

# أثر نظام إدارة الصيانة المحوسبة في أداء العاملين لدى شركات التشغيل والصيانة في الأردن من خلال إدارة الوقت كمتغير وسيط

حمودة، فراس صالح فارس، و خدام، أمينة عبدالحليم. (٢٠٢٢). أثر نظام إدارة الصيانة المحوسبة في أداء العاملين لدى شركات التشغيل والصيانة في الأردن من خلال إدارة الوقت كممتغير وسيط (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1357527>



إعداد

سليمان الجبرين

# أهداف الدراسة

يتركز الهدف العام لهذه الدراسة في التعرف على مستوى أثر نظام إدارة الصيانة المحوسبة بأبعاده (إدارة بيانات المعدات والأصول، وإدارة الصيانة الوقائية والتصحيحية، وإدارة أوامر العمل، وإصدار التقارير والتحميل والمراجعة) في أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل المنجز، والالتزام، وكمية العمل المنجز) من خلال إدارة الوقت كعامل وسيط لدى شركات التشغيل والصيانة في الأردن.

ويتفرع من هذا الهدف العام أربعة أهداف فرعية كما جاءت نصاً في الرسالة:

الهدف الفرعي الأول هو التعرف على مستوى الأهمية النسبية للمتغيرات (نظام إدارة الصيانة المحوسبة وأداء العاملين وإدارة الوقت) من وجهة نظر العاملين لدى شركات التشغيل والصيانة في الأردن..

# أهداف الدراسة

الهدف الفرعي الثاني هو التعرف على مستوى أثر نظام إدارة الصيانة المحوسبة بأبعاده (إدارة بيانات المعدات والأصول، وإدارة الصيانة الوقائية والتصحيحية، وإدارة أوامر العمل، وإصدار التقارير والتحميل والمراجعة) في أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل المنجز، والالتزام، وكمية العمل المنجز) لدى شركات التشغيل والصيانة في الأردن.

الهدف الفرعي الثالث هو التعرف على مستوى أثر نظام إدارة الصيانة المحوسبة بأبعاده (إدارة بيانات المعدات والأصول، وإدارة الصيانة الوقائية والتصحيحية، وإدارة أوامر العمل، وإصدار التقارير والتحميل والمراجعة) في إدارة الوقت لدى شركات التشغيل والصيانة في الأردن.

الهدف الفرعي الرابع هو التعرف على مستوى أثر إدارة الوقت في أداء العاملين بأبعاده (جودة العمل المنجز، والالتزام، وكمية العمل المنجز) لدى شركات التشغيل والصيانة في الأردن..

# أهمية الدراسة

قسّمت الرسالة أهمية الدراسة إلى شقين: أهمية علمية وأهمية تطبيقية.

## الأهمية العلمية:

تبرز أهمية الدراسة بأنها تدعم الدراسات والبحوث في مجال إدارة الصيانة المحوسبة لدى الشركات الأردنية، وتسهّل إجراءات عمليات الصيانة ومركزية معلومات الصيانة، وذلك لعدم كفاية الأبحاث والدراسات العلمية حول دراسة إدارة الصيانة المحوسبة وأثرها في أداء العاملين في الشركات الأردنية، خاصة في هذه القطاعات التي تمثل أهمية كبيرة من حيث أنها تقدم خدمات أساسية لجمهور المستهلكين (الماء والكهرباء) والتي لا يمكن أن تقبل حدوث أي انقطاع نتيجة وجود ضعف بنظام الصيانة.

# أهمية الدراسة

## الأهمية التطبيقية:

تكمّن الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتوصياتها بعد جمع البيانات وتحليلها، والتي من المتوقع أن تسهم في توجيه شركات التشغيل والصيانة باستخدام نظام إدارة الصيانة المحوسبة وتطبيق تقنيات الصيانة المطورة، وبالتالي من خلال هذه الدراسة يمكن تحسين مستوى أداء العاملين، وتنظيم المعلومات الخاصة بالأصول التي يتم تكليف شركات بصيانتها، والاستخدام الأمثل للمعدات، ومساعدة مديري وفرق الصيانة باسترجاع المعلومات بشكل شبه فوري عن تاريخ شراء الأصل ومتى تمت الصيانة ومدى تكرار الأعطال والقطع المستخدمة وتقييمات الكفاءة.

# ثالثاً: تقييم الأهداف وفق قاعدة SMART

## معيار التحديد Specific

جاءت أهداف هذه الدراسة محددة بدرجة جيدة، إذ حدد الباحث بوضوح المتغير المستقل وهو نظام إدارة الصيانة المحوسبة بأبعاده الأربعة المتمثلة في إدارة بيانات المعدات والأصول وإدارة الصيانة الوقائية والتصحيحية وإدارة أوامر العمل وإصدار التقارير والتحميل والمراجعة، كما حدد المتغير التابع وهو أداء العاملين بأبعاده الثلاثة المتمثلة في جودة العمل المنجز والالتزام وكمية العمل المنجز، إضافة إلى المتغير الوسيط وهو إدارة الوقت. فضلاً عن ذلك حدد الباحث القطاع المستهدف وهو شركات التشغيل والصيانة والنطاق الجغرافي وهو المملكة الأردنية الهاشمية. غير أنه كان يمكن رفع درجة التحديد أكثر لو ذكر الباحث طبيعة العلاقة المتوقعة بين المتغيرات أو اتجاه الأثر المراد الكشف عنه، كأن يوضح هل يتوقع أثراً إيجابياً أم يكتفي بالكشف عن وجود الأثر من عدمه.

# ثالثاً: تقييم الأهداف وفق قاعدة SMART

## معيار القابلية للقياس Measurable

الأهداف قابلة للقياس بشكل واضح ومتين، حيث عرّف الباحث كل بُعد من أبعاد المتغيرات تعريفاً إجرائياً مصحوباً بمؤشرات قياس محددة. فعلى سبيل المثال عرّف جودة العمل المنجز بمؤشرات من بينها التركيز على نوعية المخرجات التشغيلية واستخدام الأساليب الحديثة في الصيانة وتلبية كافة الإمكانيات التقنية المناسبة والمقارنة المعيارية بين مستوى الأداء والقدرات المتوفرة لدى العاملين وتنفيذ الأنشطة المطلوبة بفعالية عالية. كذلك عرّف الالتزام بمؤشرات من بينها إبلاغ العاملين بالأنظمة والتعليمات بشكل دوري وتوفير أجواء ثقة عالية بالعاملين وترسيخ قيم السلوك الإيجابية وإنجاز الأنشطة المحددة في الوقت المحدد وإنجاز الأعمال المطلوبة حسب الإجراءات المعمول بها. كما اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة للقياس واختبار الفرضيات عند مستوى دلالة ألفا أقل من أو يساوي ٠,٠٥، مما يجعل النتائج قابلة للقياس الكمي والتحليل الإحصائي بأساليب واضحة ومعتمدة.

# ثالثاً: تقييم الأهداف وفق قاعدة SMART

## معيار إمكانية التحقيق Achievable

الأهداف قابلة للتحقيق بشكل واقعي وعملي، إذ استهدفت الدراسة ثلاث شركات محددة وهي شركة الديسي للتشغيل والصيانة وشركة مياه الأردن المعروفة بمياهنا وشركة توليد الكهرباء الأردنية، وهي شركات قائمة وعاملة فعلياً في السوق الأردني ويمكن الوصول إلى موظفيها العاملين في مجال الصيانة المحوسبة. ومما يعزز قابلية التحقيق بشكل كبير أن الباحث نفسه يعمل في هذا القطاع كما أشار في مقدمة الرسالة حين ذكر أنه من خلال موقع عمله وطبيعة عمله لدى شركات التشغيل والصيانة في الأردن لاحظ المشكلة البحثية، مما يعني أن لديه سهولة في الوصول إلى مجتمع الدراسة وفهماً عميقاً لطبيعة العمل فيه وقدرة على التواصل مع المبحوثين بلغتهم المهنية.

# ثالثاً: تقييم الأهداف وفق قاعدة SMART

## معيار الواقعية Realistic

الأهداف واقعية ومنسجمة تماماً مع حجم رسالة ماجستير ومتطلباتها الأكاديمية، فالموضوع ذو صلة مباشرة بالواقع العملي لقطاع التشغيل والصيانة في الأردن ويعالج مشكلة حقيقية يعاني منها هذا القطاع. كما أن الدراسات السابقة التي اعتمد عليها الباحث في بناء نموذج دراسته تؤكد أن الإطار النظري قائم على أسس علمية سليمة ومنطقية، فقد استند إلى دراسة العزاوي عام ٢٠١١ التي ربطت بين نظام الصيانة المحوسب والصيانة الوقائية، ودراسة محمد عام ٢٠١٨ التي ربطت بين نظام الصيانة المحوسب والوقت اللازم للإصلاح، ودراسة عزز وفرقيت عام ٢٠١٧ التي ربطت بين إدارة الوقت وأداء العاملين، ودراسة المحرمي وعلوم عام ٢٠١٩ التي بيّنت أثر إدارة الوقت على أداء المدراء لدى المؤسسات الحكومية، ودراسة العمامي عام ٢٠١٦ التي بيّنت طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين، ودراسة جبرم عام ٢٠٠٩ التي ربطت بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين. هذا التراكم المعرفي من الدراسات السابقة يجعل الأهداف مبنية على أرضية صلبة

وليست مجرد افتراضات عشوائية.

# ثالثاً: تقييم الأهداف وفق قاعدة SMART

## معيار التحديد الزمني Timely

حددت الدراسة إطاراً زمنياً واضحاً ودقيقاً لتحقيق أهدافها، إذ طُبقت خلال العام الدراسي ٢٠٢١ إلى ٢٠٢٢، وأُجريت الدراسة الميدانية تحديداً في الشهر الرابع من عام ٢٠٢٢. كما حدد الباحث في بند حدود الدراسة الزمنية هذا الإطار بشكل صريح، مما يعني أن الأهداف كانت مقيدة بزمن محدد ومعقول يتناسب مع طبيعة البحث العلمي ومتطلبات الحصول على درجة الماجستير. هذا التحديد الزمني يضمن أن البيانات التي جُمعت تعكس واقع الشركات في فترة زمنية محددة ومعروفة ويمكن الرجوع إليها ومقارنتها بدراسات مستقبلية.

# الفرق بين أهمية الدراسة وأهداف الدراسة

أهداف الدراسة هي الغايات المحددة التي يسعى الباحث إلى بلوغها عند انتهائه من بحثه، وهي تمثل الإجابة عن سؤال ماذا يريد الباحث أن يكتشف أو يقيس أو يثبت، وتُصاغ عادة بأفعال إجرائية واضحة مثل التعرف على أو قياس أثر أو تحديد مستوى أو الكشف عن العلاقة. وفي هذه الرسالة تجلّت الأهداف بوضوح في أربعة أهداف فرعية تدور جميعها حول الكشف عن مستوى الأثر بين نظام إدارة الصيانة المحوسبة وأداء العاملين وإدارة الوقت، فكل هدف منها يرسم نقطة وصول محددة يسير نحوها البحث خطوة بخطوة من خلال جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات، أي أن الأهداف هي بمثابة خارطة الطريق التي توجّه مسار البحث وتحدد ما ينبغي إنجازه بدقة.

# الفرق بين أهمية الدراسة وأهداف الدراسة

أما أهمية الدراسة فهي التبرير العلمي والعملية الذي يوضح لماذا يستحق هذا البحث أن يُجرى ومن الذي سيستفيد من نتائجه وما القيمة التي سيضيفها إلى حقل المعرفة أو إلى الممارسة الميدانية. وفي هذه الرسالة ظهرت الأهمية العلمية في كون الدراسة تسد نقصاً واضحاً في الأبحاث العربية التي تتناول الصيانة المحوسبة وعلاقتها بأداء العاملين في القطاع الأردني تحديداً، بينما ظهرت الأهمية التطبيقية في أن نتائج الدراسة وتوصياتها ستساعد شركات التشغيل والصيانة على تبني أنظمة الصيانة المحوسبة وتحسين أداء موظفيها وتنظيم معلومات أصولها بشكل أفضل. فالأهمية إذن لا تتحدث عمّا سيفعله الباحث بل عن السبب الذي يجعل ما سيفعله ذا قيمة ومعنى، وهي التي تُقنع القارئ بأن هذا البحث يستحق الاهتمام والوقت والجهد المبذول فيه.



# أثر تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي لدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

# أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الأطروحة في التعرف على أثر تمكين العاملين بأبعاده المتمثلة في تفويض الصلاحيات والمشاركة في اتخاذ القرارات وفرق العمل الذاتية والتدريب والتطوير في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده المتمثلة في تميز القيادة وتميز العمليات وتميز الخدمات وتميز الموارد البشرية لدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية

- التعرف على مستوى تمكين العاملين بأبعاده المتمثلة في تفويض الصلاحيات والمشاركة في اتخاذ القرارات وفرق العمل الذاتية والتدريب والتطوير من وجهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- تحديد مستوى التميز المؤسسي بأبعاده المتمثلة في تميز القيادة وتميز العمليات وتميز الخدمات وتميز الموارد البشرية لدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين فيها.
- قياس أثر تفويض الصلاحيات كأحد أبعاد تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده لدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

# أهداف الدراسة

- قياس أثر المشاركة في اتخاذ القرارات كأحد أبعاد تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده لدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- قياس أثر فرق العمل الذاتية كأحد أبعاد تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده لدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- قياس أثر التدريب والتطوير كأحد أبعاد تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده لدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- تحديد أي أبعاد تمكين العاملين أكثر تأثيراً في تحقيق التميز المؤسسي لدى الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تمكين العاملين والتميز المؤسسي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية كالجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي.
- تقديم توصيات علمية وعملية لإدارات الجامعات الحكومية السعودية تسهم في تعزيز ممارسات تمكين العاملين بما يحقق مستويات أعلى من التميز المؤسسي.

# أهمية الدراسة

- إثراء الأدب الإداري العربي بدراسة متخصصة تربط بين تمكين العاملين والتميز المؤسسي في قطاع التعليم العالي السعودي الذي يشهد تحولات جوهرية في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠ ويفتقر إلى دراسات كافية تتناول هذه العلاقة.
- تقديم نموذج بحثي متكامل يتناول تمكين العاملين بأربعة أبعاد شاملة وأثره في التميز المؤسسي بأربعة أبعاد مما يوفر رؤية معمقة وشاملة لطبيعة هذه العلاقة بدلاً من تناول أبعاد منفردة كما فعلت كثير من الدراسات السابقة.
- المساهمة في تطوير الإطار النظري لمفهوم التمكين الإداري من خلال اختبار مدى انطباق نظريات التمكين الغربية على البيئة الجامعية السعودية التي تتميز بخصوصية ثقافية وتنظيمية مختلفة.
- بناء أداة قياس محكمة ومقننة على البيئة السعودية لقياس تمكين العاملين والتميز المؤسسي في الجامعات يمكن أن يستفيد منها الباحثون في إجراء دراسات مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة أو بين قطاعات مختلفة داخل المملكة.
- فتح آفاق بحثية جديدة أمام الباحثين لاستكمال دراسة العلاقة بين تمكين العاملين والتميز المؤسسي بإضافة متغيرات وسيطة أو معدلة أخرى أو تطبيقها في قطاعات مختلفة كالقطاع الصحي أو القطاع الحكومي بشكل عام.

# أهمية الدراسة

## الأهمية العملية :

- تزويد القيادات الجامعية وصناع القرار في وزارة التعليم السعودية بنتائج علمية دقيقة حول واقع تمكين العاملين ومستوى التميز المؤسسي في الجامعات الحكومية مما يدعم عملية التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات المبنية على أدلة بحثية.
- مساعدة إدارات الموارد البشرية في الجامعات الحكومية على تحديد جوانب القصور في ممارسات التمكين الإداري والعمل على معالجتها من خلال برامج تدريبية وتطويرية موجهة ترفع مستوى التفويض والمشاركة في القرارات وبناء فرق العمل.
- دعم مساعي الجامعات الحكومية السعودية في الحصول على الاعتمادات الأكاديمية والتصنيفات الدولية من خلال تقديم توصيات عملية تسهم في الارتقاء بمستوى التميز المؤسسي في القيادة والعمليات والخدمات والموارد البشرية.
- المساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ المتعلقة بتطوير قطاع التعليم العالي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي في الجامعات من خلال تبني مداخل إدارية حديثة قائمة على تمكين العاملين واستثمار طاقاتهم وقدراتهم.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

