

أثر جودة إدارة المشاريع على كفاءة الاداء في مدينة الرياض

The impact of project management quality on performance efficiency in the city of Riyadh

الإعداد:

- فارس احمد القحطاني (٢٣٢٠٠٠٩٩٦)
- عبدالله مبارك الشمراني (٢٣٢٠٠٠٩٩٩)
- محمد سعيد غرامه (٢٣٢٠٠٠٩٩٨)

الإشراف:

د . وليد سليمان

العام الدراسي:

الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٤ م

المقدمة

إن مفهوم الجودة من أصعب الموضوعات التي يتم تناولها، إذ إنها تعد من أبرز الموضوعات، وأشدّها خطورة فيما يتعلق بخطة إدارة المشاريع، وذلك إذا لم يتم إعطاؤها قدر كبير من الأهمية، فالجودة هي التي يتم من خلالها التطابق بين كل من الخصائص الخاصة بالمنتج النهائي مع المواصفات والمعايير التي ترتبط بالمشروع، واحتياجات صاحب العمل، ودرجة رضا العملاء بالاعتماد على التوافق الموجود بين كل من متطلبات صاحب العمل، لذا فهي الأساس الذي ينطلق من خلاله نجاح المشاريع.

فالجودة من الطرق الحديثة والهامة المتعلقة بالمشاريع من أجل أن يتم التمكن من الاستمرار في ممارسة أعمالها بنجاح، ولم تعد العناية بإدارة الجودة مقتصرة على جودة السلع فحسب، ولكنها تتعلق بالجودة الخاصة بجميع الأنشطة، والعمليات التي تحدث داخل المنظمة، وذلك من أجل التمكن من الارتقاء بالإمكانيات التنافسية التي تتعلق بالمشاريع، والوصول إلى الهدف الذي يسعى إليه المشروع، الأمر الذي يجعل مفهوم الجودة من أحدث المفاهيم الإدارية، والتي تعتمد على العديد من المبادئ التي يتم تبنيها من قبل المؤسسات من أجل الوصول إلى الأداء الأفضل للعاملين بالمشروع ومن ثم تحقيق الكفاءة عندهم.

و يجب على المؤسسات أن تجعل الجودة هي الأولوية الأولى لها، والاهتمام الكبير بهذا المفهوم عن طريق تطوير المؤسسات والنهوض بالأداء العام الخاص بها، وتنمية استعمال الموارد الاقتصادية، والتكنولوجية الخاصة بها، حتى تكون قادرة على القيام بالدور المنشود منها في ضوء المتغيرات العالمية الحديثة التي تبرز على كافة الأصعدة، ولما كانت المشاريع هي المحرك الرئيسي الذي يترتب عليه حدوث النمو الاقتصادي، إذ إنها تنال عناية كبيرة من قبل العديد من الدول، ونظرًا لما تتضمنه من المميزات التي تساهم في تكوين فرص عمل حديثة، ودعم الدخل القومي، وخفض نسبة الفقر، فإن المشروعات تنال اهتمام كبير من قبل هذه الدول^(١).

(١) هشام محمود عنبر، دور المعايير الدولية لإدارة المشاريع في زيادة جودة المشروع في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة، "رسالة ماجستير"، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، (٢٠١٧)، ص ٢.

كما أن الوصول إلى الجودة في المشاريع من الأمور التي تنعكس بشكل إيجابي من خلال العديد من الجوانب إذ يترتب عليها تقليل التكاليف التي تتعلق بالإنتاج، فجودة المنتج تؤدي إلى القضاء على التكاليف التي يتم إنفاقها في تصحيح ما يحدث في المنتج من العيوب، والأخطاء، ويترتب عليها الحصول على رضا المستهلك، كما أنها يترتب عليها خفض التكاليف التي تتعلق بالصيانة عند الاستعمال، مما يؤدي إلى ارتفاع الكفاءة لدى المؤسسات، ومن ثم يتم الحصول على ثقة العملاء، الأمر الذي يوفر للمشاريع القدرة على المنافسة والاستمرار، ولا شك بأن تحقيق الجودة من شأنه أن ينعكس آثاره على كفاءة أداء العاملين^(٢).

لذا سوف نتطرق في هذا البحث بالحديث عن أثر جودة المشاريع على كفاءة الأداء في مدينة الرياض.

مشكلة الدراسة:

تتسم بيئة الأعمال بالمنافسة المستمرة بين قطاعات الأعمال المختلفة، ومن ثم فإن المشاريع تكون في حالة من الاضطراب لمواجهة المنافسة الشديدة بين المشروعات الخاصة بقطاعات الأعمال، وذلك حتى تكون قادرة على المحافظة على وجودها في ساحة الأعمال، وتكون قادرة على إبقاء تميزها أمام المنافسين، مما يجعلها في حاجة ماسة إلى إيجاد ميزة تنافسية شديدة، والتي تكون مصدر الأمان عندما تشتد المنافسة داخل السوق، مما يجعلها في حاجة إلى إدارة جودة المشاريع، وقد أثبتت العديد من الدراسات الآثار المختلفة لإدارة جودة المشروعات، ومنها دراسة (أحمد طلال الأفندي، ٢٠١٨) والتي ذكرت بأن إدارة الجودة للمشاريع من شأنها أن تؤدي إلى إخراج المشاريع بالصورة التي تم الوصول إليها أثناء عملية التخطيط السابق للمشروع، والتقدير الواقعي للوقت الذي تم تحديده لمختلف مراحل المشروع، كما أنها تساهم في عملية نقل المعارف، والخبرات بين مختلف المشاريع، والمؤسسات الرائدة، والناشئة، وتجعل الخطوات المتعلقة بتسليم المشروع جيدة^(٣).

(٢) خالد عبد السلام، أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جود المشاريع في المؤسسات الأهلية في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٥(٢)، (٢٠١٧)، ص ٢.

(٣) أحمد طلال الأفندي، مدى توافر متطلبات نظام جودة إدارة المشروع: دراسة حالة في شركة هندسة المباني للمقاولات بالموصل، مجلة تنمية الراغبين، جامعة الموصل، ٣٧(١٢٠)، (٢٠١٨)، ص ٢١١.

كما أكدت دراسة (Jenish Chauhan ,et, 2023)، إلى وجود ضرورة تطبيق جودة إدارة المشاريع، نظرًا لما يترتب عليها من إبراز أفضل النتائج في المشاريع، وذلك نظرًا لكونها تساهم في تعيين الخطوات التي لابد من اتباعها من أجل دعم أي مؤسسة، وهي الأساس الذي يتم بناءً عليه تحديد المعايير التي يتم من خلاله الحصول على رضا العملاء، كما أنها أثبتت بأن جودة إدارة المشاريع من شأنها أن تشجع فريق العمل بشكل كامل، مما يجعلهم في حالة نشاط مستمر في بيئة العمل، ومن ثم تنخفض المخاطر التي تحدث نتيجة لعدم رضا بعض العملاء^(٤).

وقد أشارت دراسة (Koernia Purwihartuti, 2016) إلى تأثير نظام جودة إدارة المشاريع على أداء المنظمات، وأكدت بأن تطبيق أنظمة إدارة الجودة ينعكس بشكل إيجابي على زيادة نسبة الإيرادات، وتقليل نسبة التكاليف، وتطوير الصورة التي تتعلق بالمنظمة، وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، كما أنه يؤدي إلى تحسين رضا العملاء، وتمكن المؤسسة من الهيمنة على كافة العمليات التي تحدث داخل المنظمة، كما أنها تؤدي إلى زيادة وعي العاملين بالمشاركة من أجل التمكن من الوصول إلى أهداف المنظمة، وإدراك القرارات التي تصدرها الإدارة بصورة أفضل من خلال الموظفين، الأمر الذي من شأنها أن يؤدي إلى تطوير العمل الجماعي، والتطبيق، وإدراك الموقف الجيد نحو التطوير الدائم لمعالجة المنتج، والنظام الإداري السائد في المنظمة^(٥)، لذا فجودة إدارة المشاريع لها آثار عديدة، ومن هنا تتضح مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيس، الذي يتمثل فيما يلي:

ما أثر جودة إدارة المشاريع على كفاءة الأداء؟

أهمية الدراسة:

أ. الأهمية العلمية (النظرية):

تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع جودة إدارة المشاريع، ودرست تأثيرها على كفاءة الأداء، الأمر الذي ترتب عليه جعل هذا البحث بمثابة الوافد الحديث الذي يرتبط بهذا المجال، والذي من

(4)Jenish Chauhan, et, PROJECT QUALITY MANAGEMENT, research gate, (2023) , p.4.

(5)Koernia Purwihartuti, QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS AND PERFORMANCE OF ORGANIZATION, International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom, vol (11), (2016),p607.

الممكن أن يتم دعمه وتناول بشكل متوسع فيما بعد من خلال إجراء كثير من الأبحاث والدراسات، فضلاً عن ذلك تطبيقها في مدينة الرياض التي توجد بها العديد من المؤسسات الأهلية، والتي تقوم بتنفيذ المشاريع بالاعتماد على نظم جودة إدارة المشاريع، وأيضاً يمكن أن تكون هذه الدراسة بمثابة الإثراء العلمي للمكتبات بكثير من المعلومات التي ترتبط بمتغيرات الدراسة، وتثري الباحثين بالعديد من المعلومات الضرورية التي تتعلق بظاهرة الدراسة.

ب. الأهمية العملية:

تتمثل أهمية الدراسة العملية في كونها ترتبط بالعمل، والأداء الخاص بالمنظمات الأهلية التي توجد بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، والتي تعتبر من أهم محركات الاقتصاد بها، وتتضح أهميتها في السعي للوصول إلى آليات تتسم بالرؤية الشاملة من أجل التكيف مع المتغيرات بهدف الوصول إلى النمو المرجو، ومن ثم الوصول إلى التميز في الأعمال الذي من شأنه أن يحقق للمنظمة الاستمرار لوقت أطول، ويؤثر على كفاءة الأداء بشكل كبير عن طريق تطبيق المشروعات تبعاً لنظم جودة إدارة المشاريع، الأمر الذي يترتب عليه مساعدة المنظمات الأهلية في الوصول إلى التزاماتها نحو كل من الممولين والمستفيدين في آن واحد، وتتمثل أهمية الدراسة أيضاً في كونها تساهم في الخروج بالعديد من النتائج التي ستساعد المنظمات على تطبيق إدارة جودة المشاريع للارتقاء بكفاءة أداء المدراء.

أهداف الدراسة:

١. الكشف عن درجة توافر جودة إدارة المشاريع بأبعادها (التحسين المستمر- اتخاذ القرار بناء على المعلومات- دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل المنظمات الأهلية بالرياض) لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.
٢. تسليط الضوء على درجة توافر محددات الكفاءة (التدريب، الإجراءات- التوظيف- الحوافز- الأجهزة والتكنولوجيا- دعم الإدارة) لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.
٣. إبراز العلاقة بين ممارسة إدارة الجودة بأبعادها (التحسين المستمر- اتخاذ القرار بناء على المعلومات- دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل)، وكفاءة الأداء لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.

أسئلة الدراسة:

١. ما درجة توافر جودة إدارة المشاريع بأبعادها (التحسين المستمر- اتخاذ القرار بناء على المعلومات- دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل المنظمات الأهلية بالرياض) لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض؟
٢. ما درجة توافر محددات الكفاءة (التدريب، الإجراءات- التوظيف- الحوافز- الأجهزة والتكنولوجيا- دعم الإدارة) لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة إدارة الجودة بأبعادها (التحسين المستمر- اتخاذ القرار بناء على المعلومات- دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل)، وكفاءة الأداء لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض؟

الدراسات السابقة:

سيتم تناول الدراسات السابقة التي تطرقت بالحديث عن جودة إدارة المشاريع، وكفاءة الأداء، وذلك بالاعتماد على ترتيب الدراسات من الأحدث إلى الأقدم ويتضح ذلك على النحو الآتي:

أولاً: الدراسات العربية:

١. دراسة (سعد أحمد الدليمي، ٢٠١٩). بعنوان: " إدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين جودة المشاريع الصناعية: دراسة تحليلية لإقليم الشمال في الأردن".
- هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأثر المترتب على إدارة المشاريع وتنفيذها للمعايير الدولية لتطوير جودة المشاريع الصناعية، واعتمدت الدراسة على المنهج (الوصفي التحليلي)، واستخدمت أداة (الاستبيان)، وتكونت العينة من العاملين في المشاريع الصناعية التي تستند على المعايير العالمية في إدارة المشاريع، وبلغ

عدددهم من (١٧٠٠) عامل، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج والتي تمثلت في وجود أثر لإدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين جودة المشاريع الصناعية في إقليم الشمال في الأردن^(٦).

٢. دراسة (فراس علي عبد الله، ٢٠١٩). بعنوان "ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الممارسات التي ترتبط بإدارة الجودة وذلك بأبعادها الكفاءة (التدريب، الإجراءات- التوظيف- الحوافز- الأجهزة والتكنولوجيا- دعم الإدارة)، وانعكاسها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالأردن، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج (الوصفي التحليلي)، وتكونت العينة من (٤٠٠) من العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالأردن، واستخدمت أداة (الاستبيان)، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج ولعل من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة، وأثرها على الإبداع التنظيمي وذلك بالنسبة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بالأردن^(٧).

٣. دراسة (مصطفى قطب، محمد سعد عطوة، وآخرون، ٢٠١٨). بعنوان: "أثر تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تحسين إدارة مشروعات التشييد".

هدفت الدراسة إلى تناول نظام إدارة الجودة في مشاريع التشييد، وتقييم الواقع المرتبط به في إطار الاتجاهات العالمية، وفي إطار الركائز العلمية التي تتعلق بإدارة الجودة في صناعة التشييد، من أجل الوصول إلى العديد من المقترحات التي تمثل الغرض منها في النهوض بهذه الصناعة إلى مستوى أرقى، وإلى تحسين الواقع المتعلق بإدارة الجودة في قطاع البناء والتشييد وتطويره، واعتمدت الدراسة على المنهج (التحليلي الوصفي)، وتكونت العينة من (٥٦٦) من مدراء المشاريع والمهندسين في شركات الاستشارات الهندسية وشركات المقاولات، وتمثلت الأداة في (الاستبيان)، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج ولعل من أبرزها أن المشاريع التي ترتبط

^(٦) سعد أحمد الدليهي، إدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين جودة المشاريع الصناعية: دراسة تحليلية لإقليم الشمال في الأردن، "رسالة ماجستير"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، (٢٠١٩).

^(٧) فراس علي عبد الله، ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن، "رسالة ماجستير"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، (٢٠١٩).

بالتشييد الهندسي في الدول العربية تعاني من قصور في تطبيق المفاهيم المتعلقة بالجودة، الأمر الذي يجعلها في حاجة إلى الدعم من خلال العديد من المداخل، والصياغات الحديثة التي من شأنها أن تضمن الوصول إلى مستوى مرتفع من الجودة في المشاريع الخاصة بها حتى تكون قادرة على مواكبة مثيلاتها في غيرها من الدول المتقدمة^(٨).

٤. دراسة (أحمد طلال الأفندي، ٢٠١٨). بعنوان: "مدى توافر متطلبات جودة إدارة المشروع: دراسة حالة في

شركة هندسة المباني لمقاولات الموصل".

هدفت الدراسة إلى قياس درجة توافر متطلبات نظام جودة إدارة المشروع في إحدى الشركات الخاصة بالمقاولات العاملة بمدينة الموصل ممثلاً بالمواصفة (ISO ١٠٠٦:٢٠١٧)، نظراً لوجود انتشار كبير للمشاريع على مستوى دول العالم، وزيادة الاستناد على الدور الخاص بإدارة المشروع، ويستوي في ذلك ما كان في مشاريع البناء والانشاءات، أو المشاريع التي تتعلق بإنشاء السلع الجديدة نحو زيادة مستويات فاعليتها وكفاءتها، واعتمدت على منهج (دراسة الحالة)، وتكونت العينة من (المدير والمدير التنفيذي للشركة)، وتمثلت أداة الدراسة في (الاستبيان)، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج، ولعل من أبرزها أم الشركة التي تم التطبيق عليها لا يوجد لديها نظام جودة متخصص، إلا أن النسبة المئوية التي تم الوصول إليها من خلال مقارنة جودة إدارة المشروع في الشركة المبحوثة مع المواصفة قيد البحث بكافة الفقرات، والتي بلغت ٤٦٪، تشير إلى أنها تطبيق وتوثيق بشكل جزئي.

٥. دراسة (عبد العزيز نايف كريم، ٢٠١٧). بعنوان: "محددات الكفاءة: دراسة حالة بنك بوبيان في دولة

الكويت".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن المحددات التي ترتبط بالكفاءة في بنك بوبيان بدولة الكويت، واعتمدت الدراسة على المنهج (الوصفي التحليلي)، وتكونت العينة من (٢٦٥) مبحوثاً، واستخدمت أداة (الاستبانة)،

^(٨) مصطفى قطب، محمد سعد عطوة، وآخرون، أثر تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تحسين إدارة مشروعات التشييد، مجلة الأكاديمية العربية في الدنمارك، ع(٢١)، (٢٠١٨).

وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج ولعل من أبرزها وجود أثر لكل من التدريب، والإجراءات، والتوظيف، والحوافز، والأجهزة والتكنولوجيا، ودعم الإدارة في الكفاءة الخاصة بأداء العاملين بالبنك^(٩).

٦. دراسة (خالد عبد السلام دهليز، وهشام محمود عنبر، ٢٠١٧). بعنوان: "أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع في المؤسسات الأهلية في فلسطين".

هدفت الدراسة إلى قياس الأثر المترتب على المجالات المعرفية المتعلقة بإدارة المشاريع في الارتقاء بجودة المشاريع داخل المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة، وأيضاً هدفت إلى الكشف عن درجة وعي هذه المؤسسات بالمعايير، ودرجة تطبيقها لهم، والكشف عن مستوى الجودة في المشاريع التي يتم تقديمها من قبل هذه المؤسسات، واعتمدت الدراسة على المنهج (الوصفي التحليلي)، وتكونت العينة من (١٩١) من مدراء ومنسقي المشاريع في المؤسسات الأهلية العاملة والفاعلة في قطاع غزة، واستخدمت أداة (الاستبيان)، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج ومنها أن المؤسسات الأهلية التي توجد في قطاع غزة تعتمد في إدارة مشاريعها على المجالات المعرفية التي ترتبط بإدارة المشروع وبدرجة مرتفعة، وأيضاً أن إدارة مخاطر المشروع تؤثر في جودة المشروع^(١٠).

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (ملك مؤيد محمود، ٢٠٢١). بعنوان: "أثر استراتيجيات إدارة المشاريع على جودة التنفيذ: دراسة حالة:

المشاريع الحكومية المنفذة من قبل وزارة الأشغال العامة والإسكان في الأردن".

هدفت الدراسة إلى إبراز الأثر المترتب على استخدام استراتيجيات إدارة المشاريع (pms) كمتغيرات مستقلة والمتمثلة في (البدء- التخطيط- التنفيذ- المراقبة- الرقابة- الإغلاق) على جودة تنفيذ المشاريع (piq) كمتغيرات تابعة (الارتباط، الكفاءة، الفعالية، التأثير، الاستدامة، إدارة مخاطر المشاريع)، كدراسة حالة للمشاريع

^(٩) عبد العزيز نايف كريم، محددات الكفاءة: دراسة حالة بنك بوبيان في دولة الكويت، "رسالة ماجستير"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، (٢٠١٧).

^(١٠) خالد عبد السلام دهليز، وهشام محمود عنبر، أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع في المؤسسات الأهلية في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٥ (٢)، (٢٠١٧).

الحكومية المنفذة من قبل وزارة الأشغال العامة والإسكان بالأردن، واعتمدت الدراسة على المنهج (الكمي)، وتكونت العينة من (٤٧٦) فرد، وتمثلت الأداة في (الاستبيان)، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج ومن أبرزها أن نظام إدارة الأداء (استراتيجية البداية- استراتيجية التخطيط- استراتيجية التنفيذ- استراتيجية المراقبة والسيطرة- استراتيجية الإغلاق) لها تأثير ذو دلالة إحصائية على (piq) كمتغير تابع، وأيضاً وجود أثر ذا دلالة إحصائية لنظام إدارة الأداء على كل نهج من مناهج (PIQ) الارتباط، والكفاءة، والفعالية، والأثر، والاستدامة، وإدارة مخاطر المشروع)، في حين لم تكن استراتيجية البداية ذات دلالة إحصائية في التأثير على (PIQ) كمتغير تابع واحد وعلى كل من PIQ^(١١).

٢. دراسة (رقية بيلومي، ٢٠٢٠). بعنوان. "تقييم تأثير إدارة جودة المشروع على نجاح المشروع". هدفت الدراسة إلى إدراك درجة مساهمة إدارة الجودة في نجاح المشروع، نظراً لكون مشاريع البناء والتشييد لا بد من أن يتوفر بها إدارة الجودة للوصول إلى النجاح المرجو، واعتمدت الدراسة على المنهج (المسحي)، وتكونت العينة من (٧١) مدير مشروع لشركات البناء ، و(٢٤٠) عميلاً من شركات البناء ، وتمثلت الأداة في (الاستبيان)، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج ولعل من أبرزها أن المنظمة التي تملك استراتيجيات فعالة في إدارة جودة المشروع من الضروري أن تلبى متطلبات العملاء، الأمر الذي يترتب عليه الحصول على رضا العميل^(١٢).

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة اتضح أن جودة إدارة المشاريع من أهم الأمور التي لا بد من أن يتم توافرها حتى يكون المشروع قادراً على تحقيق الأهداف المرجوة منه، كما أن كفاءة الأداء تحدث نتيجة لتوافر العديد من المحددات،

(11)Malak muayyad. The Impact of Projects Management Strategies on the Implementation Quality: Case Study: Implemented Governmental Projects by Ministry of Public Works and Housing in Jordan, Al balqaa university,jurdon, (2021).

(12)Rkayat pelumi, EvaluationofImpactofProjectQualityManagementonProjectSuccess. International Journal of Interdisciplinary Research in Social Sciences, vol.1 no.2(2022).

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة تم الوصول إلى العديد من الأمور المتشابهة، والمختلفة مع الدراسة الحالية، والتي تتمثل في الأمور الآتية:

أولاً: تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في الأمور الآتية:

الهدف: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الهدف العام للدراسة المتمثل في جودة إدارة المشاريع، وكفاءة الأداء.

المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، فقد اتفقت مع بعض الدراسات السابقة في المنهج المستخدم كدراسات: (سعد أحمد الدليمي، ٢٠١٩- فراس علي عبد الله، ٢٠١٩- مصطفى قطب، محمد سعد عطوة، وآخرون، ٢٠١٨- عبد العزيز نايف كريم، ٢٠١٧- خالد عبد السلام دهليز، وهشام محمود عنبر، ٢٠١٧- الأداة المستخدمة: استخدمت الدراسة الحالية أداة الاستبيان، وقد اتفقت مع جميع الدراسات السابقة في الأداة المستخدمة.

العينة: تمثلت عينة الدراسة الحالية في المدراء، وقد اتفقت مع بعض الدراسات كدراسة: (مصطفى قطب، محمد سعد عطوة، وآخرون، ٢٠١٨- أحمد طلال الأفندي، ٢٠١٨- خالد عبد السلام دهليز، وهشام محمود عنبر، ٢٠١٧).

ثانياً: تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في الأمور الآتية:

المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة الحالية مع على المنهج الوصفي التحليلي، وقد اختلفت مع بعض الدراسات السابقة في المنهج المستخدم، كدراسات: (أحمد طلال الأفندي، ٢٠١٨- ملك مؤيد محمود، ٢٠٢١- رقية بيلومي، 2022).

العينة: تمثلت عينة الدراسة الحالية في المدراء، وقد اختلفت مع بعض الدراسات كدراسة: (سعد أحمد الدليمي، ٢٠١٩- فراس علي عبد الله، ٢٠١٩- عبد العزيز نايف كريم، ٢٠١٧- ملك مؤيد محمود، ٢٠٢١- رقية بيلومي، 2022).

المنطلقات النظرية للدراسة:

يمكن أن تنطلق الدراسة الحالية من خلال نظريتين أساسيتين خاصة بالجودة، والتي تتمثل في كل من (١٣):

١. نظرية جوزيف موران: يعد من أكثر المؤثرين في تنمية بلاده، وقام بنشر كثير من المؤلفات التي ترتبط بالجودة، وتبعاً

له حتى يتم الوصول إلى مستوى عالٍ من الجودة في المنتجات، أو الخدمات التي ترتبط بالشركة لابد من أن يتم العمل في إطار خمس نقاط، هم:

- إدراك المخاطر، ووجودها بدرجة منخفضة وذلك إذا تم تعيينها بصورة صحيحة، والوعي بالسلبات المتعلقة بتقديم الخدمة رديئة الجودة، فمن الأسر جعل الموظفون يعلمون السبب من القيام بكثير من الجهود، مما يترتب عليه زيادة الجودة بدون إعادة للجهد.

- جعل المنتج يتوافق مع الاستخدام الذي سيقدم، إذ إنه لابد من أن يتم وضع منتجات تهتم بالعملاء بدرجة كبيرة.

- الوصول إلى التكييف مع المعايير الخاصة بالجودة.

- لابد من أن يكون رواد الأعمال على اتصال مستمر مع العملاء من أجل أن يعرفوا ما إذا كانت هذه المنتجات هي التي يرغبون فيها أم لا، ومن خلال هذا الأمر من الممكن أن يكون على دراية ما إذا كان المنتج متوافق مع توقعات المشتري أم لا.

- تنفيذ التطور الدائم بمجرد الانتهاء من المنتج أو الخدمة، إذ إنه لابد من أن يتم فحص الطريقة التي تتم بها، ومن خلال ذلك يمكن أن يكون هناك تطور في الإصدار الآخر من المنتج، بحيث يكون هناك تقدم مستمر في الجودة.

(١٣) خلود البياوراسي، وسهام المانع، دور تكنولوجيا المعلومات وفي تحسين جودة مخرجات التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة جيجل-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، (٢٠٢٢)، ص ٥١-٥٢.

- النظر في الجودة على أنها استثمار.

٢. نظرية ثلاثية جوران:

قام جوران بإنشاء خطوات لا بد من أن يتم اتباعها من أجل الوصول إلى أعلى درجة من الجودة في كافة الشركات، ويطلق على هذه الخطوات اسن "ثلاثية جوران"، وتتمثل فيما يلي:

- الكشف عن هوية العملاء ومتطلباتهم بشكل محدد، ووضع منتج من شأنه أن يلي متطلباتهم، والتخطيط للطريقة التي يتم من خلالها تطبيق المنتج، وإعلام هذه الخطوة إلى الفريق المسؤول عن الإنتاج.
- مراقبة الجودة والتي تعد الخطوة الثانية وذلك بمجرد التخطيط الخاص بعملية إنشاء المنتج بشكل كامل، والتي تتمثل في مراقبة صناعة المنتج بالطريقة المثالية التي لا بد من أن يتم القيام بها، مما يترتب عليه ضرورة الأخذ بالاعتبار ثلاث أمور أساسية، وهي: (تقييم السلوك الخاص بالمنتج- تطوير الجودة- توفير البنية التحتية التي تجعل هناك إمكانية للتطوير).

المنهجية وطرق البحث:

١. فرضيات البحث:

وتبعاً لما ورد في مشكلة الدراسة وأهدافها فإن فرضيات الدراسة تتمثل فيما يلي:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة إدارة الجودة بأبعادها (التحسين المستمر- اتخاذ القرار بناء على المعلومات- دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل)، وكفاءة الأداء لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض؟

يندرج تحت لفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

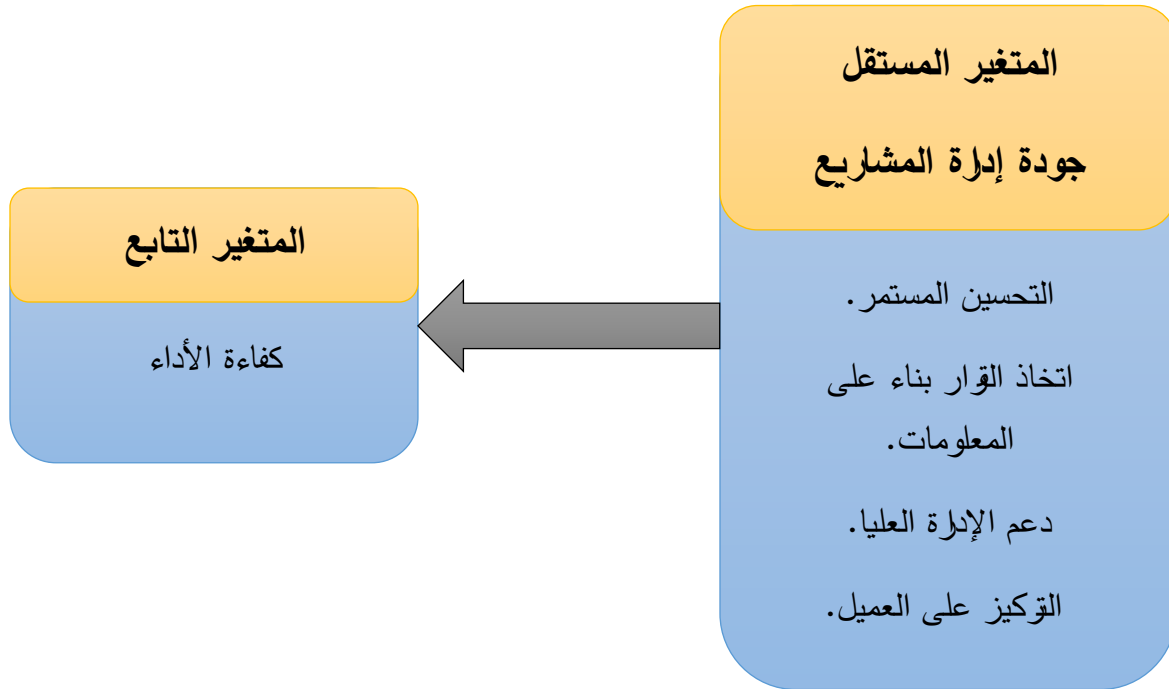
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر وكفاءة الأداء لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرار بناء على المعلومات وكفاءة الأداء لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا وكفاءة الأداء لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التركيز على العميل وكفاءة الأداء لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.

٢. نموذج البحث:



شكل (١) نموذج الدراسة

(المصدر: من إعداد الباحث)

٣. منهجية البحث:

تستند الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك نظرًا لكونه يتناسب مع موضوع الدراسة، فالمنهج الوصفي هو الذي يتمثل الهدف منه في إبراز العلاقة التي توجد بين بعض المتغيرات، ودراسة التأثير المترتب عليها، إذ سيحدث ذلك عن طريقه وصف العلاقة التي توجد بين المتغيرات التي يتم دراستها والتي تتشكل في كل من (جودة إدارة المشاريع- كفاءة الأداء)، والتحليلي الذي يهدف إلى تحليل النتائج بهدف التوصل إلى النتائج الملائمة التي تناسب الإجابة عن تساؤلات البحث.

٤. الأساليب الإحصائية:

- يتم تحديد الطرق الإحصائية التي تتوافق مع العينة الدراسية التي تستخدم في تحليل البيانات الخاصة بالدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي لتحقيق الأهداف المفسرة واللازمة على الآتي:
- ١- معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- ٢- معامل الارتباط سبيرمان براون (Spearman-Brown) للتجزئة النصفية المتساوية، ومعامل ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- ٣- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من العبارات المتغيرة في الدراسة الأساسية.
- ٤- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ولكل بُع من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- ٥- استخدام اختبار T لمتوسط عينة واحدة (One sample test).
- ٦- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis) لمعرفة أثر كل بعد من الأبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.
- ٧- تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Multiple Regression Stepwise) لمعرفة أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

٥. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في المنظمات الأهلية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

ب. عينة البحث:

حساب حجم العينة لمجتمع مكون من ٣٠٠ مفردة، باستخدام معادلة روبرت ماسون

يتم حساب حجم العينة باستخدام الصيغة التالية^(١٤):

$$n = \frac{N}{[(S^2 \times (N - 1)) \div pq] + 1}$$

N حجم المجتمع

S الدرجة المعنوية المقابلة لمستوي الدلالة (قسمة نسبة الخطأ على ١,٩٦).

P نسبة توافر الخاصية وهي (٠,٥).

q النسبة المتبقية من الخاصية وهي (٠,٥).

تم تطبيق المعادلة كالتالي:

$$n = \frac{300}{[(0.05 \div 1.96)^2 \times (300 - 1) \div (0.5 \times 0.5)] + 1} = 168.698$$
$$\approx 169$$

وبالتالي تصبح حجم العينة ١٦٩ مفردة من مجتمع مكون من ٣٠٠ مفردة

أداة الدراسة:

أداة الدراسة الحالية تبرز في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في

الآتي:

- المحور الأول: سيتضمن هذا المحور على الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين عينة الدراسة والمتمثلة في (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

^(١٤) بشماني شكيب، دراسة تحليلية مقارنة الصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية، جامعة تشرير للبحوث والدراسات العلمية، (٢٠١٤)، م٣٦، ع٥٤، ص٧.

- المحور الثاني: سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تتضمن واقع توافر جودة إدارة المشاريع بأبعادها، لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.

- المحور الثالث: سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تتضمن واقع توافر محددات الكفاءة (التدريب، الإجراءات- التوظيف- الحوافز- الأجهزة والتكنولوجيا- دعم الإدارة) لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.

- المحور الثالث: سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تتضمن العلاقة بين ممارسة إدارة الجودة بأبعادها (التحسين المستمر- اتخاذ القرار بناء على المعلومات- دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل)، وكفاءة الأداء لدى مديري المنظمات الأهلية بالرياض.

صدق أداة البحث:

سوف يتم التأكد من درجة صدق الأداة (الاستبانة)، عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين في هيئتها الأولية، ووضع التعديلات تبعاً للآراء الخاصة بهم.

ثبات الأداة:

إن التحقق من الأداة سيتم عن طريق الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: اقتصر حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء حول أثر جودة المشاريع على كفاءة الأداء.

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على المنظمات الأهلية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (٣٨٤) من مديري وموظفي وزارة العدل بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٤ م.

تقسيم البحث المقترح:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. هشام محمود عنبر، دور المعايير الدولية لإدارة المشاريع في زيادة جودة المشروع في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة، "رسالة ماجستير"، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، (٢٠١٧).
٢. خالد عبد السلام، أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جود المشاريع في المؤسسات الأهلية في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٥(٢)، (٢٠١٧).
٣. أحمد طلال الأفندي، مدى توافر متطلبات نظام جودة إدارة المشروع: دراسة حالة في شركة هندسة المباني للمقاولات بالموصل، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، ٣٧(١٢٠)، (٢٠١٨).
٤. سعد أحمد الدليهي، إدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين جودة المشاريع الصناعية: دراسة تحليلية لإقليم الشمال في الأردن، "رسالة ماجستير"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، (٢٠١٩).
٥. فراس علي عبد الله، ممارسات إدارة الجودة وأثرها على الإبداع التنظيمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن، "رسالة ماجستير"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، (٢٠١٩).
٦. مصطفى قطب، محمد سعد عطوة، وآخرون، أثر تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تحسين إدارة مشروعات التشييد، مجلة الأكاديمية العربية في الدنمارك، ع (٢١)، (٢٠١٨).
٧. عبد العزيز نايف كريم، محددات الكفاءة: دراسة حالة بنك بوبيان في دولة الكويت، "رسالة ماجستير"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، (٢٠١٧).

٨. خالد عبد السلام دهليز، وهشام محمود عنبر، أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع في المؤسسات الأهلية في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٥ (٢)، (٢٠١٧).
٩. خلود الياوراسي، وسهام المانع، دور تكنولوجيا المعلومات وفي تحسين جودة مخرجات التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة جيجل-، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، (٢٠٢٢).
١٠. بشماني شكيب، دراسة تحليلية مقارنة الصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية، جامعة تشريت للبحوث والدراسات العلمية، ٣٦(٥)، (٢٠١٤).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Jenish Chauhan, et, PROJECT QUALITY MANAGEMENT, research gate, (2023) .
2. Koernia Purwihartuti, QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS AND PERFORMANCE OF ORGANIZATION, International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom, vol (11), (2016).
3. Malak muayyad. The Impact of Projects Management Strategies on the Implementation Quality: Case Study: Implemented Governmental Projects by Ministry of Public Works and Housing in Jordan, Al balqaa university,jurdon, (2021).
4. Rkayat pelumi, EvaluationofImpactofProjectQualityManagementonProjectSuccess. International Journal of Interdisciplinary Research in Social Sciences, vol.1 no.2(2022).