

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

Dr. Mona Moustafa Elashry
MIDOCEAN UNIVERSITY

تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة

أسم الطالبة: حنين هاشم عبدالصمد

الرقم الجامعي: 2021202290

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم): "مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ". (رواه أبو داود)

أود أن أعتنم هذه الفرصة حتى أقدم أمتناني لجميع طاقم الجامعة ومساعدتهم لجميع الطلاب
والى دكتورتي الفاضلة الدكتورة منى العشري، والحمد لله الذي سخر هذه الفرصة لي، وألف شكر لقلبك
الطيب وشخصك الكريم.

أخيرًا، أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من مدوا لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على
أكمل وجه.

الإهداء

إلى والدي ووالدتي الأجلاء... رحمة الله عليهما

إلى أفراد أسرتي الأعزاء

إلى جميع أهلي داخل الوطن الغالي وخارجه

إلى جميع الباحثين، وطلبة العلم

أهدى إليكم ثمرة جهدي البحثي عن تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
12	1.3. أهمية الدراسة.....
12	1.3.1. على المستوى النظري:.....
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
13	1.4. أسئلة الدراسة.....
13	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
14	1.7. نموذج الدراسة.....
14	1.8. الدراسة الميدانية.....
16	1.9. مخطط المشروع.....
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
17	2.1. المقدمة:.....
18	2.2. المتغير المستقل.....
21	2.3. المتغير التابع.....
23	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
24	2.5. الخاتمة.....
26	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
26	3.1. المقدمة.....
27	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
28	3.3. تصميم البحث.....
28	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
30	3.5. طريقة جمع البيانات.....
31	3.6. أنواع البيانات.....

31.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
32.....	3.8. الخاتمة
33.....	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
34.....	4.1. المقدمة
34.....	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
38.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
44.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
55.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
60.....	4.6. الخاتمة
61.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
62.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
63.....	5.2. توصيات الدراسة:
63.....	5.3. الخاتمة:
63.....	قائمة المراجع
66.....	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	المقترح من إعداد الباحثة نموذج الدراسة	15
الشكل 2	العلامة التجارية للشركة	16
الشكل 3	المخطط المقترح للمشروع	17

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
الجدول 1	الأسئلة الشخصية للاستبيان	41
الجدول 2	أدوات استبيان المتغير إدارة الجودة	41
الجدول 3	استبيان المتغير إدارة الجودة	42
الجدول 4	أدوات استبيان المتغير تخطيط المشروع	42
الجدول 5	استبيان المتغير تخطيط المشروع	43
الجدول 6	أدوات استبيان المتغير نجاح المشاريع	44
الجدول 7	استبيان المتغير نجاح المشاريع	45

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تسعى المنظمات اليوم إلى ترسيخ سمعتها ومنافستها من خلال تقديم الخدمات للمجتمع المحلي حيث تقوم هذه المنظمات بتقديم تلك الخدمات من خلال إنشاء المشاريع والمشروع هو عمل يقوم به الأفراد لتنفيذ فكرة معينة سواء كانت هذه الفكرة منتج أو خدمة، من خلال استخدام الموارد المالية والمعرفية لإنجاز هذا المشروع، وفي ظل إنشاء المشروع تسعى المنظمات أن تكون هذه المشاريع المقدمة إلى المجتمع المحلي ناجحة من حيث تقيدها بالوقت والتكلفة والجودة ورضا الزبائن، وذلك من خلال التخطيط الجيد للمشروع، المتمثل بالهدف من إنشاء المشروع والفئة المستهدفة التي سيقدم لها المشروع خدماته، وإن سعي الشركات نحو النجاح يحتاج منها أن تحسن وباستمرار في قدراتها لتلبية احتياجات عملاءها، وهذا يحتاج إلى موارد بشرية مميزة ومدرّبة و يحتاج أيضاً إلى وجود إدارة الجودة وتخطيط المشروع (البلوش، 2015، 1).

ويمثل التخطيط عنصراً رئيسياً هاماً في إدارة المشاريع (Ahimbisibwe, Tusiime & Tumuhair (2015)، حيث يساهم بصورة أساسية في تحقيق نجاح المشاريع وتنفيذها ضمن الأهداف المحددة (Khan, Saher Yunis 2019). ويلعب التخطيط دوراً محورياً منذ بداية المشروع وحتى نهايته، حيث أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى مدى أهمية التخطيط في تحقيق نجاح المشاريع (الوسام ونعيمة، 2016؛ دراسة العبد الله 2018 ؛ الطراونة 2018) و (Yang, Yu& Zhu, 2020; , Naeem .(et al., 2018; Khan, Saher& Yunis, 2019; Tesfaye, et al., 2017 فالتخطيط يمثل الخطوة الأولى والحاسمة في ضمان نجاح المشاريع وتحسين أدائها.

وبيّنت دراسة حداد (2021) أثر إيجابي لإدارة الجودة في نجاح المشاريع، وهذا يدل على مدى أهمية تبني ممارسات إدارة الجودة لما لها من أثر في تعزيز أداء مشاريعها (حداد، 2020؛ الزعبي والجغبير، 2019؛ بدر والمدهون، 2017)، والدراسات الأجنبية التالية : (Adem and Viridi, 2020)

(Jong et al., 2019)(Barad and Raz, 2014)

مما سبق يتبين وجود دراسات عديدة كانت قد تناولت أثر تطبيق إدارة الجودة على أداء المشاريع، وكذلك أثر تخطيط المشروع على نجاح المشاريع في قطاعات مختلفة، لكن الذي يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات فقد تم اختيار المتغير المستقل بالجمع بين (إدارة الجودة وتخطيط المشروع) بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والتي تشير إليها في مقدمة البحث وتوقع تأثيرها على نجاح المشاريع ،

كما تميزت هذه الدراسة باسقاطها على المشاريع المنفذة من قبل قطاع التجزئة في بيع الملابس، مما يوجب عليها البحث عن كل ما من شأنه أن يحسن من كفاءة مشاريعها لتتمكن من البقاء والاستمرار.

ولتحسين نجاح المشاريع وتحسين القدرة التنافسية فإن المنظمات التي تعمل في مجال قطاع التجزئة بحاجة لتوظيف كل ما يستجد من أدوات ومعارف في هذا المجال لتحقيق هذه الغاية وقد يكون تطبيق فلسفة إدارة الجودة وتخطيط المشروع في إدارة المشاريع المنفذة من خلالهم احد الأدوات التي يمكن أن تساعد في هذا الاتجاه ، وبما إن نجاح المشروع يمثل أولوية عالية لمديري المشاريع وأصحاب المصلحة في المشروع، برزت الحاجة إلى إيجاد المناخ الملائم والسياسات التنظيمية المحفز لتعزيز أداء المشاريع وتحقيق نجاحها، وازدادت الحاجة الى وجود إدارة الجودة وتخطيط المشروع؛ لبيح لها تحقيق قدرات مميزة تمكنها من تعزيز نجاح مشاريعها، لذا فإن هذه الدراسة تستهدف دراسة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع .

كما أن من دواعي أهمية هذه الدراسة قيامها بإبراز عوامل النجاح في المشاريع بشكل عام وفي مشاريع قطاع التجزئة بشكل خاص، الأمر الذي يبرز مدى أهمية استخدام الموارد المتاحة للمؤسسة وتوظيفها بطريقة ملائمة طلباً للنجاح وتلافياً للفشل لكي تتمكن المؤسسة من القيام بالأدوار والمسؤوليات التي أنشئت من أجلها، كما تنبع أهميتها أيضاً من أهمية قطاع التجزئة خصوصاً قطاع الملابس.

1.2. مشكلة الدراسة

نظراً لأن نجاح المشروع يمثل أولوية عالية بالنسبة لمديري المشاريع وأصحاب المصلحة، فقد ظهرت حاجة ملحة إلى تهيئة المناخ المناسب المحفز لتعزيز أداء المشاريع وضمان نجاحها. وبالتالي، زادت الحاجة إلى تبني إدارة الجودة وتخطيط المشروع كوسيلة لتمكين المنظمات من تحسين نجاح مشاريعها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يأتي تخطيط المشروع في مقدّمة الأسباب التي تؤثر على نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها بالشكل المطلوب (الطراونة، 2018) ، ويعدّ حاسماً لنجاح المشروع (Issam, 2014))، ومع ذلك هناك الكثير من الصعوبات والمخاطر التي تحد من تنفيذ المشروع كما هو مخطط له (الطراونة، 2018)، ولأن بيئة عمل المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس تتسم بالمخاطرة، فإنّ هذا سيؤثر على نجاح المشاريع، وسينعكس

سلباً على وقت التنفيذ والتكلفة ومواصفات الجودة، ووفقاً ما توصلت إليه دراسة علي (2022) ان عدم وجود العمليات الأساسية لإدارة الجودة بالطرق العملية وفقاً لمعايير الجودة، وكيفية تأثير ذلك على نجاح المشروع.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

محدودية الدراسات العربية التي تناولت متغيرات إدارة الجودة وتخطيط المشروع معاً تعكس الحاجة الملحة للبحوث المستقبلية في هذا المجال. يجب أن تركز الدراسات القادمة على إدارة الجودة وتخطيط المشروع في إدارة المشاريع بشكل متكامل، وأهمية ذلك تكمن في تحليل العمليات الحالية في المشاريع لتحديد النقاط الضعيفة في إدارة الجودة وتخطيط المشروع. تطبيق الدراسات التطبيقية يمكن أن يساهم في تعزيز فهمنا لكيفية تأثير العمليات الأساسية لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع. وبناءً على نتائج هذه الدراسات، يمكن تطوير استراتيجيات لتحسين أداء المشاريع وتحقيق الأهداف المشروعة بكفاءة أفضل. بالتالي، فإن الجهود المستقبلية في هذا المجال تتطلب تنويع البحوث لتشمل دراسات تطبيقية تحليلية تركز على التحديات والفرص المحتملة في تطبيق إدارة الجودة وتخطيط المشروع في مجال إدارة المشاريع. هذا سيساهم في تعزيز قدرتنا على تطبيق النتائج البحثية على أرض الواقع وتحسين أداء المشاريع بشكل فعال.

كما استدلت الباحثة على مشكلة الدراسة من خلال توصية دراسات سابقة كدراسة (البلوش، 2015). والتي أوصت بان التخطيط السليم للمشروع ووضع جدول زمني له، وقدرة مدير المشروع على شرح أهمية التخطيط السليم للمشروع، لراعي المشروع وفريق العمل، يساهم في نجاح المشاريع، لذا فإن الغرض من هذه الدراسة، هو معرفة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس.

ومن هنا تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي: هل يوجد تأثير لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع ؟ وتنبتق عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

وينبتق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي تصورات المبحوثين حول مستوى إدارة الجودة وتخطيط المشروع في شركة حاء للملبوسات التجارية بالمدينة المنورة؟
2. ما هو تقييم مستوى نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة؟
3. هل يوجد تأثير لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية بالمدينة المنورة ؟

1.3. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال تناولها أحد الموضوعات الحديثة في إدارة المشاريع والتي ستسهم في إثراء المكتبات العربية والعالمية بموضوعها وستستفيد منها الجهات البحثية العلمية في الدراسات الأكاديمية، ويأمل الباحث أن يكون لهذه الدراسة الأثر الطيب في إفادة القارئ وأن تكون هذه الدراسة نقطة انطلاقه في تحفيز آخرين نحو مزيد من البحث والاستقصاء في هذا المجال الحيوي والهام.

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين هما:

1.3.1. على المستوى النظري:

تكتسب الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الموضوع، لتأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع في نجاح المشاريع، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى الدور الكبير الذي يلعبه التخطيط في نجاح المشاريع (الوسام، ونعيمة 2016؛ دراسة العبد الله 2018؛ دراسة الديري، 2011 ؛ الطراونة 2018 ، وإدارة الجودة في نجاح المشاريع (حداد، 2020؛ الزعبي والجغبير، 2019؛ بدر والمدهون، 2017)،

المساهمة في إثراء المعرفة لدى الباحثين؛ لندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في المملكة العربية السعودية، وتعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تستهدف ذلك حسب علم الباحثة. مما يؤمل أن تشكل نقطة انطلاق للباحثين في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

بالاعتماد على النتائج، ستقدم الدراسة الحالية توصيات لأصحاب القرار في الشركات المتخصصة في بيع التجزئة للملابس في المملكة العربية السعودية عن أهمية إدارة الجودة وتخطيط المشروع وكيف

تؤثر على نجاح المشاريع، وكذلك وضع توصية إلى شركات أخرى عن أهمية إدارة الجودة وتخطيط المشروع وكيفية انعكاسها على نجاح المشاريع.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما هو مستوى إدارة الجودة في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة؟
2. ما هو مستوى تخطيط المشروع في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة؟
3. هل يوجد تأثير لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح مشاريع شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة؟

1.5. أهداف الدراسة

1. تحديد مستوى إدارة الجودة في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.
2. قياس مدى تطبيق تخطيط المشاريع في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.
3. تقييم مستوى نجاح مشاريع شركة ملابس حاء في مجال بيع الملابس بالتجزئة.
4. التعرف على تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح مشاريع شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

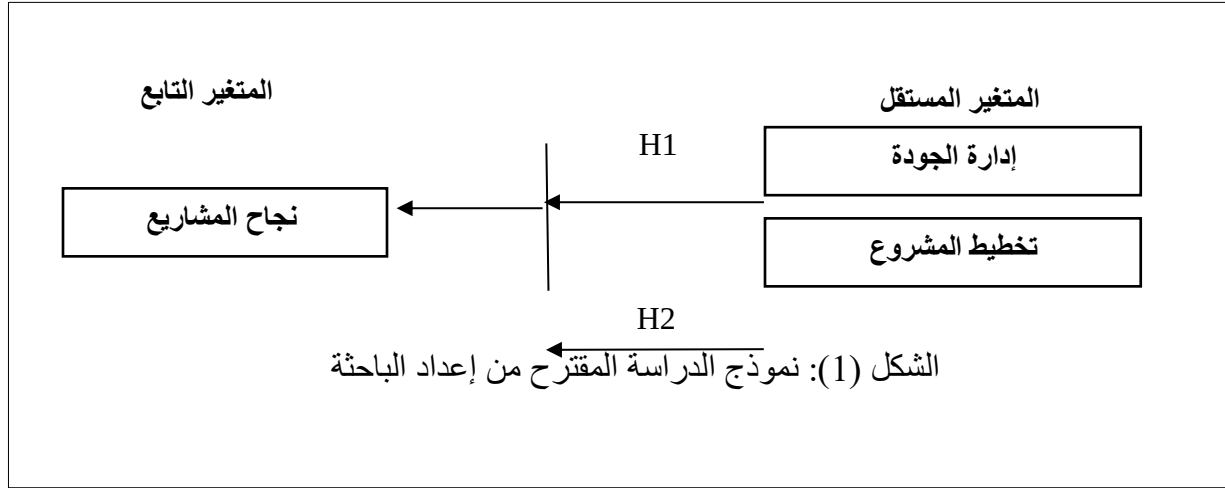
1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.

. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على إنجاز المشروع في الوقت المحدد في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.

2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على إنجاز المشروع ضمن التكلفة المقدرة في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. الدراسة الميدانية

يتم تطبيق الدراسة على شركة ملابس حاء لبيع الملابس بالتجزئة في المدينة المنورة، يمكن أن تشمل الدراسة الميدانية زيارة متجر الشركة، والتفاعل مع الموظفين والعملاء هناك. كما يمكن أيضاً إجراء مقابلات مع إدارة الشركة والموظفين لفهم أفضل لعمليات الإدارة وتخطيط المشاريع لجمع البيانات من الموظفين في الشركة ومن العملاء الذين يتفاعلون مع المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة، من خلال توزيع اداة الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بمستوى إدارة الجودة، وتخطيط المشروع، ونجاح المشاريع، وتأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في الشركة.

الهدف من الدراسة الميدانية هو الحصول على بيانات ومعلومات ذات جودة عالية تدعم الأدلة والاستنتاجات في البحث، وتساهم في تحقيق أهداف الدراسة وفهم الظواهر المدروسة بشكل أفضل.

بعد جمع البيانات الميدانية، يمكن للباحثة تحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات واضحة وموثوقة تساهم في تحقيق أهداف البحث وفهم العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات المختلفة في الدراسة.

وبناءً على النتائج المستنتجة من الدراسة الميدانية، سيتم تقديم التوصيات العملية لتحسين إدارة الجودة وتخطيط المشاريع في شركة ملابس حاء للملابس التجارية. تشمل التوصيات الإجراءات المحتملة لتعزيز أداء المشاريع وتحقيق نجاحها في مجال بيع التجزئة للملابس.

نبذة عن مكان تطبيق الدراسة:

تم تأسيس شركة ملابس حاء للبيع بالتجزئة في مدينة المدينة المنورة في عام 2023. بدأت الشركة بتسويق ماركة ملابس تحمل اسم "A7"، وقد حصلت على سجل تجاري مرخص وعقد تأسيس، كما تعتبر الشركة ذات مسؤولية محدودة وتندرج ضمن فئة المنشآت المتناهية الصغر، تتألف الشركة من شريكين يشتركان بنسبة ربحية متساوية قدرها 50٪ لكل شريك. يتم تصنيع الملابس لجميع الفئات العمرية بتصاميم



حصرية تم تطويرها من قبل مصممي الشركة، باستخدام أجود أنواع الأقمشة القطنية التي يتم تصنيعها في مصر، حيث يعتبر القطن المصري من بين أفضل أنواع القطن في العالم.

الشكل (2): العلامة التجارية للشركة

• رؤية الشركة

تتمثل رؤية الشركة في أن تصبح عالمية في جميع أنحاء العالم في مجال بيع الملابس بالتجزئة وتقديم تصاميمها الحصرية.

• أهداف الشركة

أما أهداف الشركة فتشمل إنشاء فروع عديدة تحت مسمى شركة ملابس حاء التجارية بعلامات تجارية مختلفة، بالإضافة إلى بيع وتصدير وتوريد الملابس إلى جميع أنحاء العالم.

ويمكن الاطلاع على بعض تصاميم الماركة المسجلة في شركة ملبوسات حاء التجارية للحصول على فكرة عن تنوع وتميز المنتجات التي تقدمها الشركة.

رابط المتجر :

<https://sevenastore.com>

1.9. مخطط المشروع



الشكل (3): المخطط المقترح للمشروع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

دراسة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نجاح المشاريع في مجال مبيعات الملابس بشركة هواء التجارية للملابس في المدينة المنورة تعتبر مجالاً هاماً للدراسة يمكن أن يوفر رؤى قيمة لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء ضمن صناعة بيع الملابس بالتجزئة. تهدف هذه الدراسة إلى دراسة كيف يمكن أن تؤثر ممارسات إدارة الجودة واستراتيجيات تخطيط المشاريع الفعالة بشكل إيجابي على نتائج المشروع والنجاح العام في سياق مبيعات الملابس بالتجزئة.

إجراء استعراض للمراجع ضروري في البحث حيث يسمح للباحثين بفهم شامل للمعرفة الموجودة ونتائج البحوث المتعلقة بالموضوع. من خلال استعراض الدراسات الأكاديمية ذات الصلة والتقارير الصناعية والدراسات الحالاتية، يمكن للباحثين تحديد الثغرات في الأدبيات، والبناء على النظريات القائمة، وضمان أن دراستهم تساهم في تقدم المعرفة في الميدان. يساعد استعراض شامل للأدبيات الباحثين أيضاً على إقامة الإطار النظري لدراستهم ويوفر أساساً قوياً لتصميم الأساليب البحثية وتفسير النتائج.

المتغيرات في هذه الدراسة تشمل ممارسات إدارة الجودة، استراتيجيات تخطيط المشاريع، معايير نجاح المشروع، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، وسياق بيع الملابس بالتجزئة في شركة هواء للملابس التجارية في المدينة النبوية. سيتم دراسة هذه المتغيرات لتقييم علاقاتها، وتأثيراتها، والتبادلات بينها ضمن سياق الصناعة الخاص بمبيعات الملابس بالتجزئة. من خلال تحليل هذه المتغيرات، تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح المشروع وتقديم توصيات قيمة لتعزيز الأداء والتنافسية في عمليات بيع الملابس بالتجزئة.

2.2. المتغير المستقل

المتغير الأول: إدارة الجودة

التعريف: إدارة الجودة هي نهج شامل يشمل جميع الأنشطة والوظائف داخل منظمة لضمان جودة مستمرة للمنتجات أو الخدمات. تتضمن إقامة معايير الجودة، وعمليات ضمان الجودة، وتدابير مراقبة الجودة، وجهود التحسين المستمر لتلبية توقعات العملاء وتعزيز الأداء الشامل.

التطور: تطورت إدارة الجودة من وجهة نظر التفتيش النوعي التفاعلي إلى فلسفة الضمان النوعي التكاملي والفلسفة المستمرة للتحسين. مع مرور الوقت، أدركت المنظمات القيمة الاستراتيجية لإدارة الجودة في تحقيق رضا العملاء، الحد من التكاليف، وتحسين التنافسية في السوق.

الأبعاد:

- 1- تخطيط الجودة: عملية تحديد معايير الجودة، المواصفات، والإجراءات لتلبية متطلبات العملاء وأهداف المنظمة.
- 2- مراقبة الجودة: الإجراءات المتخذة لضمان أن المنتجات أو الخدمات تستوفي معايير الجودة المحددة من خلال التفتيش، التجربة، والتصحيح.
- 3- ضمان الجودة: الأنشطة النظامية التي يتم تنفيذها لضمان اتباع العمليات ذات الجودة، ومراقبتها، وتحسينها بشكل مستمر.
- 4- التحسين المستمر: الجهد المستمر لتعزيز العمليات والمنتجات والخدمات من خلال تغييرات تدريجية وابتكارات لتحقيق مستويات أعلى من الجودة والأداء.

النظريات: تدعم إدارة الجودة عدة نظريات ومنهجيات، بما في ذلك:

- 1- الإدارة الشاملة للجودة (TQM) تركز على إشراك جميع الموظفين في تحسين مستمر للعمليات والمنتجات والخدمات لتلبية أو تجاوز توقعات العملاء.
- 2- السيكس سيجما: نهج يعتمد على البيانات لتقليل العيوب والتباينات في العمليات لتحسين الجودة والكفاءة.
- 3- الإدارة الرشيدة: منهجية تهدف إلى القضاء على الهدر، وتحسين استخدام الموارد، وتبسيط العمليات لتعزيز الجودة والقيمة للعملاء.

4- نظم إدارة الجودة (QMS) إطارات مثل ISO 9001 التي تقدم نهجاً منهجياً لإدارة عمليات الجودة، والتوثيق، وجهود التحسين المستمر.

هذه النظريات والممارسات في إدارة الجودة عوامل حاسمة تسهم في نجاح المشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس التجارية في المدينة المنورة. تنفيذها بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء، ورضا العملاء، والنجاح العام للأعمال.

المتغير الثاني: تخطيط المشروع

التعريف: تخطيط المشاريع عبارة عن عملية تحديد الأهداف، تحديد المهام، تقدير الموارد، وتحديد الجداول الزمنية للمشروع من أجل ضمان تنفيذه واكتماله بنجاح. يتضمن تنظيم وتحديد الخطوات اللازمة لتحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفعالية.

التطور: تطوّر تخطيط المشاريع من قوائم المهام والجداول الزمنية البسيطة إلى منهجيات معقدة تدمج تقييم المخاطر، مشاركة أصحاب المصلحة، واستخدام أدوات إدارة المشاريع المتقدمة. تركز تقنيات تخطيط المشاريع الحديثة على القابلية للتكيف والتعاون والتحسين المستمر لتحسين نتائج المشروع.

الأبعاد:

- 1- إدارة نطاق المشروع: تتضمن تحديد نطاق المشروع، المنتجات النهائية، والحدود لضمان بقاء المشروع على المسار الصحيح وداخل المعايير المحددة.
- 2- إدارة الوقت: تشمل إنشاء الجداول الزمنية والجداول الزمنية والمعالم الزمنية لمراقبة التقدم، توزيع الموارد بكفاءة، وتلبية المواعيد النهائية للمشروع.
- 3- إدارة الموارد: تتضمن تعريف الموارد المطلوبة وتخصيصها وإدارتها مثل العمالة والميزانية والمواد لدعم أنشطة المشروع.
- 4- إدارة المخاطر: تركز على تحديد المخاطر المحتملة، تقييم تأثيرها، وتطوير استراتيجيات للتخفيف من تأثيرها أو التعامل مع المخاطر التي يمكن أن تؤثر على نجاح المشروع.

النظريات: يستمد تخطيط المشاريع من مجموعة متنوعة من النظريات والمنهجيات، مثل:

- 1- منهجية الانهيار: نهج تقليدي يتبع تسلسل خطوات، من المبادرة إلى الإغلاق.
- 2- منهجية التطوير السريع: نهج مرن وتكراري يؤكد على التعاون والقابلية للتكيف مع التغيير والتحسين المستمر في تخطيط وتقديم المشروع.
- 3- طريقة المسار الحرج: تقنية تستخدم لتحديد أطول سلسلة من المهام السابقة التبعية وتحديد أقصر مدة للمشروع.
- 4- PRINCE2 (المشاريع في البيئات المكننة): منهجية منهجية لإدارة المشاريع تركز على تقسيم المشاريع إلى مراحل قابلة للإدارة مع تحديد التسليمات والمساءلة بوضوح .

هذه النظريات والأبعاد في تخطيط المشاريع تلعب دوراً حاسماً في ضمان تنفيذ ناجح للمشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس التجارية في المدينة المنورة. يمكن أن يؤدي التخطيط الفعال للمشروع إلى تحسين الكفاءة، والكفاءة التكلفة، والتسليم في الوقت المحدد للمشاريع، مما يساهم في نجاح الأعمال بشكل عام.

2.3. المتغير التابع

المتغير الثالث: نجاح المشاريع

التعريف: يمكن تعريف نجاح المشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس على أنه تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، مثل تحقيق أهداف المشروع داخل العنصر الزمني والميزانية المحددين، وبالمستوى المطلوب من حيث الجودة. ويمكن قياس النجاح أيضاً من خلال التأثير على مؤشرات الأداء الرئيسية، ورضا العملاء، والربحية، وزيادة حصة السوق.

التطور: تطور مفهوم نجاح المشاريع من التركيز التقليدي على تحقيق المواصفات التقنية إلى نهج شامل يأخذ في الاعتبار رضا أصحاب المصلحة، التماشي الاستراتيجي، الاستدامة، والنتائج على المدى الطويل. ومن الممكن أن تتباين معايير النجاح بناءً على حجم المشروع، وتعقيده، ومتطلبات الصناعة.

الأبعاد:

- 1- الأداء المالي: قياس نتائج المشروع المالية، بما في ذلك عائد الاستثمار، توفير التكاليف، تحقيق الإيرادات، والربحية.
- 2- رضا العملاء: تقييم مدى تلبية المشروع لتوقعات العملاء أو تجاوزها فيما يتعلق بجودة المنتج، وتقديم الخدمة، والتجربة العامة.
- 3- الالتزام بالجدول الزمني: تقييم ما إذا تم اكتمال المشروع في الجدول الزمني المتفق عليه والمعالم الزمنية.
- 4- جودة المنتجات المسلمة: ضمان أن منتجات المشروع تلبي معايير الجودة والمواصفات المطلوبة.
- 5- اشتراك أصحاب المصلحة: النظر في مدى اشتراك ورضا أصحاب المصلحة في المشروع، بما في ذلك الموظفين، والعملاء، والموردين، والإدارة.

النظريات: يمكن تأثير نجاح المشاريع من خلال مختلف النظريات والمنهجيات، مثل:

- 1- معايير نجاح المشروع: تحديد عوامل رئيسية تسهم في نجاح المشروع، مثل توافق أصحاب المصلحة، والاتصال الفعال، وإدارة الموارد، وتقليل المخاطر.
- 2- عوامل النجاح الحاسمة: تحديد العوامل الحاسمة الضرورية لتحقيق أهداف المشروع وضمان نجاح المخرجات.
- 3- إدارة القيمة المكتسبة: تقنية لإدارة المشروع تستهدف قياس أداء المشروع وتقدمه من حيث التكلفة، الجدول الزمني، والنطاق.
- 4- رسم النتائج: نهج يعتمد على النظرية للتخطيط، والمراقبة، والتقييم بناءً على النتائج المرجوة ومسارات التأثير.

هذه الأبعاد والنظريات يمكن أن توفر إطارًا لتقييم وتحديد نجاح المشاريع في مجال مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس التجارية في المدينة المنورة. عمل تحليل شامل استنادًا إلى هذه الجوانب يمكن أن يساعد في تحديد العوامل الرئيسية للنجاح وقياس فعالية مبادرات إدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نتائج المشروع.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

سوف نحلل العلاقات بين هذه المتغيرات البحثية استنادًا إلى الأدبيات الموجودة. دعونا نستكشف الأنماط، والتناقضات، والفجوات المحددة في استعراض الأدب:

أنماط:

- 1- الترابط الإيجابي: تشير الدراسات الحالية إلى وجود ترابط إيجابي قوي بين ممارسات إدارة الجودة الفعالة، والتخطيط الاستراتيجي للمشاريع، ونجاح المشاريع في مجال مبيعات الملابس. عندما تولي المؤسسات اهتمامًا بالتحكم في الجودة والتحسين المستمر، بالإضافة إلى تخطيط العمليات بشكل شامل، يمكنها تحقيق معدلات نجاح أعلى ومستويات رضا العملاء.
- 2- نهج متكامل: تشير الأنماط في الأدب إلى أن دمج مبادئ إدارة الجودة، مثل التركيز على العميل وتحسين العمليات، مع منهجيات تخطيط المشاريع التفصيلية يسفر عن تحسين نتائج المشروع والأداء العام في صناعة بيع الملابس.
- 3- تعزيز مؤشرات الأداء: تكشف الدراسات عن نمط ثابت يظهر فيه أن إدارة الجودة القوية والتخطيط المتقن للمشاريع تؤثر بشكل إيجابي على مؤشرات الأداء مثل كفاءة التكاليف، والالتزام بالجدول الزمني، وجودة المنتج، ورضا الأطراف المعنية في مشاريع بيع الملابس.

التعارضات:

- 1- تضارب في تخصيص الموارد: يشير بعض الدراسات إلى وجود تضاربات محتملة في تخصيص الموارد بين مبادرات إدارة الجودة وجهود تخطيط المشاريع. يمكن أن يؤدي تحقيق توازن فعال بين الحفاظ على معايير الجودة وتحقيق مواعيد تسليم المشاريع إلى تضاربات وتحديات.
- 2- تضارب في تحقيق الأهداف: قد تنشأ تضاربات فيما يتعلق بتوافق أهداف إدارة الجودة مع أهداف تخطيط المشروع. فمن الضروري التأكد من أن ممارسات إدارة الجودة واستراتيجيات تخطيط المشاريع متماشية لتجنب التناقضات التي يمكن أن تعيق نجاح المشروع.
- 3- تحديات في إشراك أصحاب المصلحة: يمكن أن تسلط الدراسات الضوء على تحديات في إشراك أصحاب المصلحة بين عمليات إدارة الجودة وأنشطة تخطيط المشروع. قد يؤدي قلة إشراك أصحاب

المصلحة ونقص التواصل إلى تكوين تضاربات وعراقيل تعيق نجاح المشروع في سياق مبيعات الملابس بالتجزئة.

الفجوات:

- 1- الدراسات المحدودة للتكامل: قد تكون هناك فجوة في الأدبيات حول الدراسات الشاملة التي تستكشف تكامل ممارسات إدارة الجودة وتخطيط المشاريع بشكل خاص في قطاع مبيعات الملابس بالتجزئة. يحتاج المزيد من الأبحاث لفهم التآزر بين هذه المتغيرات وتأثيرها على نجاح المشروع.
- 2- رؤية خاصة بالصناعة: قد تفتقر الأدبيات الحالية إلى رؤية محددة للصناعة حول كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نجاح المشاريع داخل صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس في المدينة المنورة. يمكن أن تركز الدراسات المستقبلية على سد هذه الفجوة لتقديم توصيات مخصصة لتحسين الأداء.
- 3- تقييم التأثير على المدى الطويل: يمكن أن تكون إحدى الفجوات في الأدبيات التركيز المحدود على التأثير على المدى الطويل لإدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نجاح المشروع في مبيعات الملابس بالتجزئة. يمكن للأبحاث التي تركز على تحسينات الأداء المستدامة وعوامل النجاح على المدى الطويل معالجة هذه الفجوة وتوفير رؤية قيمة للممارسين في الصناعة.

2.5. الخاتمة

سنلخص النتائج من مراجعة الأدبيات ونناقش الآثار المستقبلية للبحث ونكتب عن المساهمات الشاملة لبحثك في هذا المجال.

باختصار، خلال مراجعة الأدبيات، تبين وجود علاقة إيجابية قوية بين ممارسات إدارة الجودة الفعّالة، وتخطيط المشاريع الاستراتيجية ونجاح المشاريع في مجال بيع الملابس بشركة حاء للملابس التجارية في المدينة المنورة. وبالنظر إلى الآثار المستقبلية، هناك حاجة إلى مزيد من البحوث لفهم تأثير هذه المتغيرات في سياق الصناعة بشكل أفضل وتوجيه الممارسات الفعّالة.

تقدم هذه الدراسة مساهمات شاملة لمجال البحوث حول التأثير المشترك لإدارة الجودة وتخطيط المشاريع على نجاح مشاريع بيع الملابس التجارية. من خلال استخدام الأدلة من الأدبيات الحالية، توضح الدراسة الأثر الإيجابي لتكامل هذه الممارسات على أداء المشاريع وإنجازها بنجاح، مما يعزز معرفة وفهم الصناعة ويوجه للبحوث المستقبلية في هذا المجال.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة المتبعة، لدراسة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة. يتضمن التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، تصميم البحث، مجتمع البحث، وطرق وتقنيات أخذ العينات. يوضح الفصل أيضاً طرق جمع البيانات، أنواع البيانات، وإجراءات تحليلها. ويختتم الفصل بخاتمة تلخص ما تم عرضه. وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات بالتفصيل..

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تتضمن التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث تحديد وتوضيح المتغيرات الأساسية لدراسة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة ، يتم تعريف المتغيرات الإجرائية كما يلي:

2.3.1 إدارة الجودة وتخطيط المشروع (المتغير المستقل):

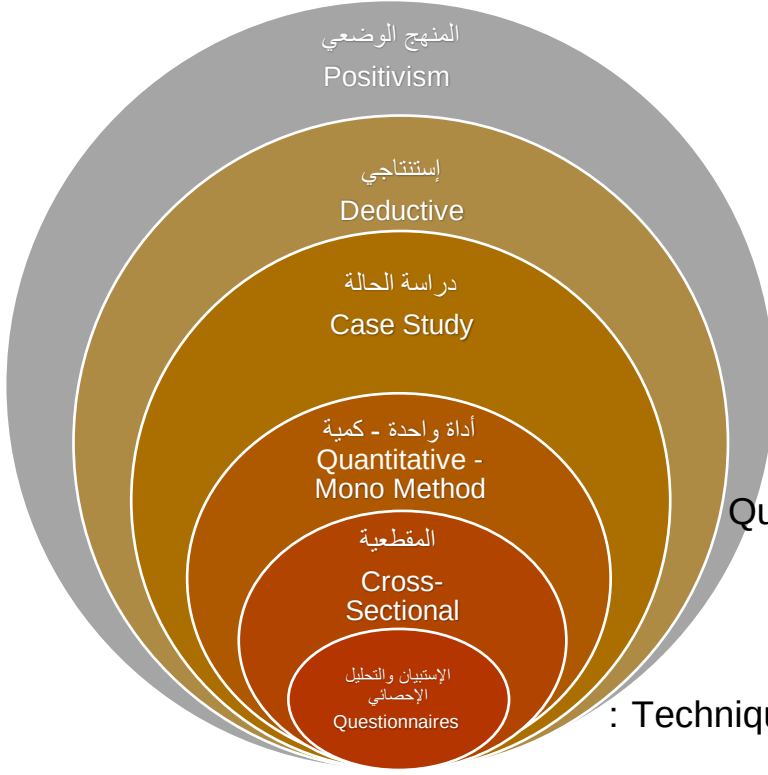
إدارة الجودة هي نهج شامل يشمل جميع الأنشطة والوظائف داخل منظمة لضمان جودة مستمرة للمنتجات أو الخدمات. تتضمن إقامة معايير الجودة، وعمليات ضمان الجودة، وتدابير مراقبة الجودة، وجهود التحسين المستمر لتلبية توقعات العملاء وتعزيز الأداء الشامل.

تخطيط المشاريع عبارة عن عملية تحديد الأهداف، تحديد المهام، تقدير الموارد، وتحديد الجداول الزمنية للمشروع من أجل ضمان تنفيذه واكتماله بنجاح. يتضمن تنظيم وتحديد الخطوات اللازمة لتحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفعالية.

2.3.2 نجاح المشاريع (المتغير التابع) :

يمكن تعريف نجاح المشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة حاء للملابس على أنه تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، مثل تحقيق أهداف المشروع داخل العنصر الزمني والميزانية المحددين، وبالمستوى المطلوب من حيث الجودة. ويمكن قياس النجاح أيضاً من خلال التأثير على مؤشرات الأداء الرئيسية، ورضا العملاء، والربحية، وزيادة حصة السوق.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)



1 - الفلسفات والمناهج Philosophies :

المنهج الوضعي Positivism

2- أساليب التحليل Approaches :

استنتاجي Deductive

3- منهجيات البحث Strategies:

دراسة الحالة Case Study

4- أدوات البحث Choices:

أداة واحدة - كمية Quantitative - Mono Method

5 - المدة الزمنية Time Horizons :

المقطعية Cross-Sectional

6- التقنيات والإجراءات Techniques and Procedures :

الاستبيان والتحليل الإحصائي Questionnaires

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يعرف المنهج على أنه "مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة ظاهرة أو مشكلة بحث، يقوم بها الباحث بسلسلة من العمليات حتى يصل إلى النتائج وذلك عن طريق الأساليب المتبعة من أجل الإجابة على

التساؤلات المصممة"، وتندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية، واعتمدت الدراسة على المسح الميداني لجميع الموظفين بشركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة .

1. 3.4 مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بشركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة ، يتضمن ذلك كافة الفئات الوظيفية والإدارية المختلفة في الشركة، وجميع الأقسام والوحدات داخل الشركة، لمعرفة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس.

جدول رقم (1) مجتمع البحث

الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة	الإدارة العليا	6
	الموظفين	24

2. 3.4 عينة البحث

عينة الدراسة هي الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلاً علمياً سليماً، وبالنظر إلى عدة عوامل منها منهج البحث، ومجال الدراسة، وطبيعة موضوع الدراسة، تم اتباع أسلوب العينة العشوائية البسيطة من الموظفين بشركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة ، ويبلغ حجم العينة (30) موظف ، من خلال توزيع استمارة استبيان الكترونية عليهم لتحقيق أهداف البحث وهي عينة احتمالية يمكن تعميم نتائجها على كل أفراد المجتمع.

جدول رقم (2) عينة البحث

الشركة المستهدفة	العدد
شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة	30-20

3. 3.4 طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم اتباع أسلوب العينة العشوائية البسيطة من الموظفين بشركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة، من خلال توزيع استمارة استبيان الكترونية عليهم لتحقيق أهداف البحث وهي عينة احتمالية يمكن تعميم نتائجها على كل أفراد المجتمع

3.5. طريقة جمع البيانات

سوف يتم استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

الاستبيان : نظرا لطبيعة الدراسة ووجوب تطبيقها على عينة الدراسة وجدت الباحثة أن استمارة الاستبيان هي أنسب الأدوات التي تحقق أهداف هذه الدراسة، وهي إحدى الأدوات المستخدمة في المنهج الوصفي التي تحقق أهداف البحث وهي غير مكلفة مقارنة بوسائل أخرى وايضا توفر السرية المطلوبة مما يشجع على الإجابات الموضوعية وكذلك هي وسيلة مرنة يمكن ارسالها للموظفين في مناطق جغرافية مختلفة، اعتمدت الباحثة الاستبانة كأداة لهذا الغرض وقد تم بناء استبانة الكترونية مكونة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: السمات الشخصية للمستجيب (العمر – الجنس - الجنسية).

القسم الثاني: مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من (65) فقرة موزعة على ثلاث مجالات رئيسية كما موضحة في الجدول التالي:

مجالات الدراسة		أبعاد المتغير	عدد الفقرات	المصدر
المتغير المستقل	إدارة الجودة	تخطيط الجودة	20	بدر، (2017) حداد، (2020) الزعبي، (2019) علي، (2022)
		مراقبة الجودة		
		ضمان الجودة		
		التحسين المستمر		
	تخطيط المشروع	إدارة نطاق المشروع	20	الطراونة، (2018) عابد، (2011م) العبد الله، (2018) القدرة، (2018) المعادات، (2021) الوسام والنعيمة، (2016)
		إدارة الوقت		
		إدارة الموارد		
		إدارة المخاطر		
نجاح المشاريع	الأداء المالي	25		

Ahimbisibwe,(2015) Jong,(2019) Khan,(2019).		رضا العملاء		
		الالتزام بالجدول الزمني		
		جودة المنتجات المسلمة		
		اشتراك أصحاب المصلحة		

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع ومراجعة الاستبيانات المتعلقة به ، تم تصميم استمارة الاستبيان، وسيتم توزيع استمارة الاستبيان على عينة مقدارها (30) من الموظفين بشركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة إلكترونياً.

3.6. أنواع البيانات

تم استخدام مصدرين أساسيين للبيانات على النحو الآتي:

- المصادر الثانوية: اطلعت الباحثة على كافة أدبيات الموضوع المتاحة من خلال الرجوع إلى الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والمواقع الإلكترونية ذات العلاقة بموضوع الدراسة؛ وذلك بهدف الإلمام بجوانب وأدبيات الموضوع وإثراء الجانب النظري لهذه الدراسة.
- البيانات الأولية: لتحقيق الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة استخدمت الباحثة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والخاصة بالمتغير المستقل (إدارة الجودة وتخطيط المشروع) والمتغير التابع (نجاح المشاريع). من خلال الإجابة عن عباراتها من وجهة نظر مفردات عينة الدراسة من موظفي شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة (مجتمع الدراسة)؛ وذلك نظرًا لمناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة عن أسئلتها، ويأتي هذا الجزء التغطية الجوانب التطبيقية للدراسة، والتحقق منها عن طريق استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة وتم تطويرها وتحليلها .

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وتم استخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال عمل جداول تكرارية تشمل التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات الدراسة؛ للتعرف على الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة 100% لكل متغير على حدة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لحساب المتوسطات الحسابية لفقرات محاور الاستبانة وكذلك الدرجات الكلية والدرجات الفرعية لأبعادهما بناء على استجابات أفراد العينة.

- معامل ألفا كرونباخ: لحساب ثبات الأداة.

- استخدام تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع.

3.8. الخاتمة

في ختام الفصل الثالث "منهجية البحث"، قد تناولت الباحثة منهجية الدراسة المتبعة لدراسة تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة. شمل هذا الفصل التعريفات الإجرائية للمفاهيم الرئيسية المستخدمة، مثل إدارة الجودة وتخطيط المشاريع ونجاح المشاريع بالمستوى المطلوب.

قمنا بتحديد مجتمع الدراسة وطرق وتقنيات أخذ العينات، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 30 موظفاً من شركة حاء، وذلك من خلال توزيع استمارة استبيان إلكترونية لتحقيق أهداف البحث.

كما تطرقت الباحثة إلى أنواع البيانات المستخدمة، حيث اعتمدنا على المصادر الثانوية، مثل الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والمواقع الإلكترونية، لجمع المعلومات الأولية لتحقيق الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة باستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة والتابعة.

وفي إجراءات التحليل الإحصائي، استخدمنا التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الأداة. وأخيراً، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

بعد استرجاع الاستثمارات الموزعة على أفراد العينة المكونة لمجتمع الدراسة، قامت الباحثة بتحليل إجابات المستجوبين واستخلاص النتائج، باستخدام المفاهيم الإحصائية وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري المتعلق بتأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس بالتطبيق في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة، واختبار الفرضيات.

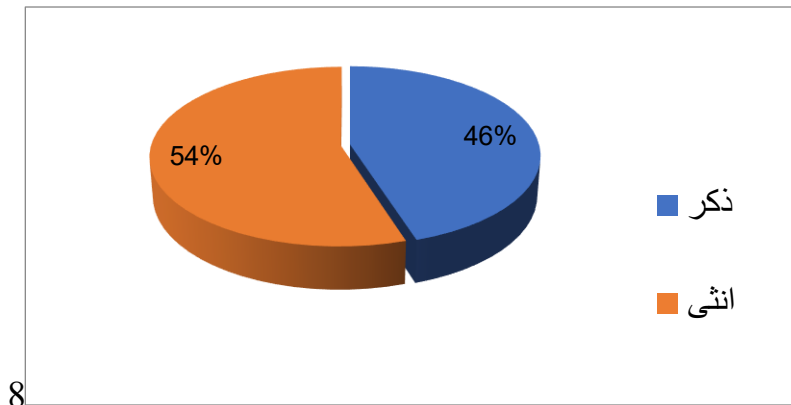
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

للتعرف على توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية وكانت النتائج كما يلي:

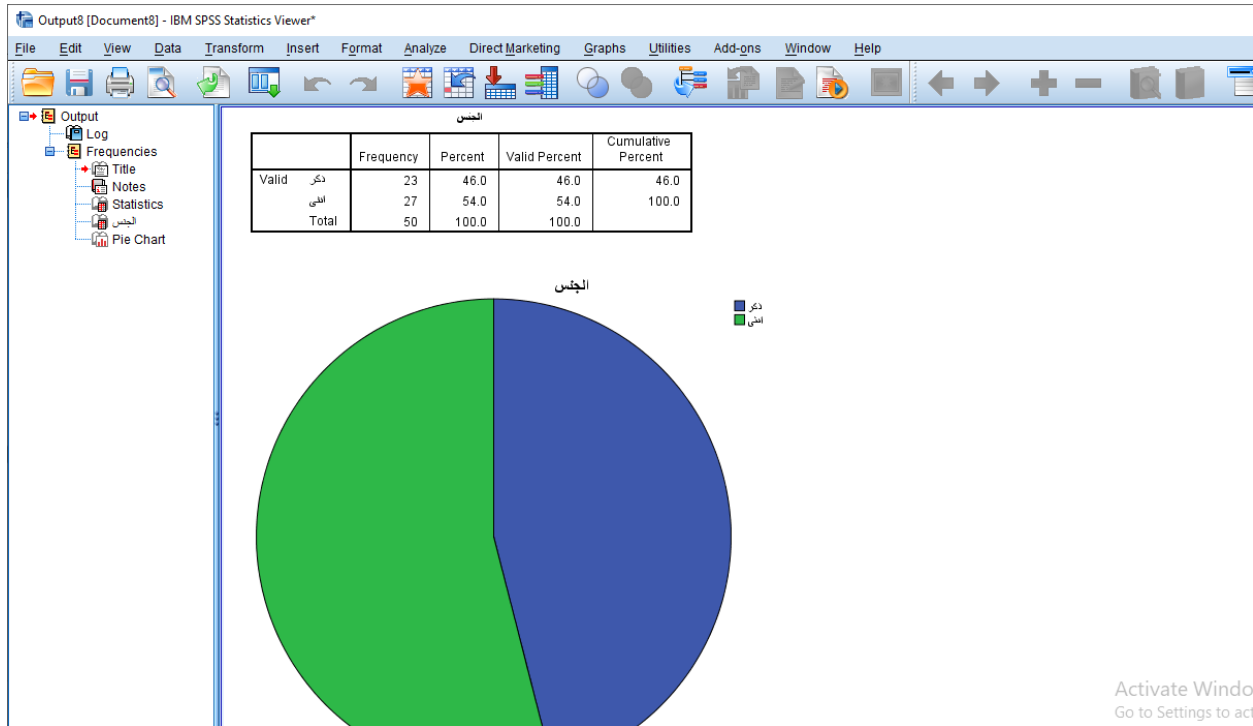
2-متغير الجنس:

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس			
م	الجنس	التكرار	النسبة %
1	ذكر	23	46%
2	انثى	27	54%
المجموع		50	100%

يلاحظ من خلال جدول (1) أن النسبة الأعلى من عينة البحث كانت من الإناث حيث بلغت نسبتهن (54%) من حجم عينة الدراسة، في حين كانت النسبة الأقل للذكور بنسبة (46%) من حجم العينة. كما يتضح ذلك في الشكل (1):



شكل (1) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

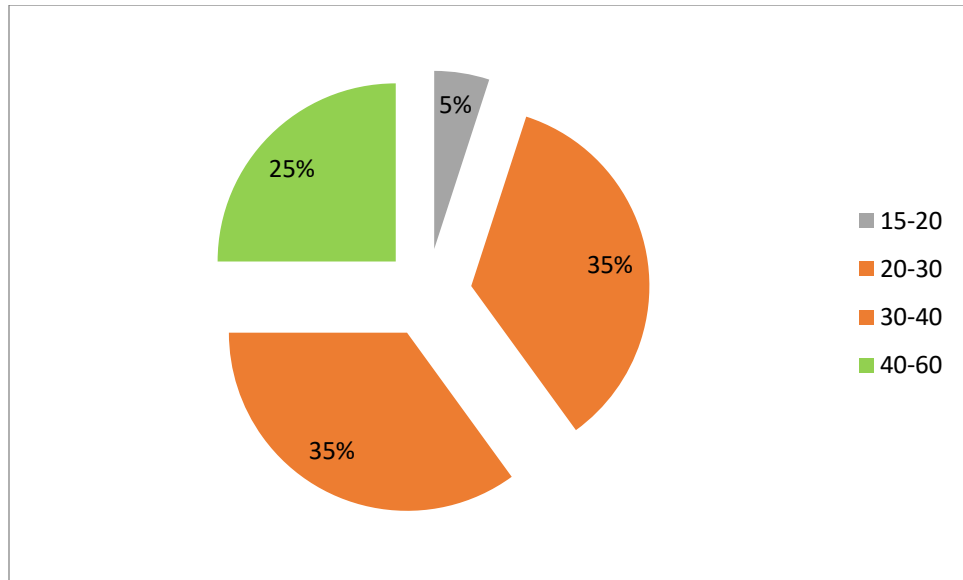


2-متغير العمر:

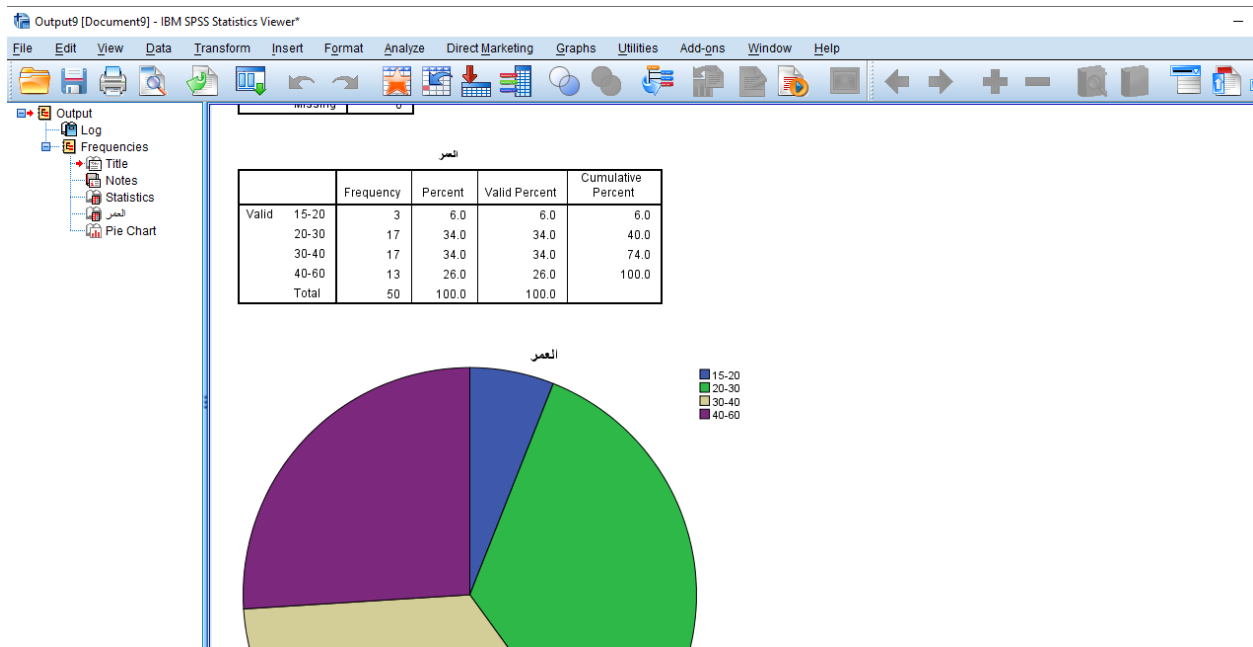
جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

م	العمر	التكرار	النسبة %
1	20-15	3	5%
2	30-20	17	35%
3	40-30	17	35%
4	60-40	13	25%
	المجموع	50	100%

يتضح من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كانت لمن تراوحت أعمارهم من 20 سنة وأقل من 40 سنة ، حيث كانت نسبتهم (70%) من حجم العينة، يليها من تراوحت أعمارهم من 40-60 بنسبة (25%) ، في حين كانت النسبة الأقل لمن بلغت أعمارهم من 20-15 ، حيث بلغت نسبتهم (5%) من حجم عينة الدراسة، كما يتضح ذلك في الشكل (2):



شكل (2) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

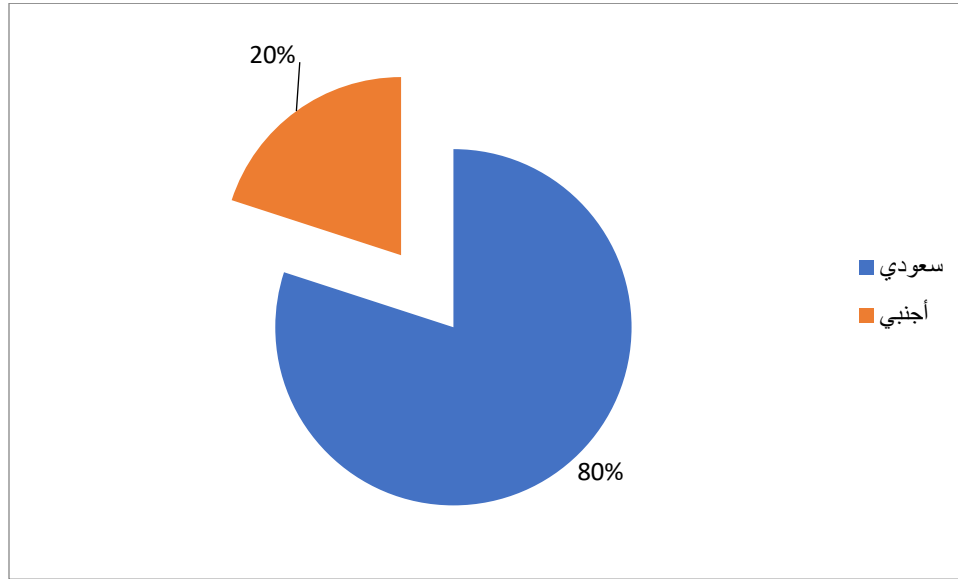


3-متغير الجنسية:

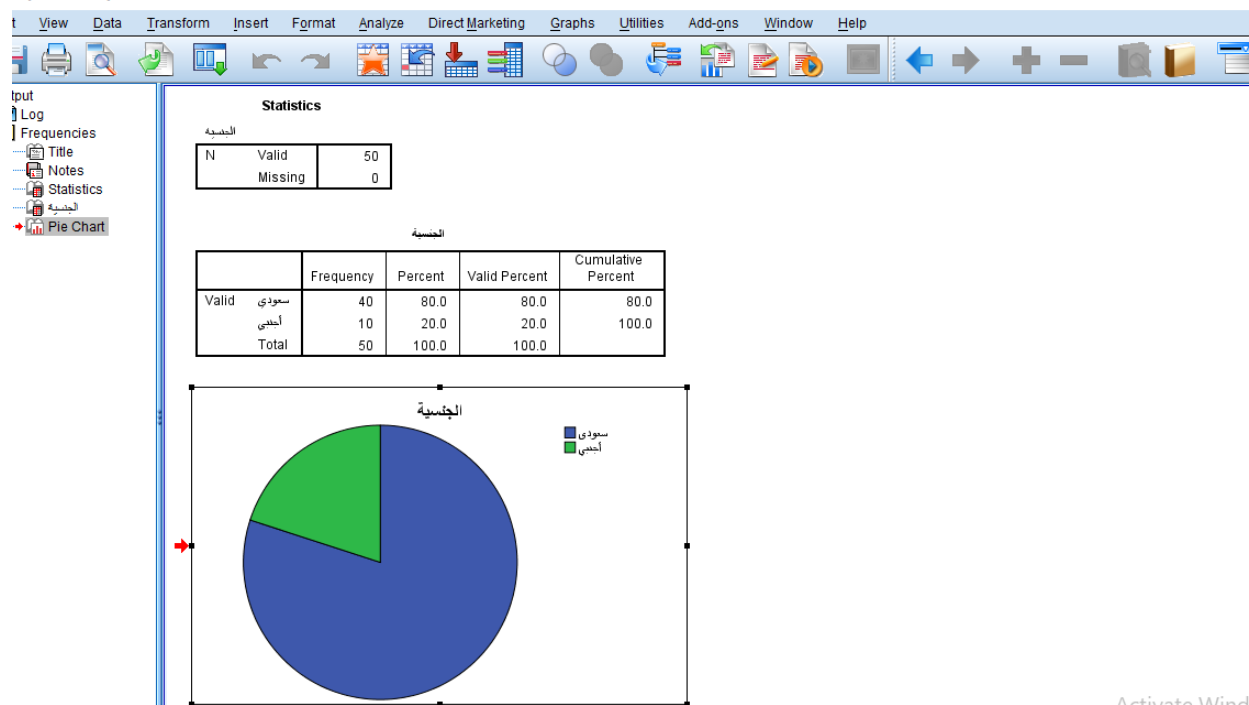
جدول (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنسية:

م	الجنسية	التكرار	النسبة %
1	سعودي	40	80%
2	أجنبي	10	20%
المجموع		50	100%

يتبين من خلال جدول (3) أن أعلى نسبة من عينة الدراسة كانت من السعوديين بنسبة بلغت (80%) من حجم عينة الدراسة، في حين بلغ نسبة الاجانب (20%)، مما يبين أن الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة كانوا من السعوديين، بينما كانت نسبة الأجانب أقل بشكل ملحوظ. كما يتضح ذلك في الشكل (3):



شكل (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنسية



4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، حيث قامت الباحثة بالتأكد من صدق وثبات الاستبانة من خلال:

أولاً الصدق:

اتبع الباحثة للتحقق من صدق الأداة طريقتين (الصدق الظاهري والاتساق الداخلي) وذلك على النحو التالي:

١- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

حيث قدم الاستبيان بصورته الأولية للأساتذة المتخصصين في هذا المجال للتعبير عن الرأي من حيث ملائمة العبارات الفقرات، وكتابة الفقرات بطريقة واضحة وسليمة وحذف أو تعديل أو إضافة فقرات أخرى يعتقدون أنها مناسبة، وبناءً على رأي المحكمين، قامت الباحثة بتحرير وحذف بعض العبارات. وأصبحت عدد (45) فقرة (ملحق 1)، وهناك مقياس مكون من خمس نقاط أمام كل عبارة، حيث لا أوافق بشدة تعطي (1)، ولا أوافق تعطي (2)، ومحايد تعطي (3)، وأوافق تعطي (4)، وأوافق بشدة تعطي (5).

٢- صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور/أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للمحور/ للبعد نفسه كما هو موضح فيما يلي:

أ. صدق الاتساق الداخلي لمحور إدارة الجودة:

جدول (3) معاملات الارتباط لفقرات محور الدراسة إدارة الجودة

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
تخطيط الجودة		ضمان الجودة	
1	.824**	11	.629*
2	.879**	12	.738**
3	.650**	13	.784**
4	.792**	14	.642**
5	.724**	15	.739**
مراقبة الجودة		التحسين المستمر	
6	.772**	16	.702**
7	.823**	17	.632**
8	.846**	18	.792**
9	.846**	19	.796**
10	.705**	20	.784**

(**) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

يوضح جدول (3) معاملات الارتباط بين فقرات محور الأول (إدارة الجودة) والدرجة الكلية لفقراته، ويوضح أن معاملات الارتباط الموضحة هي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وعند مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن فقرات المحور الأول صحيحة لما تم ضبطه لقياسه.

ب. صدق الاتساق الداخلي لمحور تخطيط المشاريع:

جدول (4) معاملات الارتباط لفقرات محور الدراسة تخطيط المشاريع

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
إدارة نطاق المشروع		إدارة الموارد	
1	.725**	11	.859**
2	.791**	12	.835**
3	.869**	13	.861**
4	.849**	14	.798**
5	.861**	15	.838**
إدارة الوقت		إدارة المخاطر	
6	.822**	16	.732**
7	.875**	17	.876**
8	.864**	18	.844**

.832**	19	.803**	9
.808**	20	.735**	10

(**) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

يوضح جدول (4) معاملات الارتباط بين فقرات محور الأول (تخطيط المشاريع) والدرجة الكلية لفقراته، ويوضح أن معاملات الارتباط الموضحة هي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وعند مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن فقرات المحور الأول صحيحة لما تم ضبطه لقياسه.

ت. صدق الاتساق الداخلي لمحور نجاح المشاريع:

جدول (5) يوضح درجة ارتباط كل عبارة بمحور نجاح المشاريع

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
الأداء المالي		جودة المنتجات المسلمة	
1	.546**	16	.842**
2	.786**	17	.860**
3	.644**	18	.703**
4	.820**	19	.624**
5	.790**	20	.770**
رضا العملاء		اشتراك أصحاب المصلحة	
6	.809**	21	.832**
7	.800**	22	.823**
8	.674**	23	.817**
9	.730**	24	.732**
10	.749**	25	.876**
الالتزام بالجدول الزمني			
11	.714**		
12	.806**		
13	.828**		
14	.859**		
15	.833**		

(**) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

(*) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.05)

يوضح جدول (5) حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني (نجاح المشاريع)، ويبين إن معاملات الارتباط المعروضة كانت دالة عند مستوى المعنوية (0.01) ومستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإن فقرات المحور الثاني صحيحة لما وضعت لقياسه.

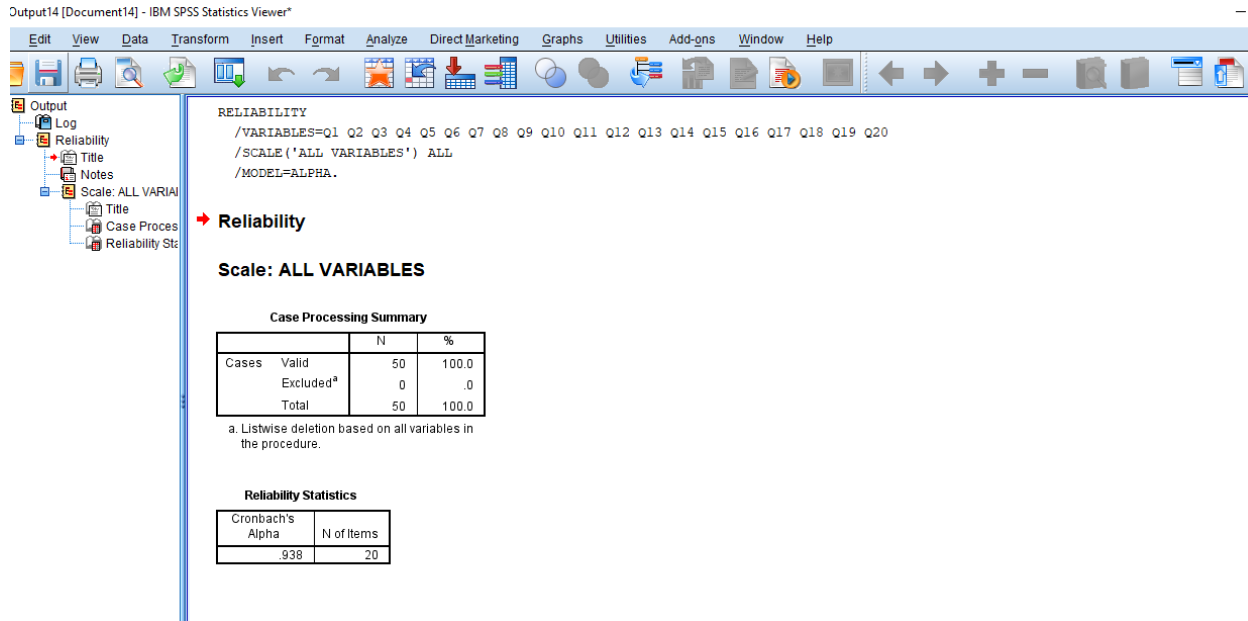
ثانياً: الثبات:

بعد تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية بلغت (15) موظف، قامت الباحثة باستخراج معامل ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لمجالات الاستبانة، والثبات الكلي للاستبانة، ويبين الجدول (6) معاملات ثبات الاستبانة.

جدول (6) معامل الثبات ألفا كرونباخ لمجالات الاستبانة والثبات الكلي

المجال	الفقرات	ثبات ألفا
إدارة الجودة	20-1	0.938
تخطيط المشاريع	20-1	0.957
نجاح المشاريع	25-1	0.905
الثبات الكلي للاستبانة	65فقرة	0.973

يتضح من الجدول (6) أن الثبات العام لمقياس (إلفا - كرونباخ) عالي القيمة (0.973)، وتراوحت قيم الثبات بين (0.905 – 0.973) هذا بالنسبة للمجالات، وهذه القيم تعتبر عالية الثبات مما يدل على أداء الفقرات الجيد، مما يشير إلى مستوى ثبات عالي، مما يؤهل الأداة لتحقيق أهداف الدراسة (Taber,2018).



Output15 [Document15] - IBM SPSS Statistics Viewer*

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VARIABLES
 - Title
 - Case Processing Summary
 - Reliability Statistics

RELIABILITY

```

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14 A15 A16 A17 A18 A19 A20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

➔ **Reliability**

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	20

Output16 [Document16] - IBM SPSS Statistics Viewer*

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Output Log Reliability Title Notes Scale: ALL VARIABLES Case Process Reliability Statistics

RELIABILITY
 /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 X20 X21 X22 X23 X24 X25
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

➔ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	25

Output17 [Document17] - IBM SPSS Statistics Viewer*

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Output Log Reliability Title Notes Scale: ALL VARIABLES Case Process Reliability Statistics

RELIABILITY
 /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14 A15 A16 A17 A18 A19 A20 X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 X20 X21 X22 X23 X24 X25
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

➔ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	65

أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة:

- تمت معالجة البيانات باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية "SPSS" معتمداً على الأساليب الإحصائية الآتية:
- التكرار والنسب المئوية لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.
 - معامل ارتباط بيرسون: للكشف عن صدق الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة، ودراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 - معامل ألفا كرو نباخ: لإيجاد ثبات أدوات الدراسة.
 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: للكشف عن مستويات متغيرات الدراسة.

جدول رقم (7) أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الاجابات	الوزن	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	1 إلى > 1.80
غير موافق	2	1.80 إلى > 2.60
محايد	3	2.60 إلى > 3.40
موافق	4	3.40 إلى > 4.20
موافق بشدة	5	4.20 إلى 5

وتم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول أعلاه وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات البحث ، والإجابة على تساؤلات الدراسة الرئيسية، حيث قامت الباحثة بحساب قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لجميع محاور وأبعاد الدراسة.

ولتصنيف نتائج التحليل وفق ثلاثة مستويات (مرتفع – متوسط – منخفض) قامت الباحثة بإعادة تصنيف قيم المتوسطات الحسابية لمستوى متغيرات الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات، وذلك من خلال حساب المدى لكل مستوى من المستويات الثلاثة وفقاً لما يلي:

$$\text{المدى} = (\text{أعلى استجابة} - \text{أقل استجابة}) / \text{عدد المستويات} = (5 - 1) / 3 = 3/4 = 1.33$$

جدول (8) تصنيف المتوسطات الحسابية بناء على المستويات الثلاثة

المستوى	المتوسط الحسابي المرجح
متدني	1.00 – 2.33
متوسط	2.34 – 3.67
مرتفع	3.68 – 5.00

1-النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

والذي ينص على: ما مستوى إدارة الجودة للعاملين في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، قامت الباحثة بتحليل أبعاد محور الدراسة للتعرف على مستوى إدارة الجودة للعاملين في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة ، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات التي تعكس إدارة الجودة للعاملين في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين، وكانت نتائج إجابات الأفراد كما هي موضحة في الجدول (9).

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد إدارة الجودة للعاملين في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	النتيجة
1	ضمان الجودة	4.07	.744	1	مرتفع
2	تخطيط الجودة	4.02	.703	2	مرتفع
5	التحسين المستمر	3.94	.765	3	مرتفع
4	مراقبة الجودة	3.66	.797	4	متوسط
	المتوسط الكلي	3.92	.673	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسط الكلي لتقدير عينة الدراسة لمستوى إدارة الجودة للعاملين في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة من وجهة نظر عينة الدراسة بلغ (3.92) وانحراف معياري بلغ (0.673) وبدرجة مرتفعة، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة الدراسة على الأبعاد بين (3.66- 4.07) وهي متوسطات تدل على مستوى مرتفع في إدارة الجودة ، كما يلاحظ أن جميع الانحرافات المعيارية للمجالات جاءت أقل من واحد صحيح، وهذا يشير إلى تجانس وجهات نظر عينة الدراسة استجاباتهم على فقرات المحور.

وجاء في المرتبة الأولى في المجالات، مجال ضمان الجودة بمتوسط حسابي بلغ (4.07)، وانحراف معياري بلغ (0.744)، وبمستوى مرتفع، تلاه مجال تخطيط الجودة بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وانحراف معياري بلغ (0.703) وبمستوى مرتفع ، تلاه التحسين المستمر بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري بلغ (0.765) وبمستوى مرتفع ، وجاء في المرتبة الأخيرة مجال مراقبة الجودة ، بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وانحراف معياري بلغ (0.673)، وبمستوى متوسط.

وتعكس هذه النتيجة ان العوامل المؤثرة في مستوى إدارة الجودة للعاملين من وجهة نظر العاملين بشركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة راجع إلى في المقام الاول إلى ضمان الجودة ثم تخطيط الجودة و التحسين المستمر و مراقبة الجودة.

Output18 [Document18] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

DESCRIPTIVES VARIABLES=MEAN11 MEAN12 MEAN13 MEAN14 MEAN1
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الجودة التخطيط	50	2	5	4.02	.703
الجودة مراقبة	50	2	5	3.66	.797
الجودة ضمان	50	2	5	4.07	.744
المستمر الفحص	50	2	5	3.94	.765
الجودة ادارة الاول المسور	50	2	5	3.92	.673
Valid N (listwise)	50				

هذا وقد استخرجت الباحثة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستويات الموافقة لكل بُعد، وذلك وفقاً لما يلي:

البعد الأول: تخطيط الجودة
الجدول (10): المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الأول: تخطيط الجودة وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
4	أهمية تحديد الإجراءات اللازمة لضمان تلبية المواصفات وتحقيق معايير الجودة	4.18	.850	1	مرتفعة
1	مدى رضاك عن عملية تحديد معايير الجودة والمواصفات لتلبية متطلبات العملاء	4.16	.681	2	مرتفعة
3	تشعر بأن معايير الجودة التي حددتها تساهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز سمعة المنظمة؟	4.06	.978	3	مرتفعة
5	ترون أن عملية تحديد المعايير والإجراءات تساعد في تحقيق أهداف المنظمة بشكل احترافي	4.00	.904	4	مرتفعة
2	تجد أن إجراءات تخطيط الجودة تلي أهداف المنظمة بشكل شامل وفعال	3.68	1.203	5	مرتفعة
	المتوسط العام لبعد تخطيط الجودة	4.02	.703	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي لدرجة تخطيط الجودة بلغ (4.02) وانحراف معياري (0.703) وبدرجة تقدير مرتفعة، وتراوحت متوسطاتها بين (3.68- 4.18)، كما يلاحظ أيضاً أن

الانحرافات المعيارية اقل من الواحد الصحيح حول فقرات تخطيط الجودة وهذا مؤشر على تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة حول استجابات فقرات تخطيط الجودة في مدى تحققها في الواقع..

وقد جاءت الفقرة رقم(4) في المرتبة الأولى، والتي نصت على: " أهمية تحديد الإجراءات اللازمة لضمان تلبية المواصفات وتحقيق معايير الجودة " بمتوسط حسابي بلغ: (4.23)، وانحراف معياري(0.723)، وبدرجة تقدير مرتفعة .

كما جاء في المرتبة الثانية الفقرة (2)، والتي نصت على: " مدى رضاك عن عملية تحديد معايير الجودة والمواصفات لتلبية متطلبات العملاء " بمتوسط حسابي بلغ (4.16)، وانحراف معياري(0.681)، وبدرجة تقدير مرتفعة.

وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة (5)، والتي نصت على: " ترون أن عملية تحديد المعايير والإجراءات تساعد في تحقيق أهداف المنظمة بشكل احترافي."، بمتوسط حسابي بلغ (4.00)، وانحراف معياري(0.904)، وبدرجة تقدير مرتفعة.

أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (2)، والتي نصت على: " تجد أن إجراءات تخطيط الجودة تلي أهداف المنظمة بشكل شامل وفعال."، بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، وانحراف معياري(1.203)، وبدرجة تقدير مرتفعة.

Output19 [Document19] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 MEAN11
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
محدد عملية عن رسالتك مدى ما معايير الجودة والمواصفات لخدمة مطلوبات العملاء؟	50	3	5	4.16	.681
الجودة تخطيط إجراءات أن حدد هل تلقى أهداف المنظمة بشكل شامل وفعال؟	50	1	5	3.68	1.203
التي الجودة معايير بأن حدد هل حددتها مساهم في تحقيق رسالتك ومخرجات سعة المنظمة؟	50	1	5	4.06	.978
الإجراءات محددة أهمية ترون كم اللائمة لضمان تلبية المواصفات وتحقيق معايير الجودة؟	50	1	5	4.18	.850
المعايير محددة عملية أن ترون هل والإجراءات بما تد في تحقيق أهداف المنظمة بشكل احترافي؟	50	2	5	4.00	.904
الجودة تخطيط	50	2	5	4.02	.703
Valid N (listwise)	50				

البعد الثاني: مراقبة الجودة
الجدول (11): المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الثاني: مراقبة الجودة وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
10	تعتقد أن عمليات مراقبة الجودة تساهم في تحسين وتطوير العمليات بشكل دائم	4.42	0.702	1	مرتفعة
9	ترون أهمية تحديد العيوب وإجراءات التصحيح بشكل فوري لضمان الامتثال لمعايير الجودة	3.78	1.112	2	مرتفعة
7	تشعر بأن عمليات التفتيش والتجربة تضمن تقديم منتجات/خدمات عالية الجودة للعملاء	3.64	1.064	3	متوسطة
6	تكون راضياً عن الإجراءات المتخذة لضمان توافق المنتجات/الخدمات مع معايير الجودة المحددة	3.28	1.310	4	متوسطة
8	تقيم جودة عمليات التصحيح لضمان استمرار تحقيق معايير الجودة المحددة	3.18	1.257	5	متوسطة
	المتوسط العام لبعد مراقبة الجودة	3.66	0.797	متوسطة	

يتضح من الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لدرجة مراقبة الجودة بلغ (3.66) وانحراف معياري (0.797) وبدرجة تقدير متوسطة ، وتراوحت متوسطاتها بين (3.18- 4.42)، كما يلاحظ أيضاً أن الانحرافات المعيارية أكثر من الواحد الصحيح حول فقرات مراقبة الجودة وهذا مؤشر على تباين استجابات أفراد عينة الدراسة حول استجابات الفقرات في مدى تحققها في الواقع..

وقد جاءت الفقرة رقم(10) في المرتبة الأولى، والتي نصت على: " تعتقد أن عمليات مراقبة الجودة تساهم في تحسين وتطوير العمليات بشكل دائم " بمتوسط حسابي بلغ: (4.42)، وانحراف معياري(0.702)، وبدرجة تقدير مرتفعة جداً .

كما جاء في المرتبة الثانية الفقرة (9)، والتي نصت على: " ترون أهمية تحديد العيوب وإجراءات التصحيح بشكل فوري لضمان الامتثال لمعايير الجودة."، بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وانحراف معياري(1.112)، وبدرجة تقدير مرتفعة.

وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة (6)، والتي نصت على: " تكون راضيًا عن الإجراءات المتخذة لضمان توافق المنتجات/الخدمات مع معايير الجودة المحددة."، بمتوسط حسابي بلغ (3.28)، وانحراف معياري (1.310)، وبدرجة تقدير متوسطة.

أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (8)، والتي نصت على: " تقيم جودة عمليات التصحيح لضمان استمرار تحقيق معايير الجودة المحددة."، بمتوسط حسابي بلغ (3.18)، وانحراف معياري (1.257)، وبدرجة تقدير متوسطة.

Output20 [Document20] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 MEAN12
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

→ Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الإجراءات من أراءكم تكونكم الخدمة لضمان توافق المنتجات/الخدمات مع معايير الجودة المحددة؟	50	1	5	3.28	1.310
العمليات عمليات بأن نشر هل والخدمة تضمن تقديم منتجات/خدمات عالية الجودة للماء؟	50	1	5	3.64	1.064
التصحيح عمليات جودة بكم كيف لضمان استمرار تحقيق معايير الجودة المحددة؟	50	1	5	3.18	1.257
الموت تحديد أهمية برون هل والإجراءات التصحيح شكل فوري لضمان الإحتفال لمعايير الجودة؟	50	1	5	3.78	1.112
الجودة مراهية عمليات أن تحتفظ هل ساهم في تحسين وتطوير العمليات شكل دائم؟	50	2	5	4.42	.702
الجودة مراهية	50	2	5	3.66	.797
Valid N (listwise)	50				

البعد الثالث: ضمان الجودة

الجدول (12): المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الثالث: ضمان الجودة وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
12	تجد أن عمليات ضمان الجودة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة والارتقاء بجودة المنتجات/الخدمات	4.24	.847	1	مرتفعة
13	تقيم الجهود في مراقبة وتحسين العمليات بشكل مستمر لضمان جودة المنتجات/الخدمات	4.18	.850	2	مرتفعة
11	مدى رضاك عن الأنشطة النظامية التي تضمن اتباع العمليات ذات الجودة في المنظمة	4.12	1.062	3	مرتفعة
15	ترون أهمية الاستمرار في تنفيذ استراتيجيات ضمان الجودة لتحقيق تطوير مستمر وتحسين الأداء	4.08	.922	4	مرتفعة
14	تشعر بأن النظام النوعي لضمان الجودة يحسن الأداء العام للمنظمة ويعزز تحقيق أهدافها	3.72	1.144	5	مرتفعة
	المتوسط العام لبعد ضمان الجودة	3.76	1.070		مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي لدرجة ضمان الجودة بلغ (3.76) وانحراف معياري (1.070) وبدرجة تقدير مرتفعة ، وتراوحت متوسطاتها بين (3.72- 4.24) ..

وقد جاءت الفقرة رقم(12) في المرتبة الأولى، والتي نصت على: " تجد أن عمليات ضمان الجودة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة والارتقاء بجودة المنتجات/الخدمات " بمتوسط حسابي بلغ: (4.24)، وانحراف معياري(0.847)، وبدرجة تقدير مرتفعة .

كما جاء في المرتبة الثانية الفقرة (13)، والتي نصت على: " تقيم الجهود في مراقبة وتحسين العمليات بشكل مستمر لضمان جودة المنتجات/الخدمات."، بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وانحراف معياري(0.850)، وبدرجة تقدير مرتفعة.

وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة (15)، والتي نصت على: "تروى أهمية الاستمرار في تنفيذ استراتيجيات ضمان الجودة لتحقيق تطوير مستمر وتحسين الأداء"، بمتوسط حسابي بلغ (4.08)، وانحراف معياري (0.922)، وبدرجة تقدير مرتفعة .

أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (14)، والتي نصت على: "تشعر بأن النظام النوعي لضمان الجودة يحسن الأداء العام للمنظمة ويعزز تحقيق أهدافها"، بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، وانحراف معياري (1.144)، وبدرجة تقدير مرتفعة.

Output21 [Document21] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 MEAN13
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

→ Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
النظامية الأنشطة عن رضاك مدى ما التي تضمن اتباع العمليات ذات الجودة في المنظمة؟	50	1	5	4.12	1.062
النموذج ضمان عمليات أن بعد هل تساهم في تحقيق أهداف المنظمة والإبقاء بجودة المنتجات/الخدمات؟	50	1	5	4.24	.847
وتضمن مراعاة في الجهود بمتكاف العمليات بشكل مستمر لضمان جودة المنتجات/الخدمات؟	50	2	5	4.18	.850
لضمان النوعي العام بأن تساهم في النموذج تساهم الآراء العام المنظمة ويمنح تحقيق أهدافها؟	50	1	5	3.72	1.144
تهدف في الاستمرار أهمية برون هل استراتيجيات ضمان الجودة لتحقيق تطوير مستمر وتحسين الأداء؟	50	1	5	4.08	.922
النموذج ضمان	50	2	5	4.07	.744
Valid N (listwise)	50				

البعد الرابع: التحسين المستمر
الجدول (13): المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الرابع: التحسين المستمر وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
20	تروى أهمية استمرار الابتكار وتطوير العمليات لضمان تحقيق جودة متميزة وأداء ممتاز	4.36	.693	1	مرتفعة
16	تكون راضياً عن جهود التحسين المستمر لتعزيز العمليات والمنتجات/الخدمات في المنظمة	4.04	.781	2	مرتفعة
17	تجد التغييرات التدريجية والابتكارات تساهم في تحقيق مستويات أعلى من الجودة والأداء	3.80	1.125	3	مرتفعة

18	يمكن تعزيز التعاون بين أفراد المنظمة لتحفيز عملية التحسين المستمر	3.80	1.050	4	مرتفعة
19	تواجه تحديات في تطبيق التحسين المستمر وتبني التغييرات اللازمة لتحسين الأداء	3.70	.995	5	مرتفعة
	المتوسط العام لبعد التحسين المستمر	3.94	.765		مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (13) أن المتوسط الحسابي لدرجة التحسين المستمر بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.765) وبدرجة تقدير مرتفعة ، وتراوح متوسطاتها بين (3.70- 4.36) ..

وقد جاءت الفقرة رقم (12) في المرتبة الأولى، والتي نصت على: " ترون أهمية استمرار الابتكار وتطوير العمليات لضمان تحقيق جودة متميزة وأداء ممتاز " بمتوسط حسابي بلغ: (4.36)، وانحراف معياري (0.693)، وبدرجة تقدير مرتفعة .

كما جاء في المرتبة الثانية الفقرة (16)، والتي نصت على: " تكون راضياً عن جهود التحسين المستمر لتعزيز العمليات والمنتجات/الخدمات في المنظمة."، بمتوسط حسابي بلغ (4.04)، وانحراف معياري (0.781) ، وبدرجة تقدير مرتفعة.

وفي المرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة (18)، والتي نصت على: " يمكن تعزيز التعاون بين أفراد المنظمة لتحفيز عملية التحسين المستمر."، بمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وانحراف معياري (1.050)، وبدرجة تقدير مرتفعة .

أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (19)، والتي نصت على: " تواجه تحديات في تطبيق التحسين المستمر وتبني التغييرات اللازمة لتحسين الأداء."، بمتوسط حسابي بلغ (3.70)، وانحراف معياري (0.995)، وبدرجة تقدير مرتفعة.

Output22 [Document22] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 MEAN14
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المسحوق موجود عن طريقه يكون كم المسحوق لغيره العمليات والخدمات/الخدمات في المنظمة؟	50	2	5	4.04	.781
الفرصة التغييرات بعد كل والإبتكارات سامر في تحقيق مستويات أعلى من الجودة والأداء؟	50	1	5	3.80	1.125
أفراد بين التعاون تعزيز يمكن كيف المنظمة لغيره عملية التحسين المستمر؟	50	2	5	3.80	1.050
المسحوق تطبيق في تحديثات تواجبه كل المسحوق وتبني التغييرات اللازمة لتحسين الأداء؟	50	2	5	3.70	.995
الإبتكارات استمرار أهمية ترون كل وتطوير العمليات لضمان تحقيق جودة متميزة وأداء ممتاز	50	2	5	4.36	.693
المسحوق التحسين	50	2	5	3.94	.765
Valid N (listwise)	50				

2-النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مدى موضوعية نظام تخطيط المشروع بأبعاده المختلفة في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة.

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات التي تعكس موضوعية نظام تخطيط المشروع بشركة حاء للملبوسات التجارية، وكانت نتائج إجابات الأفراد كما هي موضحة في الجدول (14).

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد المحور الثاني
تخطيط المشروع العينة (ن) = 50

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	النتيجة
1	إدارة نطاق المشروع	3.2267	.90147	65%	2	متوسط
2	إدارة الوقت	3.4800	.60106	70%	1	متوسط
3	إدارة الموارد	2.5480	.80489	51%	3	متوسط

4	إدارة المخاطر	3.1050	.85280	62%	4	متوسط
المتوسط الكلي	3.1143	.65122	62%	متوسط		

يظهر من الجدول (14) أن المتوسطات الحسابية لمدى موافقة الأفراد المبحوثين على قيام شركة حاء للملبوسات التجارية بعملية تخطيط المشروع تراوحت بين (3.48 – 2.544)، حيث كان أعلى متوسط حسابي لُبعد " إدارة الوقت "، وبدرجة متوسطة، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد " إدارة نطاق المشروع " بمتوسط حسابي (3.22) وبدرجة متوسطة، وجاء بُعد " إدارة الموارد " بمتوسط حسابي (3.54)، وبدرجة متوسطة، بينما جاء بُعد " إدارة المخاطر " في المرتبة الرابعة والأخيرة بدرجة متوسطة .

أن المتوسط الكلي لمحور تخطيط المشروع واقع ضمن الحالة المتوسطة حيث بلغ (3.11) وانحراف معياري (.65122).

كما أظهرت إجابات المستجيبين، أن هناك نقصاً في الاهتمام بجميع الجوانب المتعلقة بعملية تخطيط المشروع، وتعزو الباحثة هذا إلى قلة الوعي بأهمية عملية تخطيط المشروع، مما يشير إلى وجود قصور كبير لدى شركة حاء للملبوسات التجارية في تنفيذ تخطيط المشروع بالصورة المطلوبة. يبدو أن الشركة لا تقوم بوضع وصف تفصيلي لمستوى تخطيط المشروع ولا تعمل على تطويره بالشكل المطلوب.

2-النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

والذي ينص على: ما درجة تحقق نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، قامت الباحثة بتحليل أبعاد محور الدراسة للتعرف على مستوى تحقق نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة ، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات التي تعكس نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين، وكانت نتائج إجابات الأفراد كما هي موضحة في الجدول (15).

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد تحقق نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	النتيجة
1	الأداء المالي	4.38	.653	1	مرتفع
2	رضا العملاء	4.09	.642	2	مرتفع
5	الالتزام بالجدول الزمني	4.03	.709	3	مرتفع
4	جودة المنتجات المسلمة	3.90	.795	4	مرتفع
5	اشترك أصحاب المصلحة	3.76	.771	5	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.05	.639	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (15) أن المتوسط الكلي لتقدير عينة الدراسة لمستوى تحقق نجاح المشاريع في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة من وجهة نظر عينة الدراسة بلغ (4.05) وانحراف معياري بلغ (0.639) وبدرجة مرتفعة، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة الدراسة على الأبعاد بين (3.76- 4.38) وهي متوسطات تدل على مستوى مرتفع لنجاح المشاريع حول فقرات المحور ، كما يلاحظ أن الانحرافات المعيارية للمجالات جاءت أقل من واحد صحيح، وهذا يشير إلى تجانس وجهات نظر عينة الدراسة في استجاباتهم حول فقرات المحور .

وجاء في المرتبة الأولى في المجالات، مجال الأداء المالي بمتوسط حسابي بلغ (4.38)، وانحراف معياري بلغ (0.653)، وبمستوى مرتفع، تلاه مجال رضا العملاء بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري بلغ (0.642) وبمستوى مرتفع تلاه مجال الالتزام بالجدول الزمني بمتوسط حسابي بلغ (4.03) وانحراف معياري بلغ (0.709) وبمستوى مرتفع ، تلاه جودة المنتجات المسلمة بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وانحراف معياري بلغ (0.765) وبمستوى مرتفع ، وجاء في المرتبة الأخيرة مجال اشترك أصحاب المصلحة ، بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، وانحراف معياري بلغ (0.771)، وبمستوى مرتفع.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في شركة ملبوسات حاء لبيع الملابس بالتجزئة.

لاختبار الفرضية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على أبعاد نجاح المشاريع ، ويوضح الجدول (16) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول (16) أثر إدارة الجودة على نجاح المشاريع

الاختلاف (التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	12.272	1	12.272	244.677	0.000
المتبقي	7.984	48	0.328		
المجموعة	20.256	49			

* معامل الارتباط المتعدد (R) = (0.658)

* معامل التحديد $(R^2) = (0.432)$

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع بلغت قيمته (0.658) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من 0.05، مما يدل على صحة الفرضية الأولى والتي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع ، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.432) مما يعني أن إدارة الجودة وتخطيط المشروع حوالي 43% من التغير الحادث في نجاح المشاريع .

وينبثق عن هذه الفرضية الأساسية مجموعة من الفرضيات الفرعية لاختبار أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على كل بعد من أبعاد نجاح المشاريع:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على الأداء المالي في شركة حاء للملبوسات التجارية عند مستوى دلالة (0.05).

ولاختبار الفرضية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على الأداء المالي في شركة حاء للملبوسات التجارية، ويوضح الجدول (17) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول 17: (أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على الأداء المالي في شركة حاء للملبوسات التجارية

الاختلاف (التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	34.903	1	34.903	142.173	0.000
المتبقي	21.217	48	0.423		
المجموعة	56.120	49			

* معامل الارتباط المتعدد $(R) = (0.555)$

* معامل التحديد $(R^2) = (0.308)$

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الجودة وتخطيط المشروع والأداء المالي بلغت قيمته (0.555) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من 0.05، مما يدل على صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على الأداء المالي في شركة حاء للملبوسات التجارية ، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.423) مما يعني أن إدارة الجودة وتخطيط المشروع يمثل حوالي 42% من التغير الحادث في الأداء المالي كأحد أبعاد نجاح المشاريع.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على رضا العملاء في شركة حاء للملبوسات التجارية عند مستوى دلالة (0.05).

ولاختبار الفرضية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على رضا العملاء في شركة حاء للملبوسات التجارية ، ويوضح الجدول (18) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول 18: (أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على رضا العملاء في شركة حاء للملبوسات التجارية

الاختلاف (التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	11.986	1	11.986	194.284	0.000
المتبقي	18.958	48	.395		
المجموعة	30.944	49			

* معامل الارتباط المتعدد $(R) = (0.615)$

* معامل التحديد $(R^2) = (0.378)$

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الجودة وتخطيط المشروع ورضا العملاء بلغت قيمته (0.615) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على رضا العملاء في شركة حاء للملبوسات التجارية ، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.378) مما يعني أن إدارة الجودة وتخطيط المشروع حوالي 37.8% من التغير الحادث في رضا العملاء كأحد أبعاد نجاح المشاريع

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على الالتزام بالجدول الزمني في شركة حاء للملبوسات التجارية عند مستوى دلالة (0.05) .

ولاختبار الفرضية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على الالتزام بالجدول الزمني في شركة حاء للملبوسات التجارية، ويوضح الجدول (19) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول 28: (أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على الالتزام بالجدول الزمني في شركة حاء للملبوسات التجارية

الاختلاف (التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	25.245	1	25.245	175.818	0.000
المتبقي	5.895	48	0.598		
المجموعة	31.140	49			

* معامل الارتباط المتعدد $(R) = (0.595)$

* معامل التحديد $(R^2) = (0.355)$

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الجودة وتخطيط المشروع والالتزام بالجدول الزمني في شركة حاء للملبوسات التجارية بلغت قيمته (0.595) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على الالتزام بالجدول الزمني في شركة حاء للملبوسات التجارية ، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.355) مما يعني أن إدارة

الجودة وتخطيط المشروع يمثل حوالي 35.5% من التغير الحادث في الالتزام بالجدول الزمني كأحد أبعاد نجاح المشاريع.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على جودة المنتجات المسلمة في شركة حاء للملبوسات التجارية عند مستوى دلالة (0.05).

ولاختبار الفرضية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على جودة المنتجات المسلمة في شركة حاء للملبوسات التجارية ، ويوضح الجدول (20) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول 20 : (أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على جودة المنتجات المسلمة في شركة حاء للملبوسات التجارية

الاختلاف (التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	20.144	1	21.044	123.545	0.000
المتبقي	5.060	48	.541		
المجموعة	25.225	49			

* معامل الارتباط المتعدد $(R) = (0.525)$

* معامل التحديد $(R^2) = (0.276)$

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الجودة وتخطيط المشروع وجودة المنتجات المسلمة بلغت قيمته (0.525) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من 0.05، مما يدل على صحة الفرضية الفرعية الرابعة والتي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على جودة المنتجات المسلمة في شركة حاء للملبوسات التجارية ، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.276) مما يعني أن إدارة الجودة وتخطيط المشروع يمثل حوالي 27.6% من التغير الحادث في جودة المنتجات المسلمة كأحد أبعاد نجاح المشاريع.

5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على اشتراك أصحاب المصلحة في شركة حاء للملبوسات التجارية عند مستوى دلالة (0.05).

ولاختبار الفرضية السابقة، قامت الباحثة باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على اشتراك أصحاب المصلحة في شركة حاء للملبوسات التجارية ، ويوضح الجدول (21) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول 21: (أثر إدارة الجودة وتخطيط المشروع على اشتراك أصحاب المصلحة في شركة حاء للملبوسات التجارية

الاختلاف (التباين)	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	19.155	1	19.155	122.075	0.000
المتبقي	5.072	48	0.623		
المجموعة	24.227	49			

* معامل الارتباط المتعدد $(R) = (0.525)$

* معامل التحديد $(R^2) = (0.276)$

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين إدارة الجودة وتخطيط المشروع واشتراك أصحاب المصلحة بلغت قيمته (0.525) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على صحة الفرضية الفرعية الرابعة والتي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة الجودة وتخطيط المشروع على اشتراك أصحاب المصلحة في شركة حاء للملبوسات التجارية ، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.276) مما يعني أن إدارة الجودة وتخطيط المشروع يمثل حوالي 27.6% من التغير الحادث في اشتراك أصحاب المصلحة كأحد أبعاد نجاح المشاريع.

4.6. الخاتمة

قد عرض الباحث في هذا الفصل تحليلاً للبيانات اختبار أسئلة الدراسة بشكل مفصل من خلال تحليل فقرات الدراسة ، والوقوف على (التغيرات الشخصية للدراسة ، العمر، الجنس، الجنسية). وقد قامت الباحثة ايضاً بإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، وتم استخدام برنامج (SPSS) للحصول على نتائج هذه الدراسة وقد قام الباحث بالتعليق على هذه النتائج.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الرسائل العلمية

1. البلوش، أحمد عبدالمهدي (2015). أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية.
2. حداد، أنجم عيد (2021). أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء مشاريع شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن: دراسة تطبيقية على مشاريع شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية.

3. الديري، علاء، (2011)، تأثير سوء التخطيط في مدة تنفيذ المشاريع الإنشائية، دراسة ميدانية لآراء مدراء المشاريع الإنشائية المنفذة في إمارة دبي بين عامي 2006 - 2010م، رسالة دكتوراه ، الأكاديمية العربية البريطانية، إمارة دبي، الإمارات العربية المتحدة .
4. الشوابكة، روان عودة .(2018). التوجهات الاستراتيجية وأثرها في نجاح المشاريع: الدور الوسيط لرأس المال الفكري دراسة ميدانية في مركز الملك عبدالله الثاني للتصميم والتطوير (كادبي)، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
5. الطراونة، أسيل، (2018)، تأثير التخطيط على نجاح المشاريع الإنشائية رسالة ماجستير ، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
6. عابد، علي. (2011م). دور التخطيط والرقابة في إدارة المشاريع باستخدام التحليل الشبكي ، رسالة ماجستير، جامعة ابي بكر بلقايد، الجزائر.
7. العبد الله، هند، (2018)، تأثير سوء التخطيط على مدة تنفيذ المشاريع الإنشائية، رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم السودان .
8. القدرة، عامر هشام .(2018). أثر أداء المشروعات على نجاح المشاريع في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
9. المعادات، هديل محمد .(2021). تأثير تخطيط المشروع على نجاح المشاريع الإنشائية: الدور المعدل لمستوى المخاطرة: دراسة تطبيقية في شركات مشاريع الإنشاءات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية.
10. الوسام عباس والنعيمة، بكوش، (2016)، تأثير التخطيط على فعالية تنفيذ المشاريع الإنشائية - دراسة حالة في مديرية التجهيزات العمومية بولاية الوادي، رسالة ماجستير ، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة، الجزائر .

المجلات:

11. بدر، رشاد محمود والمدهون، محمد إبراهيم (2017)، أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية 25(4)، 104 - 136 .

12. حداد، أماني خلف، (2020) ، أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات الغذائية الأردنية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات جامعة عمان الأهلية - عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، 23(1) — 115 128 .

13. الزعبي، فراس علي خليفة والجغبير، محمد إسماعيل محمد (2019) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المشاريع الإنشائية : دراسة حالة على جمعية مستثمري قطاع الإسكان في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المركز القومي للبحوث غزة، 3(10) 78-103

14. علي، رباب محمد علي. (2022). أثر إدارة جودة المشروع في تحقيق الأهداف: دراسة حالة مشروع بنا الزراعي 2019-2020 م، مجلة القلزم العلمية، 21(99 – 114

المراجع الأجنبية:

15. Adem, M. K., & Viridi, S. S. (2020). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. The TQM Journal, 33(2), 407- 440. \
16. Ahimbisibwe, A., Tusiime, W., & Tumuhairwe, R. (2015). The moderating influence of inherent project risk on the relationship between project planning and perceived project success.
17. Barad, M., & Raz, T. (2014). Contribution of quality management tools and practices to project management performance. International Journal of Quality & Reliability Management, 17(4/5), 571-583.
18. Jong, C. Y., Sim, A. K., & Lew, T. Y. (2019). The relationship between TQM and project performance: Empirical evidence from

Malaysian construction industry. Cogent Business & Management, 6(1), 1568655.

19. Khan, S., Saher, N., & Yunis, M. S. (2019). Project Planning, Project Success and Project Risk. Global Social Sciences Review, 4(1), 315-324.
20. Sawalim, K. M. (2015). Appraising Project performance and Total Quality Management (TQM) practices in the Libyan oil and gas sector, Doctoral dissertation, Liverpool John Moores University.
21. Tesfaye, E., Lemma, T., Berhan, E., & Beshah, B. (2017). Key project planning processes affecting project success. International Journal for Quality Research, 11(1), 159-172.
22. Yang, X., Yu, M., & Zhu, F. (2020). Impact of Project Planning on Knowledge Integration in Construction Projects. Journal of Construction Engineering and Management, 146(7), 04020066.

الملاحق

استبيان

تحياتنا للجميع،

نقدم لكم استبيان معد لغرض البحث العلمي حول موضوع "تأثير إدارة الجودة وتخطيط المشروع على نجاح المشاريع في مجال بيع التجزئة للملابس في شركة حاء للملبوسات التجارية في المدينة المنورة". الهدف من الاستبيان هو معرفة آرائكم حول المحاور التي يتضمنها الاستبيان، والتي نوضح مدلولاتها فيما يلي:

إدارة الجودة: هي نهج شامل يشمل جميع الأنشطة والوظائف داخل منظمة لضمان جودة مستمرة للمنتجات أو الخدمات. تتضمن إقامة معايير الجودة، وعمليات ضمان الجودة، وتدابير مراقبة الجودة، وجهود التحسين المستمر لتلبية توقعات العملاء وتعزيز الأداء الشامل.

تخطيط المشروع: يمكن تعريف نجاح المشاريع في صناعة مبيعات الملابس بشركة هواء للملابس على أنه تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، مثل تحقيق أهداف المشروع داخل العنصر الزمني والميزانية المحددين، وبالمستوى المطلوب من حيث الجودة. ويمكن قياس النجاح أيضاً من خلال التأثير على مؤشرات الأداء الرئيسية، ورضا العملاء، والربحية، وزيادة حصة السوق.

نجاح المشاريع: إدارة التكاليف تشير إلى العملية الاستراتيجية للتخطيط والتحكم وتحسين التكاليف داخل المؤسسة، وبالتحديد في سياق قطاع بيع الملابس في المملكة العربية السعودية. تتضمن هذه العملية تحديد سائقي التكلفة، ووضع أهداف لتقليل التكاليف، وتنفيذ تدابير توفير التكاليف، ومراقبة الأداء المالي لضمان استخدام موارد بكفاءة وتعظيم الربحية.

من أجل ذلك نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة التي تتضمنها استمارة الاستبيان ليتسنى لنا إتمام هذا البحث العلمي، مع الإشارة الى أن اجاباتكم ستحظى بالسرية التامة.

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير.

الأسئلة الشخصية للاستبيان	
السؤال الأول	العمر:
أ	20-15
ب	30-20
ج	40-30
د	60-40
السؤال الثاني	الجنس:
أ	ذكر
ب	أنثى
السؤال الثالث	الجنسية:
أ	سعودي
ب	أجنبي

الجدول 1 : الأسئلة الشخصية للاستبيان

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
إدارة الجودة	البعد الأول: تخطيط الجودة	5	11 و 12 و 13 و 14
	البعد الثاني: مراقبة الجودة	5	
	البعد الثالث: ضمان الجودة	5	
	البعد الرابع: التحسين المستمر	5	

الجدول 2 : أدوات استبيان المتغير ادارة الجودة

م	العبارة	موافق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
	المحور الأول: تخطيط الجودة					
1	ما مدى رضاك عن عملية تحديد معايير الجودة والمواصفات لتلبية متطلبات العملاء؟					
2	هل تجد أن إجراءات تخطيط الجودة تلبّي أهداف المنظمة بشكل شامل وفعال؟					
3	هل تشعر بأن معايير الجودة التي حددتها تساهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز سمعة المنظمة؟					
4	كم ترون أهمية تحديد الإجراءات اللازمة لضمان تلبية المواصفات وتحقيق معايير الجودة؟					
5	هل ترون أن عملية تحديد المعايير والإجراءات تساعد في تحقيق أهداف المنظمة بشكل احترافي؟					
	المحور الثاني: مراقبة الجودة					
1	كم تكون راضياً عن الإجراءات المتخذة لضمان توافق المنتجات/الخدمات مع معايير الجودة المحددة؟					
2	هل تشعر بأن عمليات التفتيش والتجربة تضمن تقديم منتجات/خدمات عالية الجودة للعملاء؟					
3	كيف تقيّم جودة عمليات التصحيح لضمان استمرار تحقيق معايير الجودة المحددة؟					
4	هل ترون أهمية تحديد العيوب وإجراءات التصحيح بشكل فوري لضمان الامتثال لمعايير الجودة؟					
5	هل تعتقد أن عمليات مراقبة الجودة تساهم في تحسين وتطوير العمليات بشكل دائم؟					
	المحور الثالث: ضمان الجودة					
1	ما مدى رضاك عن الأنشطة النظامية التي تضمن اتباع العمليات ذات الجودة في المنظمة؟					
2	هل تجد أن عمليات ضمان الجودة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة والارتقاء بجودة المنتجات/الخدمات؟					
3	كيف تقيّم الجهود في مراقبة وتحسين العمليات بشكل مستمر لضمان جودة المنتجات/الخدمات؟					
4	هل تشعر بأن النظام النوعي لضمان الجودة يحسن الأداء العام للمنظمة ويعزز تحقيق أهدافها؟					
5	هل ترون أهمية الاستمرار في تنفيذ استراتيجيات ضمان الجودة لتحقيق تطوير مستمر وتحسين الأداء؟					
	المحور الرابع: التحسين المستمر					
1	كم تكون راضياً عن جهود التحسين المستمر لتعزيز العمليات والمنتجات/الخدمات في المنظمة؟					

2	هل تجد التغييرات التدريجية والابتكارات تساهم في تحقيق مستويات أعلى من الجودة والأداء؟				
3	كيف يمكن تعزيز التعاون بين أفراد المنظمة لتحفيز عملية التحسين المستمر؟				
4	هل تواجه تحديات في تطبيق التحسين المستمر وتبني التغييرات اللازمة لتحسين الأداء؟				
5	هل ترون أهمية استمرار الابتكار وتطوير العمليات لضمان تحقيق جودة متميزة وأداء ممتاز؟				

الجدول 3 : استبيان المتغير إدارة الجودة

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
تخطيط المشروع	البعد الأول: إدارة نطاق المشروع	5	5 و 6 و 7 و 9 و 10
	البعد الثاني: إدارة الوقت	5	
	البعد الثالث: إدارة الموارد	5	
	البعد الرابع: إدارة المخاطر	5	

الجدول 4 : أدوات استبيان المتغير تخطيط المشروع

م	العبارة	موافق بدرجة			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
	المحور الأول: إدارة نطاق المشروع				
1	كم تكون راضياً عن عملية تحديد نطاق المشروع وتحديد المنتجات النهائية بشكل واضح؟				
2	هل تجد أن تحديد الحدود وضمان بقاء المشروع على المسار الصحيح يساهم في نجاحه بشكل كبير؟				
3	كيف تقيّم كفاءة وفعالية عملية تحديد نطاق المشروع للحفاظ على التركيز وتحقيق الأهداف؟				
4	هل ترون أهمية تحديد المعايير المحددة لضمان تلبية توقعات العملاء وضمان جودة المشروع؟				
5	هل تلاحظ تحسناً في جودة وأداء المشاريع بفعل تنفيذ عمليات إدارة نطاق المشروع بشكل فعال؟				
	المحور الثاني: إدارة الوقت				
1	ما مدى رضاك عن عملية وضع الجداول الزمنية والمعالج الزمنية للمشاريع لضمان التقدم المستمر والوصول إلى المواعيد النهائية؟				
2	هل تجد أن تحديد المواعيد النهائية وتلبيتها يساهم في تحقيق أهداف المشروع بنجاح؟				
3	كيف تقيّم كفاءة توزيع الموارد الزمنية لضمان استخدامها بكفاءة وتحقيق التقدم بشكل ملموس؟				

4	هل ترون أهمية إدارة الوقت في تحسين كفاءة العمل وتنظيم العمليات في المشاريع؟				
5	كيف يمكن لتحسين عمليات إدارة الوقت تعزيز الإنتاجية وتقليل المخاطر في المشاريع التي تديرها؟				
	المحور الثالث: إدارة الموارد				
1	كم تكون راضيًا عن عملية تعريف وتخصيص الموارد المطلوبة لدعم أنشطة المشروع؟				
2	هل تجد أن تخصيص الموارد بشكل فعال يؤثر إيجابيًا على تنفيذ المشاريع بنجاح؟				
3	كيف تقيم كفاءة الشركة في إدارة العمالة، الميزانية، والمواد لدعم المشاريع بشكل فعال؟				
4	هل ترون أهمية تحقيق التناغم بين الموارد واستخدامها بكفاءة لضمان نجاح المشاريع في المشروع؟				
5	كيف يمكن لكفاءة إدارة الموارد تحقيق توازن بين الجودة والتكلفة والجدول الزمني في المشاريع التي تديرها؟				
	المحور الرابع: إدارة المخاطر				
1	ما مدى رضاك عن عملية تحديد المخاطر المحتملة وتقييم تأثيرها على مشاريعك؟				
2	هل تجد أن تطوير استراتيجيات للتخفيف من تأثير المخاطر يساهم في زيادة فرص نجاح المشاريع؟				
3	كيف تقيم أهمية تبني استراتيجيات للتعامل مع المخاطر التي قد تعرض نجاح المشروع للخطر؟				
4	هل ترون أهمية الاستمرار في تقييم وإدارة المخاطر لتحقيق أداء متميز ونجاح مستدام في المشاريع؟				
5	كيف يمكن أن تعزز ممارسات جيدة في إدارة المخاطر النجاح والاستدامة في تنفيذ المشاريع؟				

الجدول 5 : استبيان المتغير تخطيط المشروع

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
نجاح المشاريع	البعد الأول: الأداء المالي	5	16 و 17 و 18 و 19
	البعد الثاني: رضا العملاء	5	
	البعد الثالث: الالتزام بالجدول الزمني	5	
	البعد الرابع: جودة المنتجات المسلمة	5	
	البعد الخامس: اشتراك أصحاب المصلحة	5	

الجدول 6 : أدوات استبيان المتغير نجاح المشاريع

م	العبارة	موافق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
	المحور الأول: الأداء المالي					
1	كم تكون راضيًا عن عائد الاستثمار الذي تحققه المشروع؟					
2	هل تجد أن توفير التكاليف في المشروع كان ملائمًا وفعالاً؟					
3	كيف تقيم تحقيق الإيرادات المتعلقة بالمشروع؟					

4	هل تعتبر الربحية الناتجة عن المشروع مرضية وملائمة؟				
5	هل تشعر بأن الأداء المالي العام للمشروع يلبي توقعاتك؟				
	المحور الثاني: رضا العملاء				
1	ما مدى ارتياحك بجودة المنتج أو الخدمة التي قدمها المشروع؟				
2	هل تجاوز المشروع توقعاتك في تقديم الخدمة؟				
3	كيف تقيم تجربتك العامة مع المشروع وسهولة التعامل معه؟				
4	هل تشعر بأن المشروع استجاب بشكل جيد لاحتياجاتك ومتطلباتك؟				
5	هل تعتقد أن رضا العملاء كان أحد أهداف المشروع الأساسية؟				
	المحور الثالث: الالتزام بالجدول الزمني				
1	هل تم الانتهاء من المشروع في الجدول الزمني المحدد؟				
2	كم تكون راضيًا عن تحقيق المعالم الزمنية المتفق عليها؟				
3	هل واجه المشروع تأخيرات في تنفيذه؟				
4	هل تعتبر مراقبة الجدول الزمني للمشروع كانت كافية وفعالة؟				
5	هل ترون أهمية الالتزام بالجدول الزمني في نجاح المشروع؟				
	المحور الرابع: جودة المنتجات المسلمة				
1	هل تجد أن منتجات المشروع تلبي معايير الجودة المطلوبة؟				
2	هل تشعر بأن المنتجات المسلمة تواكب التطورات والتحسينات في صناعاتها؟				
3	هل تعتبر الجودة العالية للمنتجات جزءًا مهمًا من نجاح المشروع؟				
4	هل تجد أن ضمان وتحسين جودة المنتجات كان جزءًا أساسيًا من استراتيجية المشروع؟				
5	هل تعتبر جودة المنتجات المسلمة من العوامل المؤثرة في تقييم نجاح المشروع؟				
	المحور الخامس: اشتراك أصحاب المصلحة				
1	هل تشعر بأن أصحاب المصلحة المختلفين كانوا مشاركين بشكل كافٍ في المشروع؟				
2	هل تعتقد أن اشتراك أصحاب المصلحة ساهم في نجاح المشروع وتحقيق أهدافه؟				
3	كيف تقيم مستوى رضا أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل الموظفين والعملاء والموردين عند الانتهاء من المشروع؟				
4	هل اعتبرت ملاحظات وتوجهات أصحاب المصلحة خلال مراحل المشروع في اتخاذ القرارات؟				
5	هل ترون أهمية العمل الجماعي وتفاعل أصحاب المصلحة في تحقيق أهداف المشروع؟				

الجدول 7 : استبيان المتغير نجاح المشاريع

