

## Chapter 8

### ادارة جودة المشاريع

### (Project Quality Management)

#### (Chapter Summary)

العديد من العناوين الاخبارية (news headlines) المتعلقة بجودة مشاريع تكنولوجيا المعلومات السيئة تظهر (demonstrate) أن الجودة مسألة خطيرة. وقد تسببت عدة أنظمة حساسة لتقنية المعلومات في حدوث وفيات، وأدت مشاكل الجودة في العديد من نظم الاعمال إلى خسائر مالية كبيرة.

والعملاء هم المسؤولون في نهاية المطاف (are ultimately responsible) عن تعريف الجودة (for defining quality). وتشمل مفاهيم الجودة الهامة رضى احتياجات اصحاب المصلحة المذكورة والضمنية (satisfying stated or implied)، بما يتفق مع المتطلبات (conforming to requirements)، وتقديم العناصر التي تكون مناسبة للاستخدام.

#### وتشمل الـ Project Quality Management:

- 1- تخطيط الجودة (Planning quality): يحدد معايير الجودة ذات الصلة بالمشروع وكيفية ارضائهم.
- 2- اداء ضمان الجودة (Performing quality assurance): وينطوي على تقييم اداء المشروع العام لضمان أن المشروع سوف يرضي معايير الجودة ذات الصلة.
- 3- اداء التحكم بالجودة (Performing quality control): وتشمل مراقبة نتائج مشروع محدد لضمان امتثالها (to ensure that they comply) مع معايير الجودة وتحديد طرق تحسين الجودة العامة.

هناك العديد من الادوات والتقنيات المتعلقة بادارة جودة المشروع. والادوات الاساسية السبع للجودة تتضمن: Cause / Pareto charts / Histograms / Scatter diagrams / run charts / Control chart / and effect diagram / Flowcharts.

المعاينة الإحصائية (Statistical sampling) تساعد في تعريف العدد الواقعي للعناصر (define a realistic number) التي يجب أن تشملها في التحليل السكاني (in analyzing a population). Six Sigma تساعد الشركات على تحسين الجودة عن طريق التقليل من العيوب (by reducing defects). الانحراف المعياري (Standard deviation) تقيس التغير في البيانات (measures the variation in data). والاختبار (Testing) هو مهم جدا في تطوير وتقديم (delivering) منتجات تقنية المعلومات عالية الجودة.

ويساهم العديد من الناس (Many people contributed) في تطوير ادارة الجودة الحديثة. Deming / Juran / Crosby / Ishikawa / Taguchi / Feigen Baum قدمت جميعها مساهمات كبيرة في هذا المجال (all made significant contributions to field Six Sigma). والعديد من المنظمات اليوم تستخدم افكارها والتي ايضا تأثرت بمبادئ الـ Six Sigma.

وهناك مجال كبير (much room) في تحسين جودة مشروع تقنية المعلومات. والقيادة القوية (String leadership) تساعد على تأكيد (helps emphasize) أهمية الجودة. وفهم تكلفة الجودة توفر حافزا لتحسينها (an incentive for its improvement). وتوفير مكان عمل جيد يمكن أن يحسن الجودة والانتاجية. فهم توقعات أصحاب المصلحة والاختلافات الثقافية يرتبط أيضا بإدارة جودة المشروع. وتطوير وتتبع نماذج النضج (maturity models) بإمكانها ان تساعد المنظمات بشكل منهجي (systematically) في تحسين عمليات ادارة المشروع الخاص بها لزيادة معدل جودة ونجاح المشاريع. وهناك أنواع عدة من البرمجيات المتاحة للمساعدة في ادارة جودة المشاريع. وهي مهمة لفرق المشروع لكي تقرر أي البرمجيات التي سوف تكون مفيدة للغاية لمشاريعها الخاصة (most helpful for their particular projects).