثاني: التدريب, المحور الرابع: التركيز على العميل <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: المحور السابع: أسبقية الكلفة

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |               |
| 1     | .641 <sup>a</sup> | .411     | .400              | .51715                     | .411              | 40.947   | 5   | 294 | .000          | 1.846         |

a. Predictors: (Constant), المحور الرابع: التركيز على العميل, المحور الثاني: التدريب, المحور الثالث: التحسين المستمر, المحور الأول: مشاركة العاملين, المحور الخامس: دعم الإدارة العليا

b. Dependent Variable: المحور السابع: أسبقية الكلفة

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 54.754         | 5  | 10.951      | 40.947 | .000 <sup>b</sup> |

|          |         |     |      |  |  |
|----------|---------|-----|------|--|--|
| Residual | 78.627  | 294 | .267 |  |  |
| Total    | 133.381 | 299 |      |  |  |

- a. Dependent Variable: أسبقية الكلفة: المحور السابع:
- b. Predictors: (Constant), المحور الأول: مشاركة العاملين, المحور الثالث: , المحور الخامس: دعم الإدارة العليا, المحور الأول: مشاركة العاملين, المحور الثالث: , المحور الخامس: دعم الإدارة العليا, المحور الرابع: التركيز على العميل

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)                        | 1.517                       | .232       |                           | 6.530 | .000 |                         |       |
|       | المحور الأول: مشاركة العاملين     | -.037                       | .050       | -.033                     | -.732 | .464 | .986                    | 1.014 |
|       | المحور الثاني: التدريب            | .194                        | .051       | .233                      | 3.763 | .000 | .521                    | 1.919 |
|       | المحور الثالث: التحسين المستمر    | .242                        | .063       | .258                      | 3.816 | .000 | .439                    | 2.279 |
|       | المحور الرابع: التركيز على العميل | .200                        | .062       | .233                      | 3.209 | .001 | .379                    | 2.637 |
|       | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | .025                        | .033       | .034                      | .765  | .445 | .990                    | 1.010 |

- a. Dependent Variable: أسبقية الكلفة: المحور السابع:

Coefficient Correlations<sup>a</sup>

| Model |              | المحور الرابع: التركيز على العميل | المحور الثاني: التدريب | المحور الثالث: التحسين المستمر | المحور الأول: مشاركة العاملين | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا |
|-------|--------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
|       |              |                                   |                        |                                |                               |                                   |
| 1     | Correlations | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | .051                   | .025                           | -.022                         | -.043                             |
|       |              | المحور الأول: مشاركة العاملين     | .097                   | -.063                          | -.015                         | 1.000                             |
|       |              | المحور الثالث: التحسين المستمر    | -.552                  | 1.000                          | -.015                         | -.022                             |
|       |              | المحور الثاني: التدريب            | -.416                  | 1.000                          | -.230                         | .025                              |
|       |              | المحور الرابع: التركيز على العميل | 1.000                  | -.416                          | -.552                         | .097                              |
|       |              | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | .000                   | 4.331E-5                       | -4.526E-5                     | -7.184E-5                         |
|       | Covariances  | المحور الأول: مشاركة العاملين     | .000                   | -.001                          | -.001                         | .000                              |
|       |              | المحور الثالث: التحسين المستمر    | -.002                  | .004                           | -4.787E-5                     | -7.184E-5                         |
|       |              | المحور الثاني: التدريب            | -.001                  | .003                           | -.001                         | 4.331E-5                          |
|       |              | المحور الرابع: التركيز على العميل | .004                   | -.001                          | -.002                         | .000                              |
|       |              | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | .000                   | .000                           | .000                          | .000                              |

- a. Dependent Variable: أسبقية الكلفة: المحور السابع:

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|

|   |   |       |        | (Constant) | المحور الأول:<br>مشاركة العاملين | المحور الثاني:<br>التدريب | المحور الثالث:<br>التحسين المستمر | المحور الرابع:<br>التركيز على العميل | المحور الخامس: دعم<br>الإدارة العليا |
|---|---|-------|--------|------------|----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | 1 | 5.753 | 1.000  | .00        | .00                              | .00                       | .00                               | .00                                  | .00                                  |
|   | 2 | .141  | 6.393  | .00        | .00                              | .02                       | .01                               | .01                                  | .75                                  |
|   | 3 | .061  | 9.693  | .01        | .48                              | .04                       | .01                               | .03                                  | .15                                  |
|   | 4 | .021  | 16.532 | .06        | .06                              | .88                       | .13                               | .08                                  | .02                                  |
|   | 5 | .013  | 21.091 | .78        | .45                              | .05                       | .00                               | .31                                  | .07                                  |
|   | 6 | .011  | 23.323 | .15        | .02                              | .01                       | .85                               | .57                                  | .00                                  |

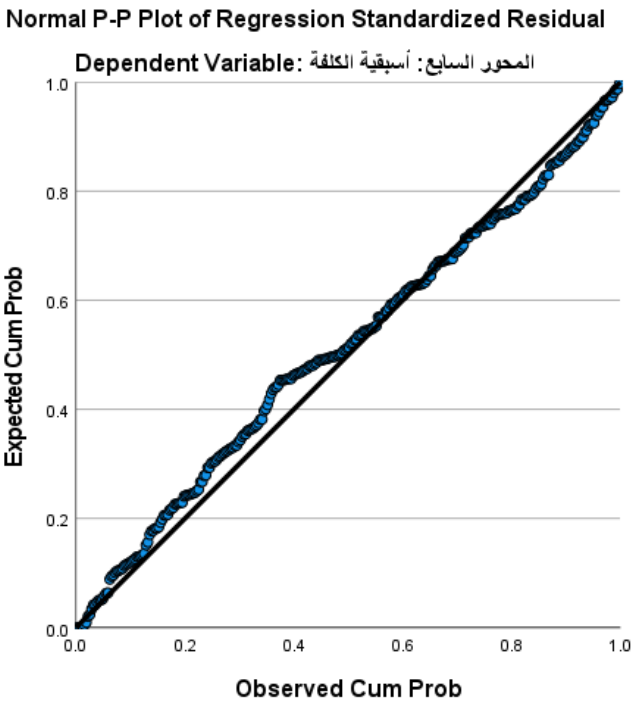
a. Dependent Variable: المحور السابع: أسبقية الكلفة

Residuals Statistics<sup>a</sup>

|                      | Minimum  | Maximum | Mean   | Std. Deviation | N   |
|----------------------|----------|---------|--------|----------------|-----|
| Predicted Value      | 2.3946   | 4.6935  | 3.6920 | .42793         | 300 |
| Residual             | -2.63044 | 1.40537 | .00000 | .51280         | 300 |
| Std. Predicted Value | -3.032   | 2.340   | .000   | 1.000          | 300 |
| Std. Residual        | -5.086   | 2.718   | .000   | .992           | 300 |

a. Dependent Variable: المحور السابع: أسبقية الكلفة

Charts



Regression

Notes

|                        |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Output Created         |                                               | 17-MAR-2026 19:39:20                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Comments               |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Input                  | Data                                          | F:\شغلى\مشاريع تمت يجب عملها \F:\انماط\مشاريع جديده\أكرم\رسالة 3\AI2222.sav                                                                                                                                                                                                                           |
|                        | Active Dataset                                | DataSet1                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                        | Filter                                        | <none>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                        | Weight                                        | <none>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                        | Split File                                    | <none>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                        | N of Rows in Working Data File                | 300                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                        |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Missing Value Handling | Definition of Missing                         | User-defined missing values are treated as missing.                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                        | Cases Used                                    | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.                                                                                                                                                                                                                           |
| Syntax                 |                                               | REGRESSION<br><br>/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N<br><br>/MISSING LISTWISE<br><br>/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE<br><br>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)<br><br>/NOORIGIN<br><br>/DEPENDENT M6<br><br>/METHOD=ENTER M1 M2 M3 M4 M5<br><br>/RESIDUALS DURBIN NORMPROB(ZRESID). |
| Resources              | Processor Time                                | 00:00:00.19                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                        | Elapsed Time                                  | 00:00:00.27                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                        | Memory Required                               | 6480 bytes                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                        | Additional Memory Required for Residual Plots | 232 bytes                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                        |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Descriptive Statistics

|                             | Mean   | Std. Deviation | N   |
|-----------------------------|--------|----------------|-----|
| المحور السادس: أسبقية الوقت | 2.9047 | .75144         | 300 |

|                                   |        |        |     |
|-----------------------------------|--------|--------|-----|
| المحور الأول: مشاركة العاملين     | 2.7613 | .59685 | 300 |
| المحور الثاني: التدريب            | 3.2893 | .80568 | 300 |
| المحور الثالث: التحسين المستمر    | 3.6618 | .71195 | 300 |
| المحور الرابع: التركيز على العميل | 3.4947 | .78128 | 300 |
| المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | 2.2493 | .90585 | 300 |

Correlations

|                     | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | المحور الرابع: التركيز على العميل | المحور الثالث: التحسين المستمر | المحور الثاني: التدريب | المحور الأول: مشاركة العاملين | المحور السادس: أسبقية الوقت |
|---------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Pearson Correlation |                                   |                                   |                                |                        |                               |                             |
|                     | -.259                             | -.074                             | -.033                          | -.008                  | .897                          | 1.000                       |
|                     | .049                              | -.087                             | -.043                          | -.008                  | 1.000                         | .897                        |
|                     | -.071                             | .669                              | .607                           | 1.000                  | -.008                         | -.008                       |
|                     | -.051                             | .732                              | 1.000                          | .607                   | -.043                         | -.033                       |
|                     | -.086                             | 1.000                             | .732                           | .669                   | -.087                         | -.074                       |
|                     | 1.000                             | -.086                             | -.051                          | -.071                  | .049                          | -.259                       |
| Sig. (1-tailed)     |                                   |                                   |                                |                        |                               |                             |
|                     | .000                              | .101                              | .283                           | .442                   | .000                          | .                           |
|                     | .199                              | .067                              | .231                           | .443                   | .000                          | .000                        |
|                     | .110                              | .000                              | .000                           | .                      | .443                          | .442                        |
|                     | .188                              | .000                              | .                              | .000                   | .231                          | .283                        |
|                     | .069                              | .                                 | .000                           | .000                   | .067                          | .101                        |
|                     | .                                 | .069                              | .188                           | .110                   | .199                          | .000                        |
| N                   |                                   |                                   |                                |                        |                               |                             |
|                     | 300                               | 300                               | 300                            | 300                    | 300                           | 300                         |
|                     | 300                               | 300                               | 300                            | 300                    | 300                           | 300                         |
|                     | 300                               | 300                               | 300                            | 300                    | 300                           | 300                         |
|                     | 300                               | 300                               | 300                            | 300                    | 300                           | 300                         |
|                     | 300                               | 300                               | 300                            | 300                    | 300                           | 300                         |
|                     | 300                               | 300                               | 300                            | 300                    | 300                           | 300                         |

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
|-------|-------------------|-------------------|--------|

|   |                                                                                                                                                                            |       |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 | . المحور الخامس: دعم الإدارة العليا, المحور الأول: مشاركة العاملين, المحور الثالث: التحسين المستمر, المحور الثاني: التدريب, المحور الرابع: التركيز على العميل <sup>b</sup> | Enter |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|

a. Dependent Variable: المحور السادس: أسبقية الوقت

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |               |
| 1     | .947 <sup>a</sup> | .897     | .895              | .24336                     | .897              | 511.329  | 5   | 294 | .000          | 1.782         |

a. Predictors: (Constant), المحور الرابع: التركيز على العميل, المحور الثاني: التدريب, المحور الثالث: التحسين المستمر, المحور الأول: مشاركة العاملين, المحور الخامس: دعم الإدارة العليا, المحور السادس: أسبقية الوقت

b. Dependent Variable: المحور السادس: أسبقية الوقت

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 151.421        | 5   | 30.284      | 511.329 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 17.413         | 294 | .059        |         |                   |
|       | Total      | 168.833        | 299 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: المحور السادس: أسبقية الوقت

b. Predictors: (Constant), المحور الأول: مشاركة العاملين, المحور الثالث: التحسين المستمر, المحور الثاني: التدريب, المحور الرابع: التركيز على العميل, المحور الخامس: دعم الإدارة العليا, المحور السادس: أسبقية الوقت

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |         | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|------|-------------------------|-------|
|       |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      | t       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)                        | .374                        | .109       |                           | 3.420   | .001 |                         |       |
|       | المحور الأول: مشاركة العاملين     | 1.146                       | .024       | .911                      | 48.270  | .000 | .986                    | 1.014 |
|       | المحور الثاني: التدريب            | -.017                       | .024       | -.018                     | -.712   | .477 | .521                    | 1.919 |
|       | المحور الثالث: التحسين المستمر    | .017                        | .030       | .016                      | .568    | .570 | .439                    | 2.279 |
|       | المحور الرابع: التركيز على العميل | -.020                       | .029       | -.021                     | -.677   | .499 | .379                    | 2.637 |
|       | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | -.254                       | .016       | -.306                     | -16.251 | .000 | .990                    | 1.010 |

a. Dependent Variable: المحور السادس: أسبقية الوقت

Coefficient Correlations<sup>a</sup>

| Model |              | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | المحور الأول: مشاركة العاملين | المحور الثالث: التحسين المستمر | المحور الثاني: التدريب | المحور الرابع: التركيز على العميل |
|-------|--------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1     | Correlations | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | 1.000                         | -.043                          | -.022                  | .025                              |
|       |              | المحور الأول: مشاركة العاملين     | -.043                         | 1.000                          | -.015                  | -.063                             |
|       |              | المحور الثالث: التحسين المستمر    | -.022                         | -.015                          | 1.000                  | -.230                             |
|       |              | المحور الثاني: التدريب            | .025                          | -.063                          | -.230                  | 1.000                             |
|       |              | المحور الرابع: التركيز على العميل | .051                          | .097                           | -.552                  | -.416                             |
|       | Covariances  | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا | .000                          | -1.591E-5                      | -1.002E-5              | 9.591E-6                          |
|       |              | المحور الأول: مشاركة العاملين     | -1.591E-5                     | .001                           | -1.060E-5              | -3.600E-5                         |
|       |              | المحور الثالث: التحسين المستمر    | -1.002E-5                     | -1.060E-5                      | .001                   | .000                              |
|       |              | المحور الثاني: التدريب            | 9.591E-6                      | -3.600E-5                      | .000                   | .001                              |
|       |              | المحور الرابع: التركيز على العميل | 2.334E-5                      | 6.771E-5                       | .000                   | .001                              |

a. Dependent Variable: المحور السادس: أسبقية الوقت

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

| Model |   | Dimension | Eigenvalue      | Variance Proportions |                               |                        |                                |                                   |                                   |
|-------|---|-----------|-----------------|----------------------|-------------------------------|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
|       |   |           | Condition Index | (Constant)           | المحور الأول: مشاركة العاملين | المحور الثاني: التدريب | المحور الثالث: التحسين المستمر | المحور الرابع: التركيز على العميل | المحور الخامس: دعم الإدارة العليا |
| 1     | 1 | 5.753     | 1.000           | .00                  | .00                           | .00                    | .00                            | .00                               | .00                               |
|       | 2 | .141      | 6.393           | .00                  | .00                           | .02                    | .01                            | .01                               | .75                               |
|       | 3 | .061      | 9.693           | .01                  | .48                           | .04                    | .01                            | .03                               | .15                               |
|       | 4 | .021      | 16.532          | .06                  | .06                           | .88                    | .13                            | .08                               | .02                               |
|       | 5 | .013      | 21.091          | .78                  | .45                           | .05                    | .00                            | .31                               | .07                               |
|       | 6 | .011      | 23.323          | .15                  | .02                           | .01                    | .85                            | .57                               | .00                               |

a. Dependent Variable: المحور السادس: أسبقية الوقت

Residuals Statistics<sup>a</sup>

|                      | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation | N   |
|----------------------|---------|---------|--------|----------------|-----|
| Predicted Value      | 1.0460  | 5.0240  | 2.9047 | .71164         | 300 |
| Residual             | -.96196 | .92603  | .00000 | .24132         | 300 |
| Std. Predicted Value | -2.612  | 2.978   | .000   | 1.000          | 300 |
| Std. Residual        | -3.953  | 3.805   | .000   | .992           | 300 |

a. Dependent Variable: المحور السادس: أسبقية الوقت

Charts

