

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة الاعمال

عنوان البحث

أثر الصيانة المتنقلة في تعزيز الكفاءة التشغيلية و تحسين تجربة العملاء في قطاع تأجير السيارات طويل الأجل

إعداد الطالب:

سالم محمد محسن

إشراف:

د . الفيصـل حسن

د . فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

مقدمة:	1.....	رقم الصفحة
مشكلة الدراسة	2.....	
أهمية الدراسة:	2.....	
أهداف الدراسة	3.....	
تساؤلات الدراسة	3 و 4.....	
فروض الدراسة:	6 و 7.....	
الدراسات السابقة:	7 و 8.....	
المنهجية وطرق البحث:	8 و 9.....	
أداة الدراسة	9 و 10 و 11.....	
أساليب التحليل الإحصائي	11 و 12.....	
المراجع	12.....	

مقدمة

يشهد قطاع تأجير السيارات طويلاً متسارعاً في ظل تزايد المنافسة وارتفاع توقعات العملاء , الأمر الذي دفع الشركات إلى تبني حلول مبتكرة تساهم في تحسين جودة الخدمات ورفع الكفاءة التشغيلية . وتعد الصيانة المتنقلة من أبرز هذه الحلول , إذ تتيح تقديم خدمات الصيانة في موقع العميل دون الحاجة إلى نقل المركبة إلى مركز الصيانة , مما يساهم في تقليل زمن تعطل المركبات وتسريع الاستجابة لطلبات الصيانة وتحسين استمرارية التشغيل .

وتكسب الصيانة المتنقلة أهمية متزايدة لما توفره من مرونة وسرعة في تقديم الخدمات , إلى جانب دورها في خفض التكاليف التشغيلية , وتحسين استغلال الموارد , ورفع جاهزية أساطيل المركبات . كما تساهم في تعزيز تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات عالية الجودة في الوقت والمكان المناسبين , والأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء ولائهم للشركة .

وفي ظل توجه المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي وتطوير قطاع النقل والخدمات اللوجستية بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 , أصبحت الصيانة المتنقلة أحد الحلول الحديثة التي تدعم تحسين الأداء التشغيلي وتعزيز القدرة التنافسية لشركات تأجير السيارات طويلاً الأجل .

ومن هذا المنطلق , تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الصيانة المتنقلة في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العملاء في قطاع تأجير السيارات طويلاً الأجل , من خلال دراسة العلاقة بين سرعة الاستجابة , وجودة الخدمة , وكفاءة تنفيذ أعمال الصيانة , ومستوى رضا العملاء , وصولاً إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير خدمات الصيانة المتنقلة ورفع جودة الخدمات المقدمة.

مشكلة الدراسة

على الرغم من أهمية الصيانة المتنقلة إلا أن العديد من الشركات تواجه مشكلات متكررة منه:

- تأخر الاستجابة لطلبات العملاء الفنية.
- ضعف التواصل بين العملاء والفرق الفنية.
- عدم وجود نظام واضح لإدارة الطلبات ومتابعتها.
- تفاوت مستوى جودة الخدمة بين الفنيين.
- نقص البيانات التي تساعد في قياس الأداء الفني.

وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في :

تحليل جودة الصيانة المتنقلة المقدمة للعملاء وتحديد أهم العوامل المؤثرة في تطويرها بما يسهم في رفع رضا العملاء وكفاءة الأداء الفني.

أهمية الدراسة

تمكن أهمية هذه الدراسة الدور الذي تؤديه الصيانة المتنقلة في تطوير خدمات الصيانة ورفع كفاءتها :

1. تحسين جودة الصيانة المتنقلة بناءً على تحليل واقعي وموثق.
2. رفع مستوى رضا العملاء من خلال تطوير آليات العمل وخفض وقت الاستجابة.
3. تعزيز كفاءة الفرق الفنية عبر تحديد نقاط الضعف والفرص المتاحة للتحسين.
4. دعم اتخاذ القرار الإداري من خلال بيانات واضحة وتحليل منطقي.

أهداف الدراسة

و تنبع أهمية الدراسة ايضا من تقديم نتائج و توصيات يمكن ان تستفيد منها شركات تأجير السيارات طويلة المدة و زيادة القدرة التنافسية بما يتماشى مع توحهات التحول الرقمي و تطوير الصيانة المتنقلة في قطاع النقل و الخدمات اللوجستية :

1. تقييم الوضع الحالي للصيانة المتنقلة المقدمة للعملاء.
2. تحديد أبرز التحديات والمشاكل التي تواجه الفرق الفنية.
3. قياس مستوى رضا العملاء عن جودة الصيانة المتنقلة .
4. دراسة العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة وسرعة الاستجابة.

تساؤلات الدراسة

يمكن ربط تساؤلات الدراسة بشكل المتغير المستقل و المتغير التابع و المتغير الوسيطة :

اولاً - المتغير المستقل :

- 1 سرعة الاستجابة لعمليات الصيانة.
- 2 توفر فريق الصيانة المتنقلة.
- 3 جودة التنفيذ لعمال الصيانة في موقع العميل .
- 4 الالتزام بموعد تقديم الخدمة.

ثانياً - المتغير التابع :

- 1 رفع كفاءة خدمات الصيانة .
- 2 سرعة انجاز العمل .
- 3 تحسين جودة العمل .
- 4 رضا العميل .

ثالثاً - المتغير الوسيطة :

- 1 استخدام التكنولوجيا في اعمال الصيانة .
- 2 كفاءة الفنيين و خبراتهم .
- 3 توفير قطع الغيار .
- 4 التعامل و الربط بين عدد بلاغات الصيانة بحترافية .

فروض الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الصيانة المتنقلة و رفع كفاءة خدمات الصيانة و تحسين تجربة العميل في قطاع تأجير السيارات طويلة المدة .

اولاً - الفرضية الرئيسية :

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتطبيق الصيانة المتنقلة على رفع كفاءة خدمات الصيانة و تحسين تجربة العملاء في قطاع تأجير السيارات طويلة المدة .

ثانياً - الفرضيات الفرعية :

- 1 هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين سرعة الاستجابة الفنية و رضا العميل.
- 2 تحسين جودة التواصل بين الفني و العميل يؤدي الي ارتفاع رضا العميل .
- 3 تطبيق نظام الكتروني لادارة الطلبات مما يساهم في تقليل الوقت و التحكم في تقديم الخدمة و معالجتها في اسرع وقت.
- 4 تزداد جودة الخدمة بزيادة خبرة الفنيين و توفير العدد المناسبة.

الدراسات السابقة

سيتم استخدام الادوات التالية لجمع البيانات المتعلقة بجودة الصيانة المتنقلة و رضا العميل :

- 1 - الاستبيان : نتوجه الي العميل لقياس مستوى رضاهم عن الخدمة و سهولة الحصول عليها .
- 2 - المقابلات : تجرى مع مدير الفرع و مشرف الصيانة اثناء عمل الصيانة للمركبة .
- 3 - تحليل السجلات الفنية .
- 4 - الملاحظة المباشرة : متابعة اجراءات تنفيذ الصيانة لمركبة و الالتزام بمعايير الجودة و السلامة و سرعة الانجاز .

المنطلقات النظرية للدراسة :

تعتمد الدراسة على مجموعة من المفاهيم و النظريات التي تغير العلاقة بين الصيانة المتنقلة و كفاءة التشغيل و رضا العميل :

- 1 - مفهوم الصيانة المتنقلة .
- 2 - مفهوم خدمة العميل و رضا العميل .

3 - ادارة الطلبات الفنية و التعامل معها بكل احترافية .

4 - دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات الفنية .

5 - مؤشرات الاداء الرئيسة (KPIs) في خدمة الصيانة مثل :

- زمن الاستجابة .
- زمن الاصلاح .
- معدل جاهزية المركبة .

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج التحليلي لملاءمة لطبيعة البحث الى دراسة أثر الصيانة المتنقلة في رفع كفاءة الصيانة و تحسين تجربة العميل في قطاع تأجير السيارات طويل الاجل :

اولاً - ادوات جمع البيانات :

- 1 - استبيان رضا العميل لقياس جودة الخدمة عن الصيانة المتنقلة في موقع العميل .
- 2 - اجراء مقابلات شخصية لفنيين لفهم التحديات و الصعوبات.
- 3 - مراجعة السجلات الفنية , أوقات الاستجابة للعميل و عدد البلاغات و وقت اغلاق البلاغ .

ثانياً - اساليب تحليل البيانات :

- 1 - التحليل الاحصائي الوصفي .
- 2 - تحليل العلاقة بين الصيانة المتنقلة و كفاءة الخدمات و رضا العميل .
- 3 - مقارنة مؤشرات الاداء التشغيلي قبل و بعد تطبيق الصيانة لمركبات .

ثالثاً - مخرجات الدراسة المتوقعة :

تهدف الدراسة الى الوصول الي مجموعة من النتائج و التوصيات من أبرزها :

- 1 - قياس أثر الصيانة المتنقلة على العميل.
- 2 - تحديد مستوى تأثير الصيانة المتنقلة في موقع العميل .
- 3 - اقتراح اطار عمل يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية , بما يدعم استدامة الاداة في رفع القدرة التشغيلية بين شركات تأجير السيارات و تقديم افضل صيانة متنقلة لخدمة العميل في موقعة .

أدوات الدراسة

أعتمدت الدراسة اداتين رئيسيتين لجمع البيانات هما الاستبيان و المقابلات شبة المنظمة :

اولاً - الاستبيان , يتم استخدام مقيان من 1 الي 5 حيث 1 تعني اعارض بشدة و حيث 5 تعني اوافق بشدة و تتكون من ثلاثة اجزاء رئيسية :

الجزء الاول : البيانات الديموغرافية و يتضمن معلومات عامة عن المشارك مثل :

- الفئة (العميل – موظف – مدير).
- سنوات التعامل مع الشركة.
- نوع العقد تأجير طويل الاجل .
- عدد مرات الاستفادة من خدمات الصيانة المتنقلة .

الجزء الثاني : مقياس أثر الصيانة المتنقلة :

- سرعة الوصول الي العميل .
 - سهولة طلب الخدمة .
 - استخدام التكنولوجيا في طلب الخدمة .
 - توفير المعدات و قطع الغيار .
 - كفاءة الفنيين .
 - الالتزام بموعد الخدمات .
- الجزء الثالث : مقياس كفاءة خدمات الصيانة و رضا العميل .
- و يمكن من محورين :

1 رفع كفاءة خدمات الصيانة :

- سرعة انجاز اعمال الصيانة.
- تقليل زمن تعطيل المركبة
- جودة الاصلاح.
- جاهزية المركبة .
- تقليل الاعطال المتكرره.

2 رضا العميل :

- جودة الخدمة .
- سرعة الاستجابة .
- سهولة التواصل .
- الثقة في الخدمة .
- الرغبة في استمرار التعامل مع الشركة .
- التوصية بخدمات الشركة للآخرين .

تانياً : دليل المقابلة شبة المنظمة :

يتم اعداد دليل مقابلة يتضمن من 10 الى 12 سوالا موجهها الي مدير الصيانة و مشرف الصيانة بهدف التعرف علي :

- 1 - واقع تطبيق الصيانة المتنقلة في الشركة.
- 2 - التحديات التي تواجه تغير خدمات الصيانة المتنقلة.
- 3 - أثر الصيانة المتنقلة في رفع الكفاءة التشغيلية.
- 4 - أثر الصيانة المتنقلة في تقليل زمن توقف المركبات.
- 5 - دور التقنية في تحسين دورة اعمال الصيانة.
- 6 - مدى انعكاس الصيانة المتنقلة عن رضا العميل.

حدود الدراسة

اولاً – المجال البشري :

يتكون مجتمع الدراسة من شركات تأجير السيارات التي تقدم خدمات التاجير طويل الاجل في المملكة العربية السعودية بالضافة الي العملاء المستفيدين من خدمات الصيانة المتنقلة و العاملين في ادارات التشغيل و الصيانة .

اما عينة الدراسة فيشمل عدد من شركات تأجير السيارات طويل الأجل الرائدة في المدن مثل الرياض و جدة و الدمام الي جانب عينة من العملاء و مديري التشغيل و مشرفي الصيانة و الفنيين العاملين في تلك الشركات.

تانياً – المجال المكاني :

تقصر الدراسة عن شركات تأجير السيارات طويل الأجل في المملكة العربية السعودية مع التركيز على المدن الرئيسية مثل الرياض و جدة و الدمام نظرا لكونها تضم أكبر عدد من الشركات تأجير السيارات و الاساطيل التشغيلية .

ثالثاً – المجال الزمني :

سيتم جمع بيانات الدراسة خلال الفصل الأول من عام 2027 بينما تغطي الدراسة الفترة من 2026 الى 2027 بما يتوافق مع الفتره الزمنية المخصصة لأعداد البحث و تحليل نتائجه .

المراجع

- 1 ماضنة، عيسى محمد عيسى .(2023). إدارة الجودة الشاملة في صيانة السيارات البلديات .مجلة رماح للبحوث والدراسات.
- 2 الهيئة العامة للنقل .(2025). ارتفاع عقود تأجير السيارات في المملكة بنسبة 19.7% خلال الربع الثاني من عام 2025.
- 3 وزارة النقل والخدمات اللوجستية .(2025). تعديلات اللائحة المنظمة لنشاط تأجير السيارات ووسطاء التأجير في المملكة العربية السعودية.
- 4 الدهيمي، علي إبراهيم بن عبدالله .(2019). أحكام الصيانة في عقود تأجير السيارات المنتهي بالتمليك وأثر التلف على العقد: دراسة مقارنة بين النظام السعودي وأحكام الفقه الإسلامي .مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الملك سعود.