

عنوان البحث

أثر استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على تحسين جودة الأداء داخل فرق العمل
دراسة تطبيقية على شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض تحسين جودة توزيع المهام ضمن الفريق - شركة وسم
لتأجير السيارات
الرياض – المملكة العربية السعودية

الطالب	حسين طارق حسين
الكلية	كلية الادارة
الكورس	PMG497-Second Trimester 2026
الجامعة	MIDOCEAN

جدول المحتويات

م	الموضوع
1	مقدمة البحث
2	مشكلة البحث
3	أهمية البحث
4	أسئلة البحث
5	أهداف البحث
6	فرضيات البحث
7	نموذج البحث
8	نطاق الدراسة
9	مخطط المشروع
10	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
11	الفصل الثالث: منهجية البحث
12	أدوات البحث
13	النتائج المتوقعة
14	التوصيات
15	قائمة المراجع

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

أولاً: مقدمة البحث

شهدت بيئة الأعمال خلال السنوات الأخيرة تطوراً متسارعاً نتيجة الاعتماد المتزايد على التقنيات الحديثة والأنظمة الرقمية في إدارة الأعمال والموارد البشرية والعمليات التشغيلية. ولم تعد المؤسسات تعتمد فقط على الأساليب التقليدية في توزيع المهام ومتابعة الموظفين، بل أصبحت الأنظمة الإلكترونية والتطبيقات الرقمية من الأدوات الأساسية التي تساعد الإدارة على تحديد المسؤوليات، وتوزيع الأعمال، ومتابعة معدلات الإنجاز، وقياس الأداء.

ويُعد توزيع المهام من أهم العمليات الإدارية التي تؤثر بصورة مباشرة في كفاءة العمل وجودته؛ إذ إن عدم وضوح المسؤوليات أو عدم التوازن في توزيع الأعمال قد يؤدي إلى تأخر إنجاز المهام، وتكرار العمل، وظهور الأخطاء، وضعف التنسيق بين الأقسام.

وفي المقابل، تتيح التقنيات الحديثة إمكانية توزيع المهام بصورة أكثر تنظيمًا من خلال تحديد المهمة، والمسؤول عنها، وموعد إنجازها، وأولويتها، مع إمكانية متابعة حالة المهمة إلكترونياً وإظهار المهام المتأخرة والمنجزة. كما تساعد هذه التقنيات الإدارة على الحصول على معلومات أكثر دقة حول أداء الموظفين وتحديد نقاط الضعف والقوة في سير العمليات.

وتزداد أهمية هذا الموضوع في قطاع تأجير السيارات، نظراً لطبيعة العمل التي تعتمد على التنسيق المستمر بين عدة أقسام، مثل المبيعات، والتشغيل، والصيانة، وخدمة العملاء، والمالية، والفروع. ويؤدي أي تأخير في تنفيذ مهمة من أحد الأقسام إلى التأثير على الأقسام الأخرى وعلى مستوى الخدمة المقدمة للعميل.

ومن هنا تأتي هذه الدراسة لبحث أثر استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على تحسين جودة الأداء داخل فرق العمل، من خلال دراسة تطبيقية على شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض، والتعرف على مدى مساهمة استخدام الأنظمة والتطبيقات الرقمية في تحسين توزيع المهام، وتسريع الإنجاز، وتقليل الأخطاء، وتحسين التنسيق بين الموظفين والأقسام.

ثانياً: مشكلة البحث

تواجه العديد من المؤسسات تحديات مرتبطة بتوزيع المهام بين الموظفين، خصوصاً عندما يتم الاعتماد على وسائل تقليدية مثل التواصل الشفهي، والرسائل المتفرقة، والملفات الورقية، أو الرسائل الإلكترونية غير المنظمة.

وقد ينتج عن ذلك عدم وضوح المسؤول عن بعض المهام، أو عدم معرفة الأولويات، أو تأخر متابعة الأعمال، أو تكرار تنفيذ المهمة من أكثر من موظف، أو عدم وجود وسيلة واضحة لقياس نسبة الإنجاز.

وفي شركات تأجير السيارات، تتطلب طبيعة العمل سرعة الاستجابة والتنسيق بين الأقسام المختلفة. فعلى سبيل المثال، قد تحتاج عملية تسليم سيارة للعميل إلى التنسيق بين قسم المبيعات والتشغيل والصيانة، كما قد تتطلب معالجة حادث أو عطل في مركبة التنسيق بين خدمة العملاء والصيانة والتأمين والمالية.

ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يساهم استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام في تحسين جودة الأداء داخل فرق العمل في شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض؟

وتتفرع من هذه المشكلة مجموعة من الجوانب، من أهمها:

- مدى وضوح المهام والمسؤوليات لدى الموظفين .
- سرعة توزيع المهام ومتابعة تنفيذها .
- قدرة الإدارة على معرفة المهام المتأخرة .
- أثر التقنية في تقليل الأخطاء وتكرار العمل .
- مدى تحسين التواصل والتنسيق بين الأقسام .
- أثر المتابعة الإلكترونية في رفع مستوى إنتاجية الموظفين .

ثالثاً: أهمية البحث

1. الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية للبحث من مساهمته في دراسة العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة وإدارة وتوزيع المهام داخل فرق العمل، وإضافة محتوى علمي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية المتعلقة بالتحول الرقمي والإدارة الحديثة.

2. الأهمية التطبيقية

يمكن أن تساعد نتائج البحث الإدارة في شركة وسم لتأجير السيارات على:

- تحسين طريقة توزيع المهام .
- تحديد المسؤوليات بشكل أكثر وضوحاً .
- رفع سرعة إنجاز الأعمال .
- تحسين متابعة الموظفين .
- تقليل التأخير في تنفيذ المهام .
- الحد من تكرار الأعمال والأخطاء .
- تحسين التنسيق بين الأقسام والفروع .
- دعم اتخاذ القرارات الإدارية بناءً على بيانات فعلية .

كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في شركات أخرى تعمل في قطاع تأجير السيارات أو القطاعات الخدمية المشابهة

رابعاً: أسئلة البحث

يسعى البحث إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي:

ما أثر استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على تحسين جودة الأداء داخل فرق العمل في شركة وسم لتأجير السيارات؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية:

1. ما مدى استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام داخل الشركة؟
2. ما أثر استخدام التقنيات الحديثة على سرعة إنجاز المهام؟
3. هل تساهم التقنيات الحديثة في زيادة وضوح المسؤوليات بين الموظفين؟
4. هل يؤدي استخدام الأنظمة الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء وتكرار المهام؟
5. ما أثر المتابعة الإلكترونية للمهام على إنتاجية الموظفين؟
6. هل تساهم التقنيات الحديثة في تحسين التنسيق بين الأقسام؟
7. ما أبرز المعوقات التي تواجه استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام؟

خامساً: أهداف البحث

الهدف الرئيسي

التعرف على أثر استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على تحسين جودة الأداء داخل فرق العمل في شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض.

الأهداف الفرعية

1. قياس مستوى استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام .
 2. التعرف على أثر التقنية في سرعة إنجاز الأعمال .
 3. تحديد أثر التقنية على وضوح مسؤوليات الموظفين .
 4. قياس مدى مساهمة التقنية في تقليل الأخطاء .
 5. دراسة أثر المتابعة الإلكترونية على إنتاجية الموظفين .
 6. التعرف على دور التقنية في تحسين الاتصال بين الأقسام .
 7. تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة توزيع المهام .
 8. تقديم توصيات تساعد الإدارة على تطوير آلية توزيع ومتابعة المهام .
-

سادساً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة بين استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام وتحسين جودة الأداء داخل فرق العمل.

الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الحديثة وسرعة إنجاز المهام .
2. توجد علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الحديثة ووضوح المسؤوليات .
3. توجد علاقة إيجابية بين المتابعة الإلكترونية للمهام وتقليل الأخطاء .
4. توجد علاقة إيجابية بين استخدام أنظمة إدارة المهام وتحسين إنتاجية الموظفين .
5. توجد علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الحديثة وتحسين التنسيق بين الأقسام .
6. توجد علاقة بين سهولة استخدام الأنظمة الرقمية ورضا الموظفين عن آلية توزيع المهام .

سابعاً: نموذج البحث

يقوم نموذج البحث على وجود متغير مستقل يتمثل في:

استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام

ويتكون من عدة أبعاد، منها:

- التوزيع الإلكتروني للمهام .
- تحديد الأولويات .
- تحديد المسؤول عن المهمة .
- تحديد موعد الإنجاز .
- المتابعة الإلكترونية .
- الإشعارات والتنبيهات .
- التقارير الإلكترونية .

أما المتغير التابع فهو:

تحسين جودة الأداء

ويتضمن:

- سرعة الإنجاز .

- جودة العمل .
- تقليل الأخطاء .
- زيادة الإنتاجية .
- وضوح المسؤوليات .
- تحسين التنسيق .
- رفع مستوى رضا الموظفين والعملاء .

العلاقة المقترحة:

استخدام التقنيات الحديثة → تحسين توزيع المهام → تحسين المتابعة → زيادة الإنتاجية → تحسين جودة الأداء

ثامناً: نطاق الدراسة

النطاق الموضوعي

تتناول الدراسة استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام ومتابعتها وأثر ذلك على جودة أداء فرق العمل.

النطاق المكاني

تطبق الدراسة على شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض – المملكة العربية السعودية.

النطاق البشري

تشمل الدراسة الموظفين والإداريين والعاملين في الأقسام المرتبطة بالعمليات والتشغيل والمبيعات وخدمة العملاء والصيانة والمالية.

النطاق الزمني

تتناول الدراسة الفترة التي يتم خلالها تنفيذ البحث وجمع البيانات وتحليلها.

تاسعاً: مخطط المشروع

يمكن تنفيذ المشروع وفق المراحل التالية:

تحديد المشكلة



مراجعة الدراسات السابقة



تحديد أهداف وأسئلة البحث



تحديد نموذج البحث والفرضيات



إعداد أداة البحث – الاستبانة



جمع البيانات من الموظفين



تحليل البيانات



اختبار الفرضيات



استخلاص النتائج



وضع التوصيات



إعداد التقرير النهائي

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في بيئة العمل، وأكدت بشكل عام أن استخدام الأنظمة الرقمية يمكن أن يساهم في رفع كفاءة العمليات وتحسين عملية الاتصال ومتابعة الأداء.

كما أشارت الأدبيات الإدارية إلى أن التكنولوجيا لا تحقق النتائج المطلوبة بمجرد توفير الأنظمة، وإنما تعتمد الاستفادة منها على عدة عوامل، أهمها سهولة الاستخدام، وتدريب الموظفين، ووضوح الإجراءات، ودعم الإدارة، وتكامل الأنظمة المستخدمة.

وتشير الدراسات المتعلقة بإدارة فرق العمل إلى أن وضوح الأدوار والمسؤوليات يمثل عنصرًا أساسيًا في تحقيق الأداء الجيد، وأن استخدام أدوات إدارة المهام يساعد على توفير رؤية واضحة حول الأعمال المطلوب تنفيذها، والمسؤول عن كل مهمة، وحالة الإنجاز.

كما أوضحت الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي أن المؤسسات التي تستخدم البيانات والأنظمة الإلكترونية في عملياتها تكون أكثر قدرة على متابعة الأداء واكتشاف المشكلات واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن الاستفادة من الدراسات السابقة في:

1. تحديد المتغيرات الرئيسية للبحث .
2. بناء نموذج البحث .
3. تحديد أبعاد المتغير المستقل والتابع .
4. إعداد أسئلة الاستبانة .
5. تفسير النتائج .
6. مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة .

الفجوة البحثية

تركز العديد من الدراسات على التحول الرقمي بصورة عامة، بينما تتميز الدراسة الحالية بالتركيز بصورة مباشرة على استخدام التقنيات الحديثة في توزيع ومتابعة المهام داخل فرق العمل في قطاع تأجير السيارات، وهو قطاع يعتمد بدرجة كبيرة على سرعة التنسيق بين الأقسام والتعامل مع العمليات اليومية المتعددة.

الفصل الثالث: منهجية البحث

منهج البحث

تعتمد الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، وذلك لملاءمته لطبيعة البحث الذي يهدف إلى دراسة واقع استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام وتحليل علاقتها بمستوى جودة الأداء.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض.

عينة الدراسة

يمكن اختيار عينة من الموظفين العاملين في الأقسام المختلفة، مع مراعاة تمثيل الوظائف والأقسام ذات العلاقة بتوزيع المهام.

جدول أدوات البحث

طريقة الاستخدام	الفئة المستهدفة	الهدف	الأداة
إلكترونية	الموظفون	قياس آراء الموظفين حول استخدام التقنية	الاستبانة
مقابلات مباشرة	المديرون والمشرفون	التعرف على التحديات الإدارية والتشغيلية المقابلة	
مراجعة الإجراءات الأقسام التشغيلية	دراسة آلية توزيع المهام الحالية	تحليل الإجراءات	

الأداة	الهدف	طريقة الاستخدام	الفئة المستهدفة
تحليل التقارير	قياس مستوى الإنجاز والتأخير	مراجعة التقارير	الإدارة
الملاحظة	دراسة سير العمل الفعلي	ملاحظة مباشرة	الموظفون

محاور الاستبانة المقترحة

المحور الأول: استخدام التقنيات الحديثة

- تستخدم الشركة أنظمة إلكترونية لتوزيع المهام .
- تساعد الأنظمة الإلكترونية في معرفة المهام المطلوبة مني .
- يتم تحديد المسؤول عن كل مهمة بصورة واضحة .
- تساعد التنبيهات الإلكترونية في تذكير الموظفين بالمهام .
- توفر الأنظمة معلومات محدثة عن حالة المهام .

المحور الثاني: توزيع المهام

- يتم توزيع المهام بصورة عادلة بين الموظفين .
- يتم تحديد أولوية المهام بوضوح .
- يتم تحديد موعد إنجاز كل مهمة .
- تقلل الأنظمة الإلكترونية من تداخل المسؤوليات .
- تساعد التقنية على منع تكرار المهام .

المحور الثالث: جودة الأداء

- ساهم استخدام التقنية في سرعة إنجاز الأعمال .
- ساهمت التقنية في تقليل الأخطاء .
- ساهمت التقنية في رفع إنتاجية الموظفين .
- ساعدت التقنية على تحسين جودة الخدمة .
- ساعدت التقنية في تحسين التنسيق بين الأقسام .

المحور الرابع: معوقات استخدام التقنية

- ضعف التدريب على الأنظمة .
- صعوبة استخدام بعض الأنظمة .
- عدم تكامل الأنظمة .

- ضعف التواصل بين الأقسام .
- مقاومة بعض الموظفين للتغيير .
- المشكلات التقنية .

النتائج المتوقعة

من المتوقع أن توضح الدراسة وجود أثر إيجابي لاستخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على جودة الأداء، خصوصًا في الجوانب التالية:

- سرعة تنفيذ المهام .
- وضوح المسؤوليات .
- تحسين المتابعة .
- تقليل الأخطاء .
- تقليل تأخر المعاملات .
- تحسين التواصل بين الأقسام .
- رفع مستوى الإنتاجية .

كما يتوقع أن تظهر الدراسة أن نجاح استخدام التقنية لا يعتمد فقط على وجود النظام، وإنما على تدريب الموظفين، وضوح الإجراءات، دعم الإدارة، وسهولة استخدام النظام.

التوصيات

بناءً على طبيعة الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. تطبيق نظام موحد لإدارة وتوزيع المهام بين الموظفين .
2. تحديد مسؤول واضح لكل مهمة .
3. تحديد الأولوية والموعد النهائي لكل مهمة .
4. استخدام التنبيهات الإلكترونية للمهام المتأخرة .
5. إنشاء لوحة متابعة للإدارة توضح المهام المنجزة والمتأخرة .
6. تدريب الموظفين بصورة دورية على الأنظمة المستخدمة .
7. ربط الأقسام ذات العلاقة في نظام إلكتروني موحد قدر الإمكان .
8. قياس أداء الموظفين بناءً على مؤشرات أداء واضحة .

9. مراجعة آلية توزيع المهام بصورة دورية.
10. استخدام التقارير الإلكترونية في اتخاذ القرارات الإدارية.
11. تقليل الاعتماد على الرسائل غير المنظمة في متابعة المهام.
12. وضع آلية واضحة لتصعيد المهام المتأخرة للإدارة المختصة.

قائمة المراجع

يمكن اعتماد مراجع أكاديمية في موضوعات التحول الرقمي، إدارة فرق العمل، إدارة المهام، ونظم المعلومات الإدارية، مع تنسيقها وفق أسلوب APA.

ومن المراجع الأساسية المقترحة:

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. *Organizational Behavior*. Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Armstrong, M. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management*. Pearson.
- Davenport, T. H. *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business School Press.

ملاحظة مهمة: عند تجهيز النسخة النهائية الأكاديمية، الأفضل أن أضيف دراسات عربية وأجنبية حديثة مع بيانات النشر وروابطها بدل الاكتفاء بالمراجع العامة أعلاه، حتى يكون فصل الدراسات السابقة وقائمة المراجع أقوى وأكثر قابلية للتوثيق.