**Journal of University Studies for Inclusive Research**

**Vol.30, Issue 32 (2024), 14776- 14307**

**USRIJ Pvt. Ltd**

**مقارنة الجودة الشاملة في إدارة المشاريع بالقطاع العام والقطاع الخاص: دراسة حاله لقطاع المنشـأت في الرياض بالمملكة العربية السعودية**

**إعداد/**

**سلمان عواض الحارثي**

**Salman Awod Al Harty**

**233001005**

**عمرو علي باجابر**

**Amro Ali Bajaber**

**233001423**

**جامعة ميد أوشن، كلية الإدارة، تخصص إدارة مشاريع**

**طلاب ماجستير**

**الايميل/**

[**dr.salman1h@hotmail.com**](mailto:dr.salman1h@hotmail.com)

[**bajaber.amro@gmail.com**](mailto:bajaber.amro@gmail.com)

**إشراف**

**د.الفيصل عبدالحميد محمد**

**Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohamed**

**د.فايز علي جراد**

**Dr.Fayez Ali Jrad**

**1445ه/2024م**

# **الملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مقارنة شاملة حول إدارة الجودة في مشاريع القطاعين العام والخاص في قطاع المنشآت في الرياض، المملكة العربية السعودية. في ظل التنافس المتزايد وتحول الأسواق العالمية والمحلية، أصبح تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في إدارة المشاريع ضرورة حتمية لضمان الاستدامة والنجاح. لذا، تتناول الدراسة الفروقات بين القطاعين العام والخاص من حيث تطبيق معايير الجودة وأثر ذلك على الكفاءة التشغيلية والابتكار وتلبية احتياجات العملاء. استخدمت الدراسة منهجية كمية لتحليل البيانات، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات شاملة وُزعت على عينة مكونة من 206 مشاركين من موظفي القطاعين العام والخاص في الرياض. تركزت الأسئلة حول مجموعة من المحاور الأساسية، مثل مستوى الالتزام بمعايير الجودة، وأساليب التحسين المستمر، وفعالية الاستجابة للمشكلات، ودرجة الابتكار في بيئة العمل، إضافة إلى مدى تحقيق رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات. أظهرت النتائج أن هناك تبايناً واضحاً في كيفية إدارة الجودة الشاملة بين القطاعين. حيث يتميز القطاع الخاص بالمرونة والقدرة على الابتكار في تصميم العمليات وتنفيذها، مما يتيح له تحسين الأداء باستمرار وتحقيق مستويات عالية من الكفاءة التشغيلية. في المقابل، فإن القطاع العام يظهر تميزاً في الالتزام بالمعايير واللوائح الحكومية الصارمة، والتي تسهم في تحقيق مستويات عالية من الثبات والاستقرار في تقديم الخدمات.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة الشاملة - إدارة المشاريع - القطاع العام - القطاع الخاص - المنشآت - تطوير الأداء - المملكة العربية السعودية.

# **Abstract:**

This study aims to provide a comprehensive comparison of quality management in public and private sector projects in the facilities sector in Riyadh, Saudi Arabia. In light of the increasing competition and transformation of global and local markets, the application of the concept of total quality in project management has become an imperative necessity to ensure sustainability and success. Therefore, the study addresses the differences between the public and private sectors in terms of applying quality standards and their impact on operational efficiency, innovation, and meeting customer needs. The study used a quantitative methodology to analyze the data, where data was collected through comprehensive questionnaires distributed to a sample of 206 participants from public and private sector employees in Riyadh. The questions focused on a set of basic axes, such as the level of commitment to quality standards, continuous improvement methods, effectiveness of response to problems, and the degree of innovation in the work environment, in addition to the extent of achieving customer and beneficiary satisfaction with services. The results showed that there is a clear difference in how total quality is managed between the two sectors. The private sector is characterized by flexibility and the ability to innovate in designing and implementing operations, which enables it to continuously improve performance and achieve high levels of operational efficiency. In contrast, the public sector demonstrates excellence in its commitment to strict government standards and regulations, which contribute to achieving high levels of consistency and stability in service delivery.

**Keywords:** Total Quality - Project Management - Public Sector - Private Sector - Facilities - Performance Development - Kingdom of Saudi Arabia.

# **المقدمة:**

تعد المملكة العربية السعودية واحدة من الدول الرائدة في منطقة الشرق الأوسط بفضل اقتصادها المتنوع وتطورها السريع في مختلف القطاعات. تُعنى الحكومة السعودية بتحقيق التنمية الشاملة من خلال تنفيذ رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط. ضمن هذا السياق، يلعب قطاع المنشآت دورًا محوريًا في دعم هذه الرؤية من خلال مشاريع البنية التحتية الضخمة والمشاريع الصناعية والتجارية المتنوعة. تتطلب هذه المشاريع إدارة متكاملة وفعالة لضمان تحقيق الأهداف المحددة في الوقت المحدد وبجودة عالية (Almutairi، 2017).

يشمل قطاع المنشآت العامة في المملكة العربية السعودية المشاريع التي تشرف عليها الحكومة وتمولها. تتنوع هذه المشاريع لتشمل البنية التحتية كالطرق والجسور والمطارات، بالإضافة إلى مشاريع التعليم والصحة والمرافق العامة. تهدف هذه المشاريع إلى تحسين جودة الحياة للمواطنين وتوفير خدمات أساسية بكفاءة عالية. تُدار هذه المشاريع عادةً من خلال مؤسسات حكومية تتبع سياسات وإجراءات صارمة لضمان الامتثال للقوانين والمعايير الوطنية. ومع ذلك، غالبًا ما تواجه المشاريع العامة تحديات تتعلق بالبيروقراطية والبطء في اتخاذ القرارات، مما يؤثر على جودة التنفيذ والالتزام بالجدول الزمني والتكاليف (Biygautane، 2024).

يتمثل قطاع المنشآت الخاصة في المشاريع التي تديرها الشركات والمؤسسات الخاصة والتي تهدف إلى تحقيق أرباح مالية ونمو مستدام. تشمل هذه المشاريع مختلف المجالات مثل العقارات، والصناعة، والتجارة، والخدمات. يتميز القطاع الخاص بمرونة أكبر في اتخاذ القرارات وبقدرة على الابتكار والتكيف مع التغيرات السوقية بسرعة. غالبًا ما تعتمد الشركات الخاصة على أحدث التقنيات والممارسات العالمية في إدارة المشاريع، مما يمكنها من تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والجودة. ومع ذلك، تواجه الشركات الخاصة تحديات تتعلق بالمنافسة الشديدة وضغوط السوق، مما يدفعها أحيانًا لتقديم تنازلات في جودة العمل من أجل تحقيق أهداف مالية قصيرة الأجل (Alshihre، 2020).

# **2. المحتوي النظري:**

## **1.2. الإطار النظري:**

تتأسس المنطلقات النظرية لهذه الدراسة على مجموعة من المبادئ والنظريات الأساسية التي تساهم في فهم كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في إدارة المشاريع بشكل فعال في القطاعين العام والخاص. تنطلق الدراسة من نظريات ومفاهيم الجودة الشاملة، وإدارة المشاريع، وبيئة العمل في القطاعين، مع التركيز على كيفية تأثير هذه المفاهيم على الأداء والجودة في قطاع المنشآت في الرياض.



رسم توضيحي 1: الإطار النظري للدراسة

## **2.2. أهمية الدراسة:**

* تعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها توفر رؤى فريدة حول تقنيات إدارة الجودة الشاملة في إدارة المشاريع داخل قطاع المرافق في الرياض، المملكة العربية السعودية. وتقارن الدراسة بين القطاعين العام والخاص لتحديد أفضل الممارسات في إدارة الجودة التي قد تحسن من نجاح المشروع وكفاءته. إن فهم ما ينجح بفعالية في أحد المجالات قد يؤدي إلى تكتيكات عملية في المجال الآخر، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز جودة تسليم المشروع.
* إن تبني مبادئ إدارة الجودة الراسخة قد يساعد القطاع الخاص على تحسين قدرته التنافسية، وإسعاد العملاء، ومكانته في السوق. وبالنسبة للقطاع العام، يمكن أن يؤدي هذا إلى مستقبل واعد مع تحسين أداء الخدمات، وتعزيز ثقة الجمهور، وتخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة.
* يمكن لتوثيق الدراسة ومقارنتها بين تقنيات إدارة الجودة أن يعزز تبادل المعرفة بين القطاعين العام والخاص. يمكن لهذا التعلم عبر القطاعات أن يحفز الابتكار ويحسن ممارسات إدارة المشاريع.
* يمكن أن تساعد النتائج صانعي السياسات والقادة التنظيميين في الرياض وأماكن أخرى على فهم فعالية أنظمة إدارة الجودة الحالية. قد يؤدي ذلك إلى إنشاء سياسات وأطر تشجع إدارة المشاريع عالية الجودة عبر الصناعات.

تعتبر المملكة العربية السعودية واحدة من أسرع الاقتصادات نموًا في الشرق الأوسط، وهي تسعى لتحقيق تنمية شاملة ومستدامة من خلال رؤية 2030، التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط. في هذا السياق، تلعب إدارة المشاريع دورًا محوريًا في تحقيق الأهداف التنموية للمملكة. إذ تعتمد نجاحات المشاريع الكبرى، سواء كانت في البنية التحتية أو الصحة أو التعليم أو القطاع الصناعي، على جودة الإدارة والتخطيط والتنفيذ. من هنا، تأتي أهمية دراسة مقارنة الجودة في إدارة مشاريع القطاع العام والخاص، لفهم العوامل المؤثرة وتحسين الأداء في كلا القطاعين (Shaawat، 2018).

## **3.2. أهداف الدراسة:**

**الهدف العام**

تهدف هذه الدراسة إلى إجراء مقارنة شاملة لجودة إدارة المشاريع في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. من خلال هذا التحليل، تسعى الدراسة إلى فهم الفروقات الأساسية والتحديات المشتركة والفريدة، وتقديم توصيات عملية لتحسين جودة إدارة المشاريع بما يسهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 وتعزيز التنمية المستدامة.

**الأهداف الفرعية**

1. **تحليل الفروقات في منهجيات إدارة المشاريع**

تتمثل أولى أهداف الدراسة في تحليل الفروقات بين منهجيات إدارة المشاريع المستخدمة في القطاعين العام والخاص. سيتم دراسة الأساليب المختلفة المتبعة في كل قطاع، بما في ذلك التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمراقبة. يهدف هذا التحليل إلى تحديد نقاط القوة والضعف في كل منهجية وتقديم فهم أعمق لكيفية تأثير هذه الأساليب على جودة المشاريع المنفذة.

1. **تحديد التحديات المشتركة والفريدة**

من خلال جمع البيانات وتحليلها، تهدف الدراسة إلى تحديد التحديات المشتركة التي تواجه كلا القطاعين، بالإضافة إلى التحديات الفريدة التي قد تكون خاصة بكل قطاع. ستساعد هذه المعلومات في فهم السياق المحلي لكل قطاع وتحليل الأسباب الجذرية للتحديات وتقديم حلول مستدامة لمواجهتها.

1. **تقييم الأداء والجودة**

يهدف هذا الهدف إلى تقييم الأداء والجودة في إدارة المشاريع في كلا القطاعين من خلال مؤشرات محددة مثل الالتزام بالجدول الزمني، والميزانية، ومعايير الجودة. سيساعد هذا التقييم في تحديد مدى كفاءة وفعالية إدارة المشاريع في كل قطاع وتقديم بيانات ملموسة يمكن استخدامها لتحسين الأداء.

1. **تحليل دور التكنولوجيا في تحسين الجودة**

من بين الأهداف الرئيسية للدراسة هو تحليل كيفية استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة إدارة المشاريع في القطاعين العام والخاص. سيتم دراسة تأثير التقنيات الحديثة مثل الأنظمة الرقمية وأدوات إدارة المشاريع على الكفاءة والجودة، وكيف يمكن لكل قطاع الاستفادة من هذه التقنيات بشكل أفضل.

1. **استكشاف دور الكفاءات البشرية**

تسعى الدراسة إلى فهم دور الكفاءات البشرية في تحقيق جودة إدارة المشاريع. سيتم تحليل مستويات التدريب والتأهيل والمهارات المتاحة في كلا القطاعين، وكيفية تأثيرها على جودة المشاريع. يهدف هذا التحليل إلى تقديم توصيات لتحسين التدريب وتطوير الكفاءات بما يعزز من الأداء والجودة في إدارة المشاريع.

## **4.2. أسئلة الدراسة**:

**سؤال الدراسة الرئيسي:**

* ما هي الفروق في جودة إدارة المشاريع بين القطاع العام والقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية؟

**الأسئلة الفرعية:**

* ما هي الممارسات الرئيسية لإدارة المشاريع في القطاع العام والقطاع الخاص؟
* كيف تختلف استراتيجيات تخطيط المشاريع وتنفيذها بين القطاعين؟
* ما هي التحديات الرئيسية التي يواجهها كل من القطاع العام والقطاع الخاص في إدارة المشاريع؟
* هل تؤثر الهياكل التنظيمية المختلفة في القطاعين على كفاءة إدارة المشاريع؟
* ما هي المؤشرات والمقاييس المستخدمة لقياس جودة إدارة المشاريع في كل من القطاعين؟
* كيف يؤثر الاستثمار في التدريب والتطوير على تحسين جودة إدارة المشاريع في القطاعين؟
* ما هو تأثير البيئة التنظيمية والثقافية على إدارة المشاريع في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص؟
* هل تختلف توقعات الأداء والنتائج المتوقعة بين القطاع العام والقطاع الخاص في مجال إدارة المشاريع؟

## **فرضيات الدراسة:**

**الفرض الرئيسي:**

* هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة إدارة المشاريع بين القطاع العام والقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

**الفروض الفرعية:**

**الفرضية الأولى:** تختلف ممارسات إدارة المشاريع بين القطاع العام والقطاع الخاص بناءً على هياكلهم التنظيمية المختلفة.

**الفرضية الثانية:** يؤثر الاستثمار في تطوير مهارات العمل والتدريب على جودة إدارة المشاريع بشكل مختلف في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص.

**الفرضية الثالثة:** تؤثر الضغوط الزمنية والمالية على كفاءة إدارة المشاريع بشكل أكبر في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص.

**الفرضية الرابعة:** تختلف مقاييس ومؤشرات قياس جودة إدارة المشاريع بين القطاع العام والقطاع الخاص، مما يؤدي إلى تقديم تقييمات مختلفة لأدائهما.

**الفرضية الخامسة:** تؤثر الثقافة التنظيمية والقيم والمبادئ الإدارية على إدارة المشاريع بشكل متباين بين القطاعين.

## **6.2. أدوات الدراسة:**

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسين هما:

* القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة. تعتبر المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من العناصر الأساسية التي تعزز فهم مقارنة الجودة الشاملة في إدارة المشاريع بالقطاع العام والقطاع الخاص. إذ تشمل هذه المتغيرات عوامل مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، وكلها تلعب دورا محوريا في تشكيل آراء وتوقعات الأفراد حول فهم مقارنة الجودة الشاملة في إدارة المشاريع بالقطاع العام والقطاع الخاص.
* **القسم الثاني**: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

## **7.2. حدود الدراسة:**

تعتبر حدود الدراسة من العناصر الأساسية التي يجب تحديدها بدقة لضمان وضوح نطاق البحث وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهداف محددة. في دراسة حالة قطاع المنشآت في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مع التركيز على مقارنة الجودة في إدارة مشاريع القطاعين العام والخاص، تبرز أهمية تحديد الحدود البشرية، الزمانية، والمكانية لضمان دقة النتائج وقابليتها للتطبيق.

* **الحدود البشرية**

تم تحديد المشاركين في هذه الدراسة ليشملوا مديري المشاريع والفرق المعنية بإدارة المشاريع في القطاعين العام والخاص. تشمل الفئات البشرية المستهدفة ما يلي:

1. مديرو المشاريع: هؤلاء الأفراد هم المسؤولون الرئيسيون عن تخطيط وتنفيذ ومراقبة المشاريع. يمتلكون رؤية شاملة وكاملة عن إدارة المشروع مما يجعلهم مصدراً غنياً بالمعلومات.
2. الفرق الإدارية والفنية: تضم هذه الفئة المهندسين والمخططين والمشرفين والمراقبين الذين يشاركون في مختلف مراحل المشروع. يتمتعون بخبرة عملية وميدانية تضيف قيمة كبيرة للبيانات المجمعة.
3. المستشارون والخبراء: يشمل ذلك الخبراء والمستشارين الذين يقدمون رؤى متخصصة حول جودة إدارة المشاريع في كلا القطاعين.

**حجم العينة**

تم تحديد حجم العينة بناءً على معايير إحصائية لضمان التمثيل المناسب والدقة في النتائج. يشمل حجم العينة حوالي 200-300 مشارك من كل قطاع، مع توزيع متوازن عبر مختلف الفئات الوظيفية والمشاريع لضمان تنوع وشمولية البيانات.

* **الحدود الزمانية**

تغطي هذه الدراسة فترة زمنية محددة تتراوح بين عامي 2022 و2024. تم اختيار هذه الفترة بناءً على الحاجة لتحليل البيانات الحديثة التي تعكس أحدث التغيرات والتطورات في مجال إدارة المشاريع في المملكة.

* **الحدود المكانية**

تغطي هذه الدراسة مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية لضمان تمثيل شامل لمختلف البيئات الجغرافية والثقافية. يشمل ذلك المناطق الحضرية والريفية لضمان تنوع البيانات. تم تقسيم المملكة إلى مناطق رئيسية مثل الرياض، جدة، الدمام، المدينة المنورة، ومكة المكرمة، بالإضافة إلى المناطق الجنوبية، والشمالية، والشرقية، والغربية. يساعد هذا التقسيم في تحليل الفروقات الإقليمية في جودة إدارة المشاريع.

## **8.2. الدراسات السابقة:**

تلعب إدارة المشاريع (PM) دورًا مهمًا في تحقيق هدف الشركة وغاياتها. ونظرًا لدورها الهام، فمن الضروري أن يستخدم مديرو المشاريع العمليات التي تظل مركزة على استراتيجية أعمال الشركة. ومع ذلك، أدت بعض تطبيقات استراتيجية أعمال الشركة إلى الفشل نتيجة لعدم التوافق بين إدارة المشروع واستراتيجية أعمال الشركة. ويؤثر هذا الاختلال على كل من إدارة المشروع واستراتيجية العمل وقد يؤدي إلى مشاكل في الأداء العام للشركة، بما في ذلك تنفيذ استراتيجية عمل الشركة من خلال المشاريع. تم إجراء هذا البحث للتحقيق في مشكلة مواءمة عملية إدارة المشروع مع استراتيجية عمل الشركة والتي لم يتم التحقيق فيها بشكل كامل حتى الآن. يهدف هذا البحث إلى توفير فهم أعمق وتحليل أكثر شمولية للعوامل الرئيسية، مثل أصحاب المصلحة والعوامل السياقية (AF)، التي تمكن أو تمنع هذا التوافق من أجل تطوير إطار مفاهيمي يعالج هذه الفجوة البحثية. تبحث هذه الدراسة وتحلل عملية المواءمة، من خلال النظر في العوامل الرئيسية في مرحلة التخطيط المبكر لإدارة المشروع. ولمعالجة الفجوة البحثية، تستخدم الدراسة منهجًا نوعيًا ومتعددًا لدراسة الحالة في النموذج التفسيري. تم جمع البيانات من خلال مقابلات مع كبار الموظفين (المديرين التنفيذيين ومديري المشاريع)، وذلك بشكل رئيسي من ثلاثة مستويات إدارية في المنظمة، بما في ذلك المستويات المؤسسية والتجارية والوظيفية في أربع شركات اتصالات تابعة للقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. تم إجراء التحقيق من خلال جمع البيانات من خلال مقابلات شبه منظمة لاستكشاف وجهات نظر المديرين التنفيذيين ومديري المشاريع بشكل جماعي حول تجربتهم في إدارة وتنفيذ استراتيجية أعمال الشركة والمشاريع. كما كانت الوثائق المكتوبة والإلكترونية وكذلك ملاحظات غير المشاركين بمثابة مصادر تثليثية وتكميلية مهمة في فهم الظاهرة قيد الدراسة ووسيلة لاكتساب وجهات نظر إضافية ومزيد من الأفكار حول القضايا الرئيسية. تقدم هذه الدراسة مساهمة جديدة في عملية مواءمة إدارة المشاريع مع استراتيجية الأعمال. تساهم المساهمة والنتائج الأصلية لهذه الدراسة في تنامي المعرفة بإدارة المشاريع من خلال تطوير إطار عملي لإفادة الأكاديميين والممارسين على حد سواء ولزيادة الوعي بعملية المواءمة. يتضمن هذا الإطار المفاهيمي الشامل مجموعتين من العوامل التي تؤثر على عملية المحاذاة. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يوفر معيارًا توجيهيًا فريدًا ومدونة ممارسات للممارسين الذين يسعون إلى تحقيق التوافق بكفاءة وفعالية (AlSudiri، 2022).

تركز دراسة (Aljarallah، 2021) على وضع سياسات واستراتيجيات تتبنى ثقافة واضحة للتنوع، فإن القدرة على التكيف مع تغيير المشروع من خلال زيادة دعم المشروع يمكن أن تزيد من نجاح المشروع. من خلال وجود استراتيجيات تتضمن تعزيز الوعي بالمشروع، وسياسة ردود الفعل المفتوحة، تمكن من توضيح الأهداف وفرص تحسين العمليات، وبالتالي تنفيذ إدارة تغيير المشروع. يساهم هذا البحث على المستوى النظري والعملي. على المستوى العلمي، يمتد البحث إلى تطوير المعرفة فيما يتعلق بأداء إدارة المشاريع وعلى وجه التحديد استخدام نموذج تقييم أداء إدارة المشاريع (PMPA). وعلى المستوى العملي، فهو يعترف بقيمة الموظفين، مما يؤكد الحاجة الإقليمية للعمالة الماهرة لتحقيق أهداف المشروع. وتدعو هذه النتيجة بقوة إلى المزيد من برامج التدريب والتعليم في المنطقة، حيث أن النقص المستمر في مزيج المهارات المناسبة يشكل تحديات وله آثار خطيرة على مديري المشاريع.

**9.2. المنهجية:**

تعتمد هذه الدراسة على المنهجية الكمية لتحقيق أهدافها المتعلقة مقارنة الجودة الشاملة في إدارة المشاريع بالقطاع العام والقطاع الخاص: دراسة حاله لقطاع المنشـأت في الرياض بالمملكة العربية السعودية. تهدف المنهجية الكمية إلى جمع بيانات قابلة للقياس وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة.

## **10.2. الأساليب الإحصائية المتبعة:**

لغرض معالجة البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة تم إجراء العديد من التحليلات الوصفية والاستدلالية وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical package of social.

## **3. النتائج**

## **1.3. الوصف الإحصائي للبيانات**

* **حصر وجمع البيانات**

لقد تم بناء الاستبيان من خلال دراسة متغيرات الدراسات السابقة والاستفادة منها، مع إضافة وجهة نظر الباحث حول المشكلة الحالية. لقد تم الاستعانة بجوجل فورم من اجل تعبئة الاستبيان وتوزيعها على الأشخاص المعنيين وأصحاب المصالح. بعد ان تم طرح الاستبيان على أصحاب المصالح، فقد تم الحصول على 203 ردا من المستجيبين في التجربة، وبالاستعانة ببرنامج SPSS سيتم تحليل البيانات والتوصل الى نتائج البحث.

* **أهمية الوصف الإحصائي للبيانات**

يعد الوصف الإحصائي للبيانات مهمًا لعدة أسباب:

* **تلخيص مجموعات البيانات الضخمة**: قد تكون البيانات الأولية هائلة ويصعب فهمها. تعتبر الأوصاف الإحصائية مفيدة لتلخيص مجموعات البيانات الهائلة في تمثيلات واضحة باستخدام قياسات مثل المتوسط ​​والوسيط والوضع والانحراف المعياري
* **تحديد الأنماط**: قد تكشف الإحصائيات الوصفية عن أنماط واتجاهات في البيانات قد لا تكون واضحة على الفور. على سبيل المثال، قد يوضحون كيفية توزيع البيانات وما إذا كان هناك أي قيم متطرفة.
* **إجراء المقارنات**: نظرًا لأن الأوصاف الإحصائية توفر إطارًا مشتركًا، فإنها تجعل من الممكن مقارنة مجموعات البيانات المتنوعة. قد يكون هذا مهمًا في قطاعات مثل الطب، حيث تكون مقارنة نتائج العلاج أمرًا ضروريًا.
* **اتخاذ قرارات مدروسة**: غالبًا ما يعتمد صناع القرار على ملخصات الإحصائيات لإصدار أحكام مستنيرة. تستخدم الشركات، على سبيل المثال، إحصائيات وصفية للحصول على نظرة ثاقبة لسلوك العميل واتخاذ خيارات استراتيجية.
* **ضمان جودة البيانات**: قد تساعد الإحصائيات الوصفية في اكتشاف الأخطاء أو المخالفات في البيانات. على سبيل المثال، إذا كانت البيانات تتضمن قيمة متطرفة غير مهمة، فيمكن دراستها بشكل أكبر.
* **التصور**: غالبًا ما يتم تصوير الإحصائيات الوصفية بيانيًا باستخدام المخططات والرسوم البيانية، مما يجعل البيانات أسهل في الفهم والتفسير لجمهور أكبر (aiquest, 2024).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statistics** | | | | | | | |
|  | N | Std. Deviation | Skewness | Std. Error of Skewness | Kurtosis | | Std. Error of Kurtosis |
|  | Valid |  |  |  | |  |  |
| نوع الجنس | 203 | 0.499 | -0.169 | 0.171 | | -1.991 | 0.340 |
| ما هو عمرك | 203 | 1.224 | 0.408 | 0.171 | | -0.888 | 0.340 |
| الدرجة العلمية | 203 | 1.437 | 0.316 | 0.171 | | -1.413 | 0.340 |
| تتسم إدارة المشاريع في القطاع العام بالكفاءة والفعالية | 203 | 0.955 | 1.638 | 0.171 | | 1.389 | 0.340 |
| تلتزم إدارة المشاريع في القطاع الخاص بمعايير الجودة المعترف بها دوليا | 203 | 0.913 | 1.695 | 0.171 | | 1.772 | 0.340 |
| يوفر القطاع العام الدعم اللازم لإنجاز المشاريع في الوقت المحدد | 203 | 0.966 | 1.709 | 0.171 | | 1.586 | 0.340 |
| يعتمد القطاع الخاص على أدوات وتقنيات حديثة في إدارة المشاريع | 203 | 1.033 | 1.455 | 0.171 | | 0.659 | 0.340 |
| تحظى المشاريع في القطاع العام بإشراف ومتابعة مستمرين من الجهات المختصة | 203 | 1.089 | 1.271 | 0.171 | | 0.040 | 0.340 |
| يمتلك القطاع الخاص القدرة على التكيف مع التغيرات والمستجدات بسرعة | 203 | 1.385 | 1.580 | 0.171 | | 0.988 | 0.340 |
| يوفر القطاع الخاص بيئة عمل تشجع على الابتكار وتحسين الأداء | 203 | 0.891 | 1.920 | 0.171 | | 2.446 | 0.340 |
| تواجه مشاريع القطاع العام عقبات بيروقراطية تعيق سير العمل | 203 | 1.152 | 1.236 | 0.171 | | -0.195 | 0.340 |
| يحافظ القطاع الخاص على ميزانية المشروع من دون تجاوزات كبيرة | 203 | 1.132 | 1.319 | 0.171 | | 0.018 | 0.340 |
| تتبنى إدارة المشاريع في القطاع العام استراتيجيات واضحة ومحددة لتحقيق الأهداف | 203 | 1.349 | 1.768 | 0.171 | | 1.589 | 0.340 |
| يتم تقديم تدريب وتطوير مستمرين لموظفي إدارة المشاريع في القطاع العام | 203 | 1.471 | 1.518 | 0.171 | | 0.603 | 0.340 |
| تتميز مشاريع القطاع الخاص بسرعة التنفيذ والإنجاز | 203 | 1.406 | 1.657 | 0.171 | | 1.118 | 0.340 |
| يتعامل القطاع العام بشفافية ووضوح مع جميع الأطراف المعنية بالمشروع | 203 | 1.118 | 1.402 | 0.171 | | 0.259 | 0.340 |
| تساهم إدارة المشاريع في القطاع الخاص في تعزيز رضا العملاء والمستفيدين | 203 | 1.016 | 1.725 | 0.171 | | 1.386 | 0.340 |
| يتبع القطاع العام إجراءات صارمة لتقييم جودة تنفيذ المشاريع بشكل دوري | 203 | 1.248 | 2.034 | 0.171 | | 2.732 | 0.340 |

جدول 1: الوصف الإحصائي للبيانات.

## **2.3. تحليل التباين الأحادي**

يمكن لكل من (اتباع معايير الجودة المتفق عليها، والتقنيات الحديثة المستخدمة، ودور الاشراف والمتابعة) ان يكون لهم دور كبير وهام في تطوير الكفاءة والفعالية في تطوير قطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية للقطاعين (العام والخاص). ان انخفاض درجة الحرية وصولها الى 9، يمكن ان تدل على تقارب المتغيرات وقلة التشتت بينهم، إضافة الى ان معامل الانحدار يساوى .272، مما يدل على ان تلك الثلاث متغيرات يمكنها ان تؤثر على الفعالية بقيمة .272، اما القيمة الباقية والتي تساوى 0.728ـ تأتي من خلال تأثير المتغيرات الأخرى.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa, b** | | | | | |
| Source | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 13.680 | 9 | 1.520 | 1.719 | .087 |
| Residual | 170.626 | 193 | .884 |  |  |
| Total | 184.305 | 202 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: الكفاءة.والفعالية | | | | | |
| b. Model: (Intercept), معايير.الجودة, تقنيات.حديثة, اشراف.ومتابعة | | | | | |

جدول 2: تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bayes Factor Model Summarya, b** | | | | |
| Bayes Factorc | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| .000 | .272 | .074 | .031 | .94 |
| a. Method: JZS | | | | |
| b. Model: (Intercept), معايير.الجودة, تقنيات.حديثة, اشراف.ومتابعة | | | | |
| c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept). | | | | |

*جدول 3:ملخص نموذج عامل بايز.*

# **العلاقة بين المتغيرات:**

* **دور معايير الجودة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية في (القطاع العام والخاص)**

ان انخفاض درجة الحرية ووصولها الى 9، يمكن ان تدل على قلة التشتت، وزيادة التقارب بين المتغيرات. إضافة الى نسبة الموافقة والموافقة بشدة، يمكنها ان تدل على أهمية معايير الجودة التي يتم تطبيقها في قطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية في القطاعين (العام والخاص).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chi-Square Tests** | | | |
|  | Value | Df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 71.088a | 9 | .000 |
| Likelihood Ratio | 50.507 | 9 | .000 |
| Linear-by-Linear Association | .159 | 1 | .690 |
| N of Valid Cases | 203 |  |  |
| a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .70. | | | |

جدول 4:اختبار كاي اسكوير لدور معايير الجودة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية.

A bar chart with colorful bars

Description automatically generated

رسم توضيحي 2: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور معايير الجودة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية

* **دور الأدوات والتقنيات الحديثة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية في (القطاع العام والخاص)**

ان انخفاض درجة الحرية ووصولها الى 9، يمكن ان تدل على قلة التشتت، وزيادة التقارب بين المتغيرات. إضافة الى نسبة الموافقة والموافقة بشدة، يمكنها ان تدل على أهمية دور الأدوات والتقنيات الحديثة التي يتم تطبيقها في قطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية في القطاعين (العام والخاص)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chi-Square Tests** | | | |
|  | Value | Df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 28.823a | 9 | .001 |
| Likelihood Ratio | 29.217 | 9 | .001 |
| Linear-by-Linear Association | .002 | 1 | .968 |
| N of Valid Cases | 203 |  |  |
| a. 9 cells (56.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .77. | | | |

جدول 5:اختبار كاي اسكوير لدور الأدوات والتقنيات الحديثة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية.

A bar chart with colorful bars

Description automatically generated

*رسم توضيحي 3 : المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور الأدوات والتقنيات الحديثة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية*

* **دور الاشراف والمتابعة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية في (القطاع العام والخاص)**

يعد الإشراف ومراقبة كفاءة وفعالية الجودة في قطاع الأعمال في المملكة العربية السعودية، سواء العام أو الخاص، أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق معايير عالية للمنتجات والخدمات. تعمل هذه المراقبة على تعزيز سعادة المستهلك والتقدم الاقتصادي ومناخ الشركات التنافسي. وتشمل السمات الرئيسية لهذا الموقف ما يلي:

* **الامتثال التنظيمي**: التأكد من أن الشركات تتبع معايير الجودة والقواعد المعمول بها التي وضعتها الحكومة أو المجموعات الصناعية لحماية مصالح العملاء وضمان الاتساق في جودة المنتج والخدمة.
* تشمل ممارسات ضمان الجودة مراقبة وتحسين عمليات الإنتاج وتقديم الخدمات، بالإضافة إلى معايير الجودة العامة داخل الشركات.
* **مراقبة الأداء**: تقييم أداء المنشأة بشكل منتظم باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لتحديد نقاط القوة وأوجه القصور وفرص التحسين.
* **التحسين المستمر**: تشجيع الشركات على تعزيز أنظمة إدارة الجودة لديها، وتنفيذ أفضل الممارسات، والسعي لتحقيق التميز في تقديم المنتجات/الخدمات.
* **آليات تعليقات العملاء**: إنشاء قنوات لجمع وتحليل مدخلات العملاء من أجل فهم رغباتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل، ثم دمج هذه المعرفة في مبادرات تحسين الجودة.
* **التعاون بين القطاعين الحكومي والخاص**: تشجيع التعاون بين الوكالات الحكومية وأصحاب المصلحة في الصناعة والمؤسسات لرفع معايير الجودة وتبادل الخبرات وحل الصعوبات الخاصة بالقطاع (Mandeli, 2016).

يمكن للقطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية تحسين قدرتها التنافسية، وخلق ثقة العملاء، والمساهمة في النمو الاقتصادي الشامل والازدهار من خلال الإشراف والمراقبة الفعالة لمعايير جودة المرافق. ان انخفاض درجة الحرية ووصولها الى 9، يمكن ان تدل على قلة التشتت، وزيادة التقارب بين المتغيرات. إضافة الى نسبة الموافقة والموافقة بشدة، يمكنها ان تدل على أهمية دور الاشراف والمتابعة التي يتم تطبيقها في قطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية في القطاعين (العام والخاص).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chi-Square Tests** | | | |
|  | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 51.093a | 9 | .000 |
| Likelihood Ratio | 40.041 | 9 | .000 |
| Linear-by-Linear Association | 2.736 | 1 | .098 |
| N of Valid Cases | 203 |  |  |
| a. 9 cells (56.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.09. | | | |

*جدول 6: اختبار كاي اسكوير لدور الإشراف والمتابعة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية.*

A bar chart with colorful bars

Description automatically generated

*رسم توضيحي 4: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور الإشراف والمتابعة على كفاءة وفعالية الجودة لقطاع المنشآت في المملكة العربية السعودية*

## **الاستنتاجات:**

توصلت الدراسة إلى استنتاجات مهمة بشأن إدارة الجودة الشاملة في قطاع المنشآت بالرياض، حيث أكدت على وجود فروقات جوهرية بين القطاعين العام والخاص في تطبيق معايير الجودة وتأثيرها على الكفاءة التشغيلية والابتكار. فالقطاع الخاص يتميّز بالمرونة والقدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق بفضل اعتماده على الابتكار واستخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يسمح بتحسين العمليات وزيادة الكفاءة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل. في المقابل، يلتزم القطاع العام باللوائح والمعايير الحكومية التي تضمن مستوى معين من الاستقرار والجودة، لكن هذا الالتزام قد يحد من قدرته على الابتكار السريع والتكيف مع التغيرات المفاجئة. وأبرزت الدراسة الحاجة إلى تعزيز التعاون بين القطاعين من خلال تبادل المعرفة والخبرات لتحسين الجودة بشكل عام، حيث يمكن للقطاع العام أن يستفيد من الابتكارات التكنولوجية في القطاع الخاص، بينما يمكن للأخير الاستفادة من استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في القطاع العام. كما شددت الدراسة على أهمية الاستثمار في تطوير مهارات العاملين وتبني التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء لتعزيز عمليات إدارة الجودة. واستنتجت الدراسة أن تحديث اللوائح والسياسات الحكومية لجعلها أكثر توافقاً مع التحولات الحديثة ضروري لتمكين القطاع العام من الاستفادة من المرونة والابتكار مع الحفاظ على الالتزام بالمعايير المطلوبة، مما يساهم في تحسين الأداء العام وتحقيق التنمية المستدامة في الرياض والمملكة بشكل عام.

## **التوصيات:**

* أحد أهم التوصيات التي خلصت إليها الدراسة هو ضرورة تعزيز برامج التدريب والتطوير المستمر للعاملين في كلا القطاعين. يجب على المؤسسات الاستثمار في تنمية مهارات موظفيها لضمان استيعابهم لأحدث مفاهيم وتقنيات إدارة الجودة الشاملة. يشمل ذلك تقديم برامج تدريبية متخصصة في إدارة الجودة، تحسين مهارات التحليل وحل المشكلات، وتعزيز التفكير الابتكاري. يمكن تحقيق ذلك من خلال التعاون مع الجامعات والمعاهد التدريبية المحلية والدولية لتقديم دورات وورش عمل متقدمة. هذه الخطوة تضمن أن العاملين في كلا القطاعين قادرون على تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الجودة، مما يرفع من مستوى الكفاءة والإنتاجية.
* على الرغم من أن القطاع العام يظهر تميزاً في الالتزام بالمعايير واللوائح الحكومية، إلا أن هناك حاجة ملحة لتحديث هذه اللوائح لتكون أكثر توافقًا مع المتغيرات العالمية والتطورات التكنولوجية. يجب على الحكومة النظر في تعديل السياسات الحالية لتشجيع الابتكار والمرونة في تقديم الخدمات. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء لجان متخصصة تقوم بمراجعة وتحديث اللوائح بشكل دوري، مع التركيز على تعزيز الشفافية والكفاءة. هذه التعديلات يجب أن تسعى إلى تقليل البيروقراطية وإزالة العقبات التي تعيق التغيير والابتكار، مما يتيح للقطاع العام التحرك بسرعة أكبر والاستجابة لمتطلبات السوق والعملاء.
* من التوصيات الأساسية التي أظهرتها الدراسة أهمية تعزيز التعاون والشراكة بين القطاعين العام والخاص. يجب أن يتم تبادل الخبرات وأفضل الممارسات بين القطاعين لضمان تحقيق مستويات أعلى من الجودة والكفاءة. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء منصات تعاون ومنتديات تجمع بين ممثلي القطاعين لمناقشة التحديات المشتركة وابتكار الحلول. هذا التعاون يمكن أن يتضمن تبادل الموارد البشرية والتكنولوجية، حيث يمكن للقطاع الخاص تقديم حلول تقنية متقدمة يمكن أن يستفيد منها القطاع العام في تحسين عمليات إدارة الجودة.

# **6. المراجع:**

aiquest. (2024). Exploring the Importance of Statistics in Data Science and its Impact on Data Analysis, Decision Making, and Predictive Modeling. Retrieved from https://aiquest.org/exploring-the-importance-of-statistics-in-data-science-and-its-impact-on-data-analysis-decision-making-and-predictive-modeling/

Aljarallah, S. (2021). A framework for software sustainability: a case study of e-government and the private sector in KSA. Retrieved from https://repository.lboro.ac.uk/articles/thesis/A\_framework\_for\_software\_sustainability\_a\_case\_study\_of\_e-government\_and\_the\_private\_sector\_in\_KSA/13325348

Almutairi, A. (2017). Comprehensive Assessment of The implications of Privatization in Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/319526201\_Comprehensive\_Assessment\_of\_The\_implications\_of\_Privatization\_in\_Saudi\_Arabia

Alshihre, F. (2020). Improving clients’ satisfaction in construction projects: the case of Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/343585886\_Improving\_clients'\_satisfaction\_in\_construction\_projects\_the\_case\_of\_Saudi\_Arabia

AlSudiri, T. M. (2022). A framework for aligning projecmanagement to business strategy: a qualitative case study in Saudi telecommunications industry. Retrieved from https://bura.brunel.ac.uk/handle/2438/13894

Biygautane, M. (2024). Public-private partnerships for school infrastructure development: International review and recommendations for Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/381438485\_Public-private\_partnerships\_for\_school\_infrastructure\_development\_International\_review\_and\_recommendations\_for\_Saudi\_Arabia

Mandeli, K. N. (2016). New public governance in Saudi cities: An empirical assessment of the quality of the municipal system in Jeddah. *51*, 114-123. Retrieved from https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0197397515002234

Shaawat, M. E. (2018). Analysis of challenges in sustainable construction industry by using analytic hierarchy process: a case study of Jubail Industrial City, Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/325747028\_Analysis\_of\_challenges\_in\_sustainable\_construction\_industry\_by\_using\_analytic\_hierarchy\_process\_a\_case\_study\_of\_Jubail\_Industrial\_City\_Saudi\_Arabia