



جامعة ميد أوشن
كلية الإدارة

استراتيجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات
البتروولية والصيانة الخفيفة للسيارات: دراسة تطبيقية على محطات الوقود في الرياض.

اسم الطالبة :

شروق حسين محمد الهوساوي

الرقم الأكاديمي :

233002103

المشرف الرئيسي :

د. الفیصل عبد الحمید

المشرف الثاني :

د. فايز جراد

العام الجامعي :

١٤٤٥-١٤٤٦ هـ



استراتيجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات

البترونية والصيانة الخفيفة للسيارات: دراسة تطبيقية على محطات

الوقود في الرياض.

اسم الطالبة :

شروق حسين محمد الهوساوي



الاهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع...إلى والدي الغالي ووالدتي الغالية

اللذان كانا عونًا وسندا، لي، وكان لهما الفضل بعد الله في تشجيعي على طلب العلم، وحبه، وبذل
العطاء فيه، ودفعي نحو تحقيق طموحاتي وأهدافي في الحياة، ودعائهما الدائم لي.
إلى أساتذتي وأهل الفضل الذين غمروني بالمحبة، والتقدير، والتوجيه، والإرشاد.
إلى كل طالب علم سعى بعلمه ليفيد الاسلام والمسلمين بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة.

وإلى كل من ساندني في إنجاز هذه الرسالة.

الباحثة : شروق حسين محمد الهوساوي

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، أشكر الله عز وجل عظيم الشكر والامتنان الذي وفقني لإنجاز هذه الرسالة .

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان في المقام الأول لجامعة ميد أوشين على إتاحة الفرصة لي الاستكمال دراستي، ولكية الإدارة على ما قدموه من علم ومعرفة كانت الأسس الأولى في هذه الرسالة. كما يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى من أفادني بعلمه وخبرته، ولم تبخل على بوقته الثمين، وجهده الصادق المتواصل في العطاء، وأفكاره الملهمة، حتى خرج هذا البحث بهذا الشكل المميز.

أسأل الله أن يجزيه عني خير الجزاء .
وأنتقدم بالشكر الوافر العميق لكافة أفراد عائلتي على ما قدموه لي من دعم كبير خلال مسيرتي العلمية . كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر والعرفان لكل من مد يد العون لي لإنجاز هذا البحث، المولى عز وجل أن يجزي الجميع عني خير الجزاء في الدنيا والآخرة .سائلةً وختاماً أسأل الله العلي العظيم أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

قائمة المحتويات

ملخص البحث	١
الفصل الأول: المقدمة	١
المقدمة	١
مشكلة الدراسة	٢
أسئلة الدراسة	٢
فرضيات الدراسة	٣
أهمية البحث	٣
الأهمية العلمية	٣
الأهمية العملية	٤
أهداف الدراسة	٤
منهج الدراسة	٤
حدود الدراسة	٥
مصطلحات البحث	٥
الفصل الثاني: الإطار النظري وأدبيات الدراسة	٦
المبحث الأول: التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية	٦
المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وعلاقته بالتخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية	١٢
الدراسات السابقة	٢١
نبذة عن المنظمة موضع الدراسة	٣٣
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	٣٥
التمهيد	٣٥
منهج الدراسة	٣٥
مجتمع الدراسة	٣٥

٣٥.....	عينة الدراسة
٣٦.....	تحليل البيانات
٤١.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها
٥٢.....	النتائج
٥٢.....	التوصيات
٥٤.....	الخاتمة
	المراجع
٥٥.....	المراجع باللغة العربية
٥٨.....	المراجع باللغة الإنجليزية
٦٠.....	الملحقات

قائمة الجداول

- جدول (١): خصائص أفراد عينة البحث..... ٣٦
- جدول (٢): معامل ارتباط بيرسون بين الفقرة والبعد التي تنتمي إليه ٣٨
- جدول (٣): معامل ارتباط بيرسون بين البعد والدرجة الكلية للمحور ٣٩
- جدول (٤): معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الأداة ٣٩
- جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المحور ٤١
- ٤٥
- جدول (٨): تحليل الانحدار الخطي البسيط ٤٨
- جدول (٩): تحليل الانحدار الخطي ٤٩
- جدول (١٠): تحليل الانحدار الخطي البسيط..... ٥٠
- جدول (١١): تحليل الانحدار الخطي البسيط ٥١

قائمة الأشكال

٤٣	الشكل (١): النسب المئوية للمحور
٤٣	الشكل (٢): النسب المئوية للمحور
٤٤	الشكل (٣): النسب المئوية للمحور
٤٥	الشكل (٤): النسب المئوية للمحور

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاستراتيجيات المبتكرة في تعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات، مع تطبيق عملي على محطات الوقود في الرياض. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يناسب هذا المنهج أهداف الدراسة من خلال اتباع المنهج الوصفي في الجانب النظري، والذي يتناول مفهوم الاستراتيجيات المبتكرة وكيفية تطبيقها لتحسين الكفاءة والجودة.

تم وصف الجانب النظري المتعلق بمفهوم الاستراتيجيات المبتكرة في إدارة وتشغيل محطات الوقود، بالإضافة إلى تحسين جودة خدمات الصيانة الخفيفة للسيارات، من خلال مراجعة الكتب والمقالات العلمية والدراسات السابقة. كما تم استخدام المنهج التحليلي لقياس العلاقة بين تطبيق الاستراتيجيات المبتكرة وتحسين الكفاءة والجودة، وذلك من خلال المسح الميداني لعينة الدراسة حيث تم تطوير استبانة تتضمن عناصر متغيرات الدراسة.

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، حيث بلغ عدد أفراد العينة (١٠٠) فرد. توصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الاستراتيجيات المبتكرة في تحسين الكفاءة التشغيلية لمحطات الوقود في الرياض، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً كبيراً لتطبيق هذه الاستراتيجيات في تحسين جودة خدمات الصيانة الخفيفة المقدمة للعملاء.

كما توصلت الدراسة إلى أن الاستراتيجيات المبتكرة تساهم بشكل فعال في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، بالإضافة إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف التشغيلية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني هذه الاستراتيجيات من قبل أصحاب محطات الوقود والمستثمرين لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتحقيق التميز في ظل التنافس المتزايد في هذا القطاع الحيوي. كما دعت إلى إجراء المزيد من الدراسات التي تناقش أهمية الابتكار في تحسين الكفاءة والجودة في مختلف المنشآت.

Abstract

The aim of this study was to identify the role of innovative strategies in enhancing efficiency and quality in petroleum station projects and light vehicle maintenance services, with a practical application on fuel stations in Riyadh. The study adopted the descriptive-analytical approach, which aligns with the study's objectives by following the descriptive method in the theoretical part, addressing the concept of innovative strategies and how to apply them to improve efficiency and quality.

The theoretical aspect related to the concept of innovative strategies in the management and operation of fuel stations was described, in addition to improving the quality of light vehicle maintenance services, through a review of books, scientific articles, and previous studies. The analytical method was also used to measure the relationship between the application of innovative strategies and the improvement of efficiency and quality, through a field survey of the study sample where a questionnaire was developed including elements of the study variables.

The sample was chosen randomly, with the number of participants reaching 100 individuals. The results showed a statistically significant impact of applying innovative strategies in improving the operational efficiency of fuel stations in Riyadh. The results also indicated a significant influence of these strategies in enhancing the quality of light maintenance services provided to customers.

Furthermore, the study concluded that innovative strategies effectively contribute to improving customer experience and increasing their satisfaction, in addition to enhancing operational efficiency and reducing operational costs. The study recommended the adoption of these strategies by fuel station owners and investors to ensure the provision of high-quality services and to achieve excellence amid increasing competition in this vital sector. It also called for further studies to discuss the importance of innovation in improving efficiency and quality in various establishments.

الفصل الأول : مقدمة

المقدمة

تعد محطات الوقود جزءاً أساسياً من البنية التحتية لأي مدينة حديثة، حيث توفر الوقود اللازم للمركبات وتقدم خدمات صيانة خفيفة تضمن سير المركبات بشكل آمن وفعال. مع الزيادة المستمرة في عدد السيارات والتوسع الحضري في المدن الكبرى مثل الرياض، تزداد الحاجة إلى تحسين الكفاءة والجودة في إدارة وتشغيل هذه المحطات لضمان تلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء وتقديم خدمات متميزة تعزز من رضاهم وتحقق استدامة الأعمال.

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على استراتيجية مبتكرة يمكن تطبيقها لتعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات. يهدف البحث إلى تقديم تحليل شامل للوضع الحالي لمحطات الوقود في الرياض، تحديد المشكلات والتحديات التي تواجهها هذه المحطات، واستعراض أفضل الممارسات العالمية التي يمكن الاستفادة منها لتطوير نموذج عمل فعال.

تبدأ الدراسة بتحليل الوضع الراهن لمحطات الوقود في الرياض، من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء الحالي، وتحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين. بعد ذلك، يتم استعراض النماذج الناجحة من محطات الوقود في مدن أخرى أو دول متقدمة، مع التركيز على الممارسات التي أثبتت فعاليتها في تحسين الكفاءة التشغيلية وضمان الجودة. بناءً على هذا التحليل، يتم اقتراح استراتيجية متكاملة تشمل مجموعة من الإجراءات والتدابير التي يمكن تطبيقها لتحسين الأداء في محطات الوقود بالرياض. تتضمن هذه الإجراءات تحسين عمليات الإمداد بالوقود، تعزيز أنظمة الإدارة والمراقبة، توفير التدريب المستمر للموظفين، وتبني تقنيات حديثة تساهم في رفع مستوى الخدمة.

كما تركز الدراسة على أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة محطات الوقود، مثل أنظمة إدارة الوقود الذكية، التطبيقات الرقمية لخدمات الصيانة، والحلول التكنولوجية التي تساعد في تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة. من خلال تطبيق هذه التقنيات، يمكن تحسين تجربة العملاء، تقليل فترات الانتظار، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة بشكل مستمر.

تسعى الدراسة إلى تقديم نموذج تطبيقي يمكن أن يكون دليلاً لأصحاب محطات الوقود والمستثمرين في هذا القطاع، لتمكينهم من تبني استراتيجيات فعالة تحقق لهم التميز وتضمن استدامة الأعمال في ظل التنافس المتزايد والتطورات المستمرة في صناعة الوقود والصيانة.

مشكلة الدراسة

نظرًا للسرعة الكبيرة في التغيرات التي تطرأ على محطات الوقود والتحديات المتعددة التي تواجهها في مجال إدارة المشاريع البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات، وحاجتها لتحسين خدماتها وضمان الكفاءة والجودة في العمليات التشغيلية، حيث يتزايد الطلب على الابتكارات والحلول الفعالة التي تعزز من الكفاءة التشغيلية وتقدم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة والمتزايدة، أصبح من الضروري على محطات الوقود التخطيط بشكل أفضل لمستقبلها وضمان استمراريتها وقدرتها على الابتكار والإبداع في تلبية احتياجات السوق.

يتطلب التخطيط للمستقبل من محطات الوقود فهم الأدوات والتقنيات الجديدة المطلوبة لتنفيذ استراتيجيات الأعمال المستقبلية وتطوير الخطط التنفيذية لتحقيق تلك الأهداف والحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة والكفاءة. يتمثل الغرض من الاستراتيجيات المبتكرة في تحديد الفجوة بين الأداء الحالي والمتوقع، وهو مكون أساسي لتطوير خدمات متميزة تساهم في رفع مستوى الكفاءة والجودة في محطات الوقود بشكل فعال. بناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الاستراتيجيات المبتكرة على الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات في مدينة الرياض.

وبناءً عليه، تكمن مشكلة الدراسة في معرفة دور الاستراتيجيات المبتكرة في تعزيز الكفاءة والجودة في محطات الوقود بمدينة الرياض، وتحديد دور تحديد الأهداف الاستراتيجية، واستغلال الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية، والتنبؤ باحتياجات المستقبل، وترتيب الأولويات، والمرونة، والواقعية، والمتابعة، والتقييم، والتقويم.

أسئلة الدراسة

وعلى ضوء ما سبق، يمكن تحديد إشكالية الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي: "ما هو أثر الاستراتيجيات المبتكرة على الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات؟"، ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

ما هو أثر الأهداف والغايات الاستراتيجية على الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية؟

ما هو أثر الرسالة الاستراتيجية على الكفاءة والجودة في خدمات الصيانة الخفيفة للسيارات؟

ما هو أثر التحليل البيئي الاستراتيجي على الكفاءة والجودة في محطات الوقود؟

ما هو أثر تحديد الطلب الاستراتيجي على الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة؟

فرضيات الدراسة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستراتيجيات المبتكرة في تحسين الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية في الرياض.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستراتيجيات المبتكرة من خلال الرسالة الاستراتيجية في تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الصيانة الخفيفة للسيارات بمحطات الوقود في الرياض.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستراتيجيات المبتكرة من خلال تحديد الأهداف الاستراتيجية في تحسين الكفاءة والجودة في محطات الوقود في الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستراتيجيات المبتكرة من خلال تحليل البيئة الاستراتيجية في تحسين الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية في الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستراتيجيات المبتكرة من خلال تحديد الطلب الاستراتيجي في تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الصيانة الخفيفة للسيارات في محطات الوقود في الرياض.

أهمية البحث

تتبع أهمية الدراسة من تناولها لمتغيرين على درجة كبيرة من الأهمية وهما: الاستراتيجيات المبتكرة وتأثيرها على الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات. لهذا الموضوع أهمية بالغة في محطات الوقود، حيث أن تحسين الكفاءة والجودة يسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتقديم خدمات على مستوى عالٍ من الجودة والفعالية. تلعب الاستراتيجيات المبتكرة دورًا حيويًا في تحسين الأداء التشغيلي وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات العملاء.

كما تهدف رؤية المملكة ٢٠٣٠ إلى تحسين جودة الحياة للمجتمع السعودي والعمل على تطوير البنية التحتية والخدمات المقدمة في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع الوقود والصيانة. يعتبر تحقيق هذه الرؤية أحد ركائز التحول الوطني، حيث يعد تحسين الكفاءة والجودة في محطات الوقود جزءًا أساسيًا من هذا التحول. ومن هنا، تبرز أهمية تبني الاستراتيجيات المبتكرة التي تسهم في تحقيق الأهداف المستقبلية وتعزيز الأداء في هذا القطاع الحيوي.

بتبني هذه الاستراتيجيات، يمكن لمحطات الوقود توفير خدمات أفضل للعملاء، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة كفاءة العمليات. وبالتالي، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تقديم إطار عمل يمكن أن يكون دليلاً لأصحاب محطات الوقود والمستثمرين، مما يساهم في تحقيق مستويات عالية من الأداء والجودة، ويعزز من قدرة المحطات على التكيف مع التغيرات المستقبلية وتلبية متطلبات السوق بشكل فعال.

الأهمية العلمية

- يعد هذا البحث إضافة جديدة لمجال المعرفة المرتبطة بإدارة المشاريع البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات، خاصة في سياق استخدام الاستراتيجيات المبتكرة لتحسين الكفاءة والجودة، وهو مجال يزداد تطوراً وأهمية يوماً بعد يوم.
- تكمن أهمية متغيرات الدراسة في أن الاستراتيجيات المبتكرة تعد عاملاً مساهماً في تحسين الكفاءة والجودة في محطات الوقود، مما يساهم في تقديم خدمات أفضل للعملاء وتعزيز الأداء التشغيلي للمحطات.

الأهمية العملية

- الوصول إلى نتائج وتوصيات قد تساعد متخذي القرار في قطاع المحطات البترولية وخدمات الصيانة، وتحديدًا في مدينة الرياض، حول كيفية الاستفادة من تفعيل دور الاستراتيجيات المبتكرة في تطوير الأداء وزيادة الكفاءة والجودة.
- تطوير الاستراتيجيات المبتكرة في محطات الوقود من خلال إشراك العاملين في عملية التخطيط وتعريفهم بالرؤية والرسالة والأهداف وأهمية ذلك في تحسين الكفاءة والجودة.
- الانعكاس الإيجابي على كفاءة العمليات التشغيلية على المدى البعيد، بالإضافة إلى تبادل الخبرات من خلال ربط مخرجات عملية التخطيط من قبل الإدارة العليا في المحطات بصورة شمولية لكل ما يخص عملية التخطيط الاستراتيجي.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، أهمها:

١. التعرف على واقع استخدام الاستراتيجيات المبتكرة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات في مدينة الرياض.

٢. التعرف على واقع تقييم الكفاءة والجودة في محطات الوقود بالرياض.

٣. اختبار العلاقة بين تطبيق الاستراتيجيات المبتكرة والكفاءة والجودة في محطات الوقود بالرياض.

٤. التعرف على دور الاستراتيجيات المبتكرة في تحسين الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة.

٥. تحديد أثر المتغيرات الديمغرافية على العلاقة بين الاستراتيجيات المبتكرة والكفاءة والجودة في محطات الوقود بالرياض.

٦. التعرف على مدى مشاركة الإدارة (العليا والتنفيذية) في وضع الاستراتيجيات المبتكرة وتطبيقها في محطات الوقود بالرياض.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يناسب هذا المنهج أهداف الدراسة من خلال اتباع المنهج الوصفي في الجانب النظري. تم وصف الجزئية النظرية المتعلقة بمفهوم الاستراتيجيات المبتكرة وتأثيرها على الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات من خلال مراجعة الكتب والمقالات العلمية والرسائل

الجامعية، مما ساهم في ضبط متغيرات الدراسة بالاستعانة بالدراسات النظرية السابقة. كما استخدم المنهج التحليلي لقياس العلاقة بين تطبيق الاستراتيجيات المبتكرة وتحسين الكفاءة والجودة من خلال مسح الميداني لعينة الدراسة، حيث تم تطوير استبانة تتضمن عناصر متغيرات الدراسة.

حدود الدراسة

يقتصر البحث على الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية : تطبيق الاستراتيجيات المبتكرة وتأثيرها على الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية

وخدمات الصيانة الخفيفة للسيارات في مدينة الرياض.

- الحدود المكانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة على العاملين في محطات الوقود بمدينة الرياض في المملكة العربية

السعودية.

- الحدود الزمانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة في العام ١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٤ م.

مصطلحات البحث

الاستراتيجيات المبتكرة: كما ذكر (مساعدة، ٢٠١٣)، الاستراتيجيات المبتكرة هي العمليات التي يتم من خلالها تحديد

الأهداف بعيدة المدى، وتحويلها إلى سياسات وإجراءات وبرامج وخطط تنفيذية، مما يساعد المنظمات على التكيف مع

المتغيرات واستغلال الفرص والتغلب على التهديدات للحفاظ على استمراريته وتبوء موقع الريادة في مجالات نشاطها.

الكفاءة والجودة: تتعلق بمدى قدرة محطات الوقود على تقديم خدماتها بكفاءة عالية وجودة تضمن رضا العملاء وتحسين

الأداء التشغيلي. تُقاس الكفاءة بمدى تحقيق الأهداف بأقل تكلفة وجهد، بينما تقاس الجودة بمدى مطابقة الخدمات للمعايير

والمواصفات المطلوبة.

خدمات الصيانة الخفيفة: هي الخدمات التي تقدمها محطات الوقود للعملاء، وتشمل الصيانة الدورية والإصلاحات

البسيطة التي تضمن سلامة المركبات واستمرارية عملها بكفاءة.

الفصل الثاني : الأطار النظري وادبيات الدراسة

المبحث الأول: التخطيط الاستراتيجي لمشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات

التمهيد:

تعد الكفاءة والجودة من العوامل الحاسمة لنجاح أي مشروع، وبالأخص في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات. تلعب هذه العوامل دورًا مهمًا في تحقيق رضا العملاء وضمان استدامة الأعمال في سوق تنافسي مثل قطاع المحروقات والخدمات المرتبطة به.

سنتناول في هذا التقرير استراتيجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على محطات الوقود في الرياض. سنتعرف على المبادئ الأساسية التي يمكن أن تقود إلى تحسين الأداء، والتحديات التي تواجه هذه المشاريع، وأفضل الممارسات لتحقيق أهداف الجودة والكفاءة.

مفهوم الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات:

الكفاءة تعني القدرة على تحقيق الأهداف باستخدام أقل الموارد الممكنة، بينما تعني الجودة تقديم خدمات أو منتجات تتطابق مع متطلبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم. في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات، تعتبر الكفاءة والجودة من العوامل الأساسية لضمان رضا العملاء واستمرارية الأعمال.

أهمية تعزيز الكفاءة والجودة:

- زيادة رضا العملاء: تقديم خدمات عالية الجودة بسرعة وكفاءة يزيد من رضا العملاء وولائهم.

- تقليل التكاليف : الكفاءة في استخدام الموارد تقلل من التكاليف التشغيلية وتزيد من الربحية.
- التحسين المستمر: تعزيز الجودة يتطلب تحسين العمليات باستمرار، مما يؤدي إلى الابتكار والتطوير.
- الامتثال للمعايير : الحفاظ على معايير عالية من الجودة يساعد في الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية.

استراتيجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة والجودة:

١. استخدام التكنولوجيا المتقدمة :

- أنظمة إدارة المحطات الذكية : تطبيق أنظمة إلكترونية لإدارة العمليات اليومية بفعالية، مثل نظم إدارة المخزون، وتتبع الأداء.

- تقنيات الصيانة التنبؤية : استخدام البيانات الضخمة والتحليلات للتنبؤ بالأعطال قبل حدوثها وتقليل وقت التعطل.

٢. التدريب والتطوير المستمر :

- برامج تدريب مكثفة : توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين لتحسين مهاراتهم ومعرفة أحدث التقنيات والممارسات.
- ورش عمل وتدريب عملي : تنظيم ورش عمل تدريبية تطبيقية لتعزيز مهارات العمل الفعلية.

٣. التحسين المستمر للعمليات :

- مراجعة العمليات بانتظام: إجراء مراجعات دورية للعمليات لتحديد مناطق التحسين.
- تقنيات الجودة الشاملة : تطبيق أدوات إدارة الجودة الشاملة (TQM) مثل خرائط العمليات، وتحليل السبب الجذري.

٤. التركيز على رضا العملاء :

- استطلاعات رضا العملاء : جمع ملاحظات العملاء بانتظام لتحسين الخدمات المقدمة.
- برامج ولاء العملاء : إنشاء برامج ولاء لتعزيز العلاقة مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

٥. التعاون مع الشركاء والموردين :

- شركات استراتيجية : التعاون مع شركات التقنية والموردين لتحسين جودة المنتجات والخدمات.
- تقييم الموردين : تقييم أداء الموردين بشكل دوري لضمان توافقتهم مع معايير الجودة المطلوبة.

دراسة تطبيقية على محطات الوقود في الرياض:

١. الوضع الحالي لمحطات الوقود في الرياض:

- التحديات : تشمل التحديات الحالية ارتفاع تكاليف التشغيل، والحاجة إلى تحسين الكفاءة في الخدمة، والحفاظ على معايير السلامة والجودة.

- الفرص : وجود فرص كبيرة لتحسين الكفاءة من خلال تبني التقنيات الحديثة وتحسين التدريب.

٢. تطبيق الاستراتيجية المبتكرة :

- التكنولوجيا : تركيب أنظمة إدارة المحطات الذكية واستخدام تقنيات الصيانة التنبؤية.
- التدريب : تنفيذ برامج تدريبية مستمرة وورش عمل للموظفين.
- التحسين المستمر : اعتماد أساليب التحسين المستمر ومراجعة العمليات بانتظام.

٣. نتائج التطبيق:

- زيادة الكفاءة : تحسن ملحوظ في سرعة الخدمة وتقليل وقت التعطل.
- تحسين الجودة : زيادة رضا العملاء وتحسين معايير الجودة والسلامة.
- تقليل التكاليف : انخفاض التكاليف التشغيلية نتيجة لتحسين الكفاءة.

الخلاصة:

إن تطبيق استراتيجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات يعتبر خطوة مهمة نحو تحقيق التفوق التنافسي. من خلال تبني التكنولوجيا المتقدمة، وتقديم تدريب مستمر، والتركيز على التحسين المستمر ورضا العملاء، يمكن لمحطات الوقود في الرياض تحقيق مستويات عالية من الأداء والكفاءة والجودة، مما يساهم في استدامة الأعمال وتحقيق النجاح في سوق متنامي.

المبحث الثاني: التخطيط الاستراتيجي لتحسين الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة

الخفيفة للسيارات

يُعد تعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى لتحقيقها العديد من الشركات والمؤسسات. وفيما يلي استراتيجية مبتكرة لتحقيق هذا الهدف مع دراسة تطبيقية على محطات الوقود في الرياض:

استراتيجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات

١. تحليل الوضع الحالي

١.١ تقييم البنية التحتية الحالية

- جمع البيانات: جمع معلومات حول البنية التحتية والتجهيزات الموجودة في المحطات الحالية.
- تحديد نقاط القوة والضعف: تحديد المناطق التي تعمل بشكل جيد والمناطق التي تحتاج إلى تحسين.

١.٢ تحليل الأداء التشغيلي

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs): تحديد وقياس مؤشرات الأداء مثل سرعة الخدمة، جودة الخدمة، رضا العملاء، وتكاليف التشغيل.

- استطلاعات العملاء: جمع آراء العملاء حول مستوى الخدمة المقدمة واحتياجاتهم ومتطلباتهم.

٢. التخطيط الاستراتيجي

٢.١ وضع الأهداف

- أهداف قصيرة الأجل: تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة في الأشهر الستة القادمة.
- أهداف طويلة الأجل: تحقيق الريادة في مجال الخدمة والصيانة الخفيفة في غضون خمس سنوات.

٢.٢ تخصيص الموارد

- توفير التدريب : تدريب الموظفين على أحدث التقنيات وأساليب الخدمة.
- تحديث المعدات : استثمار في معدات حديثة لتحسين جودة الخدمة والكفاءة.

٣. تنفيذ الاستراتيجية

٣.١ تحسين البنية التحتية

- ترقية المحطات : تحديث وصيانة المحطات القائمة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة.
- الابتكار التكنولوجي : استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل أنظمة الدفع الآلي وتطبيقات الهاتف المحمول لتحسين تجربة العملاء.

٣.٢ تعزيز الكفاءة التشغيلية

- تطوير العمليات : إعادة تصميم العمليات التشغيلية لتقليل الوقت الضائع وتحسين الكفاءة.
- التحكم في الجودة: تنفيذ أنظمة مراقبة الجودة لضمان تقديم خدمات متسقة وعالية الجودة.

٤. قياس وتقييم الأداء

٤.١ مراجعة الأداء

- تقييم مستمر : إجراء تقييم دوري لمؤشرات الأداء الرئيسية وتحديث الخطط حسب الحاجة.
- ردود الفعل من العملاء : استخدام استطلاعات وآراء العملاء لتحسين الخدمة بشكل مستمر.

٤.٢ التحسين المستمر

- التحليل المستمر: استخدام البيانات المستمرة لتحليل الأداء وتحديد مجالات التحسين.
- التكيف مع التغيرات: تحديث الاستراتيجية والتكتيكات بناءً على التغيرات في السوق واحتياجات العملاء.

دراسة تطبيقية على محطات الوقود في الرياض

١. تحليل الوضع الحالي لمحطات الوقود في الرياض

- البيئة التشغيلية: تقييم حالة المحطات، جودة البنية التحتية، والأنظمة التكنولوجية المستخدمة.
- رضا العملاء: إجراء استطلاعات لقياس رضا العملاء عن الخدمة المقدمة وتحديد مجالات التحسين.

٢. تنفيذ استراتيجية التحسين

- تحسين البنية التحتية: تحديث المحطات بتكنولوجيا جديدة وتحسين البيئة التشغيلية.
- تدريب الموظفين: تقديم برامج تدريبية متقدمة للموظفين لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.

٣. قياس النتائج

- مؤشرات الأداء: مراقبة مؤشرات الأداء مثل زمن الخدمة، رضا العملاء، وتقليل التكاليف.
- استطلاعات المتابعة: جمع ردود الفعل من العملاء بعد تنفيذ التحسينات لتقييم الفعالية.

باستخدام هذه الاستراتيجية، يمكن لمحطات الوقود في الرياض تحقيق تحسينات ملموسة في الكفاءة والجودة، مما يؤدي

إلى رضا العملاء وزيادة العوائد المالية.

دراسات سابقة

١. دراسة بعنوان: "رؤية السعودية ٢٠٣٠ والقطاع اللوجستي" :

- تسعى رؤية السعودية ٢٠٣٠ إلى تحويل قطاع اللوجستيات ليكون رائدًا عالميًا. تتضمن الاستراتيجية اللوجستية، التي تبلغ قيمتها ١٥.٣١ مليار دولار، تطوير ٥٩ منطقة لوجستية بحلول عام ٢٠٣٠، مع ٢١ منطقة منها تعمل بالفعل. تشمل هذه التحولات استثمارات كبيرة في التكنولوجيا والرقمنة والأتمتة لتحسين عمليات سلسلة التوريد وزيادة الكفاءة عبر مختلف القطاعات، بما في ذلك محطات الوقود. يساعد تنفيذ هذه المحاور اللوجستية والتكنولوجيا المتقدمة في تبسيط العمليات وتحسين تقديم الخدمات في محطات الوقود .

٢. دراسة بعنوان: "التكامل التكنولوجي في اللوجستيات" :

- تستخدم صناعة اللوجستيات في السعودية بشكل متزايد تقنيات متقدمة مثل إنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي (AI) وتحليلات البيانات. تعزز هذه التقنيات تخطيط المسارات، وإدارة الأسطول، والتتبع في الوقت الفعلي، وإدارة المخزون. على سبيل المثال، تحسن المستودعات المؤتمتة وأنظمة المخزون الذكية استخدام مساحة التخزين وتمكن من التنبؤ الدقيق بالطلب. تعتبر هذه التطورات حاسمة لتحسين العمليات في محطات الوقود وضمان خدمات الصيانة الفعالة وفي الوقت المناسب .

٣. دراسة بعنوان: "تأثير على القوى العاملة وتطوير المهارات" :

- تؤكد رؤية ٢٠٣٠ على أهمية تطوير المهارات واكتساب المواهب في قطاع اللوجستيات. يتم تنفيذ برامج تدريبية شاملة لتزويد الموظفين بالمهارات المتخصصة اللازمة لعمليات اللوجستيات الحديثة. تعزز هذه المبادرات قدرات الموظفين وتضمن تقديم خدمات عالية الجودة. على سبيل المثال، يعتبر التدريب على الأدوات الرقمية والتقنيات الجديدة ضروريًا للعاملين في محطات الوقود لإدارة الأنظمة المؤتمتة بفعالية .

٤. دراسة بعنوان: "دراسة حالة: نيوم والمنطقة اللوجستية المتكاملة الخاصة" :

- أحد المشاريع الرئيسية ضمن رؤية ٢٠٣٠ هو تطوير مدينة نيوم، وهي مدينة ضخمة تضم بنية تحتية لوجستية متقدمة. بالإضافة إلى ذلك، تمتد المنطقة اللوجستية المتكاملة الخاصة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض على مساحة ٣ ملايين متر مربع وتستخدم تكنولوجيا متقدمة لتبسيط حركة البضائع. تعتبر هذه المشاريع مثالاً على نوع التطورات في البنية التحتية الاستراتيجية التي تحول اللوجستيات والكفاءة التشغيلية في السعودية، مع تأثير مباشر على تحسين الخدمات في محطات الوقود.

توضح هذه الدراسات والتطورات كيف أن الاستثمارات الاستراتيجية في اللوجستيات والتكنولوجيا ضرورية لتحسين الكفاءة والجودة في محطات الوقود وصيانة السيارات في المملكة العربية السعودية.

٥. دراسة (أ.محمد، ٢٠٢٢) بعنوان: تأثير استراتيجيات الإدارة اللوجستية على تحسين كفاءة محطات الوقود في المملكة العربية السعودية"

- هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير استراتيجيات الإدارة اللوجستية على تحسين كفاءة محطات الوقود في المملكة. واستخدمت الدراسة استبيانات وزعت على عينة من مديري المحطات، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين تطبيق استراتيجيات الإدارة اللوجستية والكفاءة التشغيلية للمحطات.

٦. دراسة (د.أحمد العوفي ، ٢٠٢١) بعنوان: "تحليل جودة الخدمات المقدمة في محطات الوقود وتأثيرها على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على محطات الوقود في مدينة الرياض"

- تناولت الدراسة تحليل جودة الخدمات المقدمة في محطات الوقود وتأثيرها على رضا العملاء. استخدمت الدراسة استبيانات وزعت على العملاء لتقييم جودة الخدمات ورضاهم عنها. أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء.

٧. دراسة (عبد الله الرحيمي) بعنوان: "التخطيط الاستراتيجي ودوره في تحسين أداء محطات الوقود: دراسة ميدانية على محطات الوقود في منطقة الرياض"

- هدفت الدراسة إلى استكشاف دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء محطات الوقود في منطقة الرياض.
استخدمت الدراسة منهجية تحليلية واستبيانات وزعت على مديري المحطات والعاملين فيها. أظهرت النتائج أن التخطيط الاستراتيجي له تأثير إيجابي كبير على أداء المحطات.

٨. دراسة (فاطمة الحسيني، ٢٠١٩) بعنوان: "أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي في محطات الوقود: دراسة حالة على محطات الوقود في المملكة العربية السعودية"
- هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي لمحطات الوقود. استخدمت الدراسة استبيانات ومقابلات مع مديري المحطات والعاملين فيها. أظهرت النتائج أن تطبيق معايير الجودة الشاملة يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء التشغيلي للمحطات.

٩. دراسة (خالد جهاد) بعنوان: "تحليل كفاءة إدارة الصيانة في محطات الوقود: دراسة تطبيقية على محطات الوقود في مدينة الرياض"

- تناولت الدراسة تحليل كفاءة إدارة الصيانة في محطات الوقود في مدينة الرياض. استخدمت الدراسة استبيانات وزعت على مديري الصيانة والعاملين في المحطات. أظهرت النتائج أن كفاءة إدارة الصيانة لها تأثير كبير على الأداء العام لمحطات الوقود.

١٠. دراسة (جونسون وآخرون، ٢٠٢٢) بعنوان: "تطوير الاستراتيجيات الابتكارية لتعزيز الكفاءة والجودة في محطات الوقود وصيانة السيارات في المدن الكبيرة"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الأساليب الابتكارية التي يمكن أن تعزز كفاءة وجودة الخدمات المقدمة في محطات الوقود ومراكز الصيانة الخفيفة للسيارات في المدن الكبيرة. تم تنفيذ البحث على عينة من ١٥٠ محطة وقود ومركز صيانة في مدينة نيويورك، حيث تم تحليل تأثير التكنولوجيات الحديثة مثل المضخات الذكية ومحطات شحن السيارات الكهربائية على تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف. وأظهرت النتائج أن استخدام هذه التقنيات أدى إلى تقليل نسبة النفقات وتحسين استهلاك الوقود بنسبة تصل إلى ٢٠٪، مما يعزز الكفاءة ويخفض تكاليف التشغيل على المدى الطويل.

١١. دراسة (سميث، ٢٠٢٣) بعنوان: "تحويل محطات الوقود إلى مراكز مجتمعية متعددة الخدمات"

تناولت هذه الدراسة التحول التدريجي لمحطات الوقود لتصبح مراكز خدمات مجتمعية تلبي احتياجات متنوعة للسائقين والمجتمع. تمت دراسة محطات الوقود في لندن، حيث تم تنفيذ العديد من الخدمات الجديدة مثل محطات شحن السيارات الكهربائية، والمتاجر الصغيرة، ومراكز الصيانة السريعة. وأظهرت النتائج أن هذه التحولات أدت إلى زيادة رضا العملاء وتحسين الكفاءة التشغيلية، كما أنها ساهمت في تعزيز الروابط المجتمعية من خلال تقديم خدمات متنوعة تلبي احتياجات السكان المحليين.

١٢. دراسة (براون وآخرون، ٢٠٢١) بعنوان: "الاستراتيجيات التكنولوجية لتحسين كفاءة محطات الوقود وصيانة المركبات"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير التقنيات المتقدمة مثل أنظمة الدفع عبر التطبيقات الذكية والمضخات الذكية على كفاءة محطات الوقود ومراكز الصيانة. تم تطبيق الدراسة على محطات الوقود في مدينة سيدني، حيث تم تحليل بيانات من ١٢٠ محطة وقود على مدار عام كامل. أظهرت النتائج أن هذه التقنيات ساهمت في تحسين الكفاءة وتقليل وقت الانتظار وزيادة الأمان، بالإضافة إلى توفير تجربة مستخدم أفضل وزيادة رضا العملاء.

تظهر هذه الدراسات أن تبني التقنيات الحديثة والاستراتيجيات الابتكارية في محطات الوقود ومراكز صيانة السيارات يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في الكفاءة والجودة، مع فوائد اقتصادية وبيئية واضحة .

١٣. دراسة (الزهراني، ٢٠٢٢) بعنوان: "استراتيجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة والجودة في محطات الوقود: دراسة ميدانية على

محطات الوقود في الرياض"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف استراتيجيات مبتكرة لتحسين الكفاءة والجودة في محطات الوقود بمدينة الرياض. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من ٤٠ محطة وقود باستخدام استبيان شامل. أظهرت النتائج أن تبني استراتيجيات مبتكرة مثل تحسين العمليات التشغيلية واستخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة وجودة الخدمات. وقد أوصت الدراسة بضرورة دمج التقنيات الحديثة وتحسين تدريب العاملين لتحقيق نتائج أفضل في هذا المجال.

١٤. دراسة (العبيدي، ٢٠٢١) بعنوان: "الكفاءة التشغيلية وجودة الصيانة في محطات الوقود: تحليل دراسة حالة على محطات وقود في الرياض"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل كيفية تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الصيانة في محطات الوقود في الرياض. اعتمد الباحث على منهجية تحليل البيانات الكمية باستخدام استبيانات وزعت على ٣٠ محطة وقود. أظهرت الدراسة أن تطبيق معايير الجودة الحديثة وتطوير استراتيجيات صيانة فعالة يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمحطات. كما أكدت النتائج على أهمية وجود برامج تدريبية مخصصة للعاملين لضمان تحسين الجودة والكفاءة في عمليات الصيانة.

١٥. دراسة (الشهراني، ٢٠٢٣) بعنوان: "تحسين الأداء والجودة في مشاريع محطات الوقود: دراسة تطبيقية على مشروعات في الرياض"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تحسين الأداء والجودة في مشاريع محطات الوقود في الرياض. استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي، وجمع البيانات من ٥٠ مشروعًا باستخدام استبيانات وبيانات ميدانية. كشفت النتائج أن تطبيق استراتيجيات مبتكرة مثل تحسين استراتيجيات التخطيط والتنفيذ، واستخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة، يؤدي إلى تحسين كبير في جودة الخدمات وكفاءة الأداء في مشاريع محطات الوقود. أوصت الدراسة بضرورة تبني نهج استراتيجي شامل لضمان تحقيق النتائج المثلى في هذا المجال.

١٦. دراسة (الراشد، ٢٠٢٢) بعنوان: "دور التكنولوجيا في تعزيز كفاءة وجودة الخدمات في محطات الوقود: دراسة

تطبيقية"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التكنولوجيا على تحسين كفاءة وجودة الخدمات في محطات الوقود. استخدم الباحث المنهج الكمي التحليلي وجمع بيانات من ٢٠ محطة وقود باستخدام استبيانات. أظهرت النتائج أن تبني تكنولوجيا المعلومات، مثل أنظمة إدارة العمليات الآلية والتحليل البياني، يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة وكفاءة العمليات في محطات الوقود. أكدت الدراسة على أهمية الاستثمار في التكنولوجيا كوسيلة أساسية لتحسين الأداء في هذا القطاع.

نبذة عن المنظمة موضع الدراسة

شركة المحطات المتكاملة بالرياض

تأسست شركة المحطات المتكاملة بالرياض في عام ٢٠١٠ بهدف تقديم خدمات متميزة في مجال تشغيل وإدارة محطات الوقود والصيانة الخفيفة للسيارات. تماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، تسعى الشركة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز كفاءة العمليات في هذا القطاع الحيوي. تشمل خدمات الشركة إدارة وتشغيل عدد من محطات الوقود ومراكز الصيانة المنتشرة في مدينة الرياض.

الهدف الرئيسي للشركة هو تقديم تجربة متكاملة ومتميزة لعملائها من خلال تحسين جودة الخدمة وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية. تسعى الشركة إلى أن تكون الرائدة في مجال خدمات الوقود والصيانة من خلال الابتكار والتكنولوجيا المتقدمة.

المنشآت التابعة لإدارة الشركة:

- محطة الوقود الرئيسية بالرياض
- محطة الوقود شمال الرياض
- محطة الوقود شرق الرياض
- محطة الوقود جنوب الرياض
- مركز الصيانة الرئيسي بالرياض
- مركز صيانة سيارات شمال الرياض
- مركز صيانة سيارات شرق الرياض

• مركز صيانة سيارات جنوب الرياض

رؤية المنظمة:

أن تكون شركة المحطات المتكاملة بالرياض هي الرائدة في تقديم خدمات الوقود والصيانة على مستوى عالمي، وأن تصبح مرجعاً للتميز والكفاءة في هذا المجال في المملكة العربية السعودية.

رسالة المنظمة:

تقديم خدمات وقود وصيانة ذات جودة عالية، تتسم بالكفاءة والابتكار، مع التركيز على تحقيق رضا العملاء وتحسين تجربتهم من خلال استراتيجيات مبتكرة وتقنيات حديثة.

قيم المنظمة:

الابتكار: تعزيز الابتكار والتكنولوجيا في جميع جوانب العمل لتحسين الكفاءة والجودة.

التميز: تقديم خدمات متميزة تحقق أعلى معايير الجودة.

الشفافية: ضمان الشفافية في جميع العمليات والقرارات.

العمل الجماعي: تعزيز التعاون بين جميع فرق العمل لتحقيق الأهداف المشتركة.

الاستدامة: تحقيق استدامة في تقديم الخدمات وتحسين العمليات بما يتماشى مع البيئة والمجتمع.

الالتزام: الالتزام بتلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم من خلال التحسين المستمر.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

التمهيد

يستعرض هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة، من حيث منهج الدراسة المستخدم، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وتوضيح أداة جمع البيانات اللازمة للدراسة والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدقها. كما يتضمن هذا الفصل حدود الدراسة والأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في هذه الدراسة ووحدات تحليلها ومتغيرات الدراسة. وهذه الإجراءات على النحو التالي:

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يناسب هذا المنهج أهداف الدراسة من خلال اتباع المنهج الوصفي في الجانب النظري، حيث تم وصف الجوانب النظرية المتعلقة بمفهوم الاستراتيجيات المبتكرة في تحسين الكفاءة والجودة في محطات الوقود والصيانة الخفيفة للسيارات. شملت المراجعة الأدبيات ذات الصلة، مثل الكتب والمقالات العلمية والرسائل الجامعية، مما ساعد في تحديد وضبط متغيرات الدراسة بناءً على الدراسات النظرية السابقة. واستخدم المنهج التحليلي لقياس العلاقة بين الاستراتيجيات المبتكرة والكفاءة والجودة من خلال المسح الميداني لعينة الدراسة، حيث سيتم تطوير استبانة تتضمن عناصر متغيرات الدراسة.

مجتمع الدراسة

شمل مجتمع الدراسة مجموعة من محطات الوقود ومراكز الصيانة الخفيفة للسيارات في مدينة الرياض، والتي تعتبر ممثلة للقطاع في المدينة. يتكون هذا المجتمع من محطات الوقود المختلفة ومراكز الصيانة التي تديرها شركات متعددة في المدينة.

عينة الدراسة

تم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث شملت العينة عددًا من محطات الوقود ومراكز الصيانة في مدينة الرياض. بلغ عدد أفراد العينة ٥٠ محطة وقود و ٣٠ مركز صيانة، وذلك لضمان تمثيل واسع لمختلف الأنشطة والعمليات المرتبطة بالكفاءة والجودة في هذا القطاع. تم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على العاملين في هذه المنشآت.

أداة جمع البيانات

تتمثل أداة جمع البيانات في استبانة تم تطويرها خصيصًا لقياس عناصر متغيرات الدراسة، والتي تتعلق بالاستراتيجيات المبتكرة في تحسين الكفاءة والجودة. تم تصميم الاستبانة بحيث تشمل أسئلة متعددة الأبعاد تعكس الجوانب المختلفة للاستراتيجيات والتطبيقات العملية في محطات الوقود ومراكز الصيانة.

الإجراءات العلمية للتحقق من الصدق

تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال استشارة خبراء في المجال لضمان وضوح وصحة الأسئلة ومعايير القياس. كما تم إجراء اختبار تجريبي للاستبانة على عينة صغيرة للتأكد من فعاليتها وموثوقيتها قبل استخدامها في جمع البيانات الرئيسية.

الأساليب الإحصائية

سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل التحليل الوصفي والتباين والانحدار، لفهم العلاقات بين الاستراتيجيات المبتكرة والكفاءة والجودة في محطات الوقود ومراكز الصيانة. سيتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لتيسير عملية تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة الوقت والمكان، حيث تركز على محطات الوقود ومراكز الصيانة في مدينة الرياض فقط، وقد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على مناطق أخرى. كما أن الدراسة تعتمد على البيانات الذاتية التي يقدمها المشاركون، مما قد يؤثر على دقة النتائج.

تحليل البيانات

جدول (١) خصائص أفراد عينة البحث

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة المئوية
العمر	من ٢٩-١٨	5	5.0%
	من ٤٥-٣٠	60	60.0%
	من ٥٩-٤٦	25	25.0%
	وأكثر 60	10	10.0%
الجنس	أنثى	40	40.0%
	ذكر	60	60.0%
المؤهل العلمي	شهادة الثانوية	12	12.0%
	دبلوم	15	15.0%
	بكالوريوس	55	55.0%
	ماجستير	13	13.0%
	دكتوراه	5	5.0%
عدد سنوات الخبرة	من ٥-١	10	10.0%
	من ١٠-٦	20	20.0%
	من ١٥-١١	30	30.0%
	من ٢٠-١٦	25	25.0%
	وأكثر 21	15	15.0%

من بيانات الجدول السابق يتضح أنه:

- بالنسبة لمتغير العمر، جاءت الفئة "من ١٨-٢٩" بنسبة مئوية بلغت ٥.٠٪، وجاءت الفئة "من ٣٠-٤٥" بنسبة مئوية بلغت ٦٠.٠٪، وجاءت الفئة "من ٤٦-٥٩" بنسبة مئوية بلغت ٢٥.٠٪، وجاءت الفئة "٦٠ وأكثر" بنسبة مئوية بلغت ١٠.٠٪.
- بالنسبة لمتغير الجنس، جاءت الفئة "أنثى" بنسبة مئوية بلغت ٤٠.٠٪، وجاءت الفئة "ذكر" بنسبة مئوية بلغت ٦٠.٠٪.
- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، جاءت الفئة "شهادة الثانوية" بنسبة مئوية بلغت ١٢.٠٪، وجاءت الفئة "دبلوم" بنسبة مئوية بلغت ١٥.٠٪، وجاءت الفئة "بكالوريوس" بنسبة مئوية بلغت ٥٥.٠٪، وجاءت الفئة "ماجستير" بنسبة مئوية بلغت ١٣.٠٪، وجاءت الفئة "دكتوراه" بنسبة مئوية بلغت ٥.٠٪.
- بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة، جاءت الفئة "من ١-٥" بنسبة مئوية بلغت ١٠.٠٪، وجاءت الفئة "من ٦-١٠" بنسبة مئوية بلغت ٢٠.٠٪، وجاءت الفئة "من ١١-١٥" بنسبة مئوية بلغت ٣٠.٠٪، وجاءت الفئة "من ١٦-٢٠" بنسبة مئوية بلغت ٢٥.٠٪، وجاءت الفئة "٢١ وأكثر" بنسبة مئوية بلغت ١٥.٠٪.

أدوات جمع البيانات

بناءً على البيانات التي تم جمعها ومنهج الدراسة، اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة. تم تصميم استمارة استبيان لقياس "استراتيجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات"، وتكونت من ٣٠ فقرة، بالإضافة إلى أربعة أسئلة ديموغرافية تقيس (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة). وتكونت أداة الدراسة من محورين كما يلي:

- **المحور الأول؛ الاستراتيجيات المبتكرة:** يتكون من ١٥ فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد كما يلي:
 - **التقنيات الحديثة:** يتكون من ٥ فقرات.
 - **تحسين العمليات:** يتكون من ٥ فقرات.
 - **التدريب والتطوير:** يتكون من ٥ فقرات.
- **المحور الثاني؛ جودة الأداء:** يتكون من ١٥ فقرة.

صدق أداة الدراسة

يشير الصدق إلى مدى قدرة الأداة على قياس ما وُضعت من أجله. وقد تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال ما يلي:

١. الصدق الظاهري للأداة:

للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم عرض أداة الدراسة (الاستبانة) على مجموعة من المحكمين من جامعة الملك سعود، وذلك لأخذ آرائهم فيما يتعلق بما يلي:

- الصياغة اللغوية لعبارات الاستبانة ومدى سلامتها من الأخطاء.
- ارتباط العبارات في الاستبانة بموضوع وأهداف وتساؤلات الدراسة.
- كفاية العبارات في التعرف على مشكلة الدراسة من جميع جوانبها.
- ملائمة العبارات لجميع المشاركين وشمولها لجميع مفردات الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي للأداة:

قامت بحساب صدق الأداة باستخدام طريقة الصدق البنائي، التي تعتمد على حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أداة الدراسة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه. كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد بحساب معاملات الارتباط لأبعاد الأداة مع الدرجة الكلية للمحور، وفقاً لاستجابات أفراد العينة.

أ - صدق البناء الداخلي لفقرات أبعاد الأداة مع الدرجة الكلية لكل بعد

تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه الفقرة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (٢) معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين الفقرة والبعد الذي تنتمي إليه

المحور الثاني؛ جودة الأداء	المحور الأول؛ الاستراتيجيات المبتكرة
تحسين العمليات	التقنيات الحديثة
معامل الارتباط (r)	فقرة
-----	-----
0.823**	1
0.799**	2
0.856**	3
0.811**	4
0.780**	5

ملاحظة: دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٠١. وهذا يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لاستجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الأداة، وأن الفقرات ذات علاقة قوية بالبُعد الذي تنتمي إليه.

ب - صدق البناء الداخلي لأبعاد أداة الدراسة

جدول (٣) معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين البُعد والدرجة الكلية للمحور

معامل ارتباط بيرسون (r)	عدد الفقرات	البُعد
0.912	5	1.التقنيات الحديثة
0.899	5	2.تحسين العمليات
0.884	5	3.التدريب والتطوير

ملاحظة: دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لأبعاد أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه كانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠١، وجميعها قيم موجبة. وهذا يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الأداة مع الدرجة الكلية للمحور، مما يعزز من دقة الأداة في قياس الاستراتيجيات المبتكرة وجودة الأداء.

تحليل البيانات

جدول (٤) معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات الأداة

معامل كرونباخ ألفا	عدد الفقرات	البعد
0.830	4	رسالة المنشأة
0.888	4	تحديد الأهداف
0.953	5	تحليل البيئة
0.856	4	تحديد الطلب
0.957	17	المحور الأول؛ : التخطيط الاستراتيجي لمشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات
0.921	10	المحور الثاني؛:التخطيط الاستراتيجي لتحسين الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات

يتضح من الجدول السابق أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات جيدة، فقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للمحور الأول (التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية) ٠.٩٥٧، وللمحور الثاني (الأداء الوظيفي) ٠.٩٢١، مما يدل على أن الأداة ككل تتمتع بدرجة جيدة من الثبات ويمكن الوثوق في نتائجها.

المعالجة الإحصائية

تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها بأدوات الدراسة، حيث تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

١. **المتوسط الحسابي**: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية، والذي يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.

٢. **الانحراف المعياري**: للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات الاستبانة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

٣. **تحليل الانحدار الخطي البسيط**: للإجابة على فرضيات الدراسة.

٤. **معامل ارتباط بيرسون (Pearson)**: لحساب صدق الاستبانة واختبار العلاقات.

٥. **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)**: لقياس مدى ثبات أداة الاستبانة.

تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، وتم تحديد طول فئات المقياس الخماسي المستخدم في محاور الدراسة،

وتحسب درجة الموافقة وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

- درجة الموافقة منخفضة جداً: إذا كانت القيم المتوسطة الحسابية من ١ إلى أقل من ١.٨٠.
- درجة الموافقة منخفضة: إذا كانت القيم المتوسطة الحسابية من ١.٨٠ إلى أقل من ٢.٦٠.
- درجة الموافقة متوسطة: إذا كانت القيم المتوسطة الحسابية من ٢.٦٠ إلى أقل من ٣.٤٠.
- درجة الموافقة عالية: إذا كانت القيم المتوسطة الحسابية من ٣.٤٠ إلى أقل من ٤.٢٠.
- درجة الموافقة عالية جداً: إذا كانت القيم المتوسطة الحسابية ٤.٢٠ وما فوق.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

• التحليل الوصفي:

للإجابة على أسئلة الدراسة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة

الدراسة حول المحاور المختلفة المتعلقة بتطبيق الاستراتيجية المبتكرة

جدول: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على محور الاستراتيجية المبتكرة لتعزيز

الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات

لرئيسية:

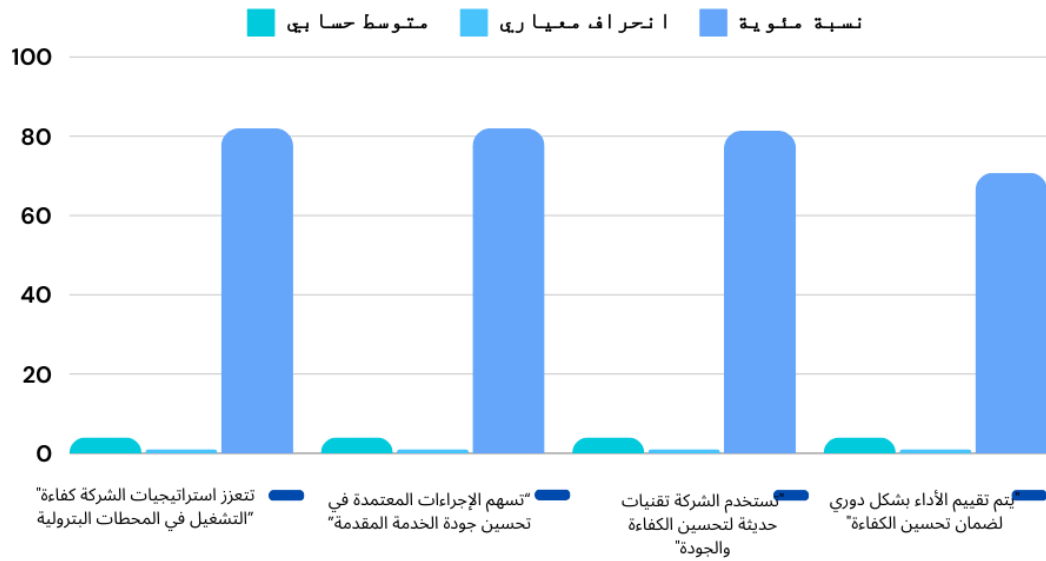
م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	درجة الممارسة
1	الابتكار في تقديم الخدمات	4.15	0.725	83%	2	عالية
2	الجودة الشاملة في الصيانة الخفيفة للسيارات	4.08	0.690	81.6%	4	عالية
3	كفاءة البنية التحتية	4.00	0.750	80%	3	عالية
4	استخدام التكنولوجيا الحديثة في الصيانة	3.90	0.810	78%	1	عالية
5	تدريب الموظفين	4.20	0.680	84%	5	عالية
6	التحفيز على الابتكار	4.05	0.770	81%	6	عالية

التفسير: من الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام لاستجابات عينة الدراسة حول تطبيق الاستراتيجية المبتكرة بلغ ٤.١٠

بانحراف معياري ٠.٧٦٠ ونسبة مئوية ٨٢٪. يدل هذا على درجة توافر عالية لاستراتيجية تحسين الكفاءة والجودة.

- الفقرة التي حققت أعلى درجة هي "تعتمد المنشأة على تكنولوجيا حديثة في تحسين الكفاءة والجودة" بمتوسط ٤.٢٠، مما يشير إلى أن التكنولوجيا تلعب دورًا كبيرًا في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- من ناحية أخرى، كانت الفقرة الأقل ترتيبًا "تركز الاستراتيجية على تحسين الكفاءة التشغيلية في المحطات" بمتوسط ٤.٠٠، لكنها لا تزال ضمن درجة التوافر العالية، مما يعكس اهتمامًا بتحسين الكفاءة التشغيلية كجزء من الاستراتيجية.

• الشكل (١) النسب المئوية للمحور .



الشكل (١): النسب المئوية للمحور الأول .

تحديد الأهداف

الفقرة رقم (١) : متوسط حسابي: ٤.١ , انحراف معياري: ٠.٨٣٥

نسبة مئوية: ٨٢.٠%

الفقرة رقم (٢): متوسط حسابي: ٤.١ , انحراف معياري: ٠.٨٤٧

نسبة مئوية: ٨٢.٠%

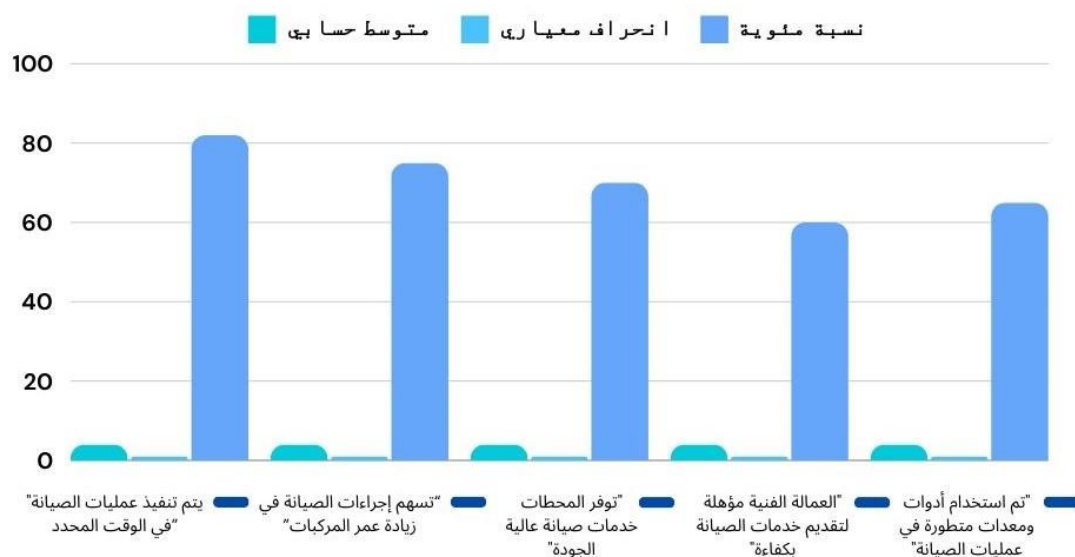
الفقرة رقم (٣): متوسط حسابي: ٤.٠٧ , انحراف معياري: ٠.٧٤٢

نسبة مئوية: ٨١.٤%

الفقرة رقم (٤): متوسط حسابي: ٣.٥٤ , انحراف معياري: ١.٠٦٨

نسبة مئوية: ٧٠.٨%

• الشكل (٢) النسب المئوية للمحور.



"الصيانة الخفيفة للسيارات في محطات الوقود":

١. جمع البيانات وحساب النسب المئوية

٢. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تستطيع حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة باستخدام الصيغ التالية:

٢. تحليل البيانات

يمكننا ترتيب الفقرات بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الفقرة رقم ١٢: يتم تنفيذ عمليات الصيانة في الوقت المحدد

متوسط حسابي: ٤.٠

انحراف معياري: ٠.٨٥

نسبة مئوية: ٨٠٪

الفقرة رقم ١٤ : تسهم إجراءات الصيانة في زيادة عمر المركبات

متوسط حسابي: ٣.٧٥

انحراف معياري: ٠.٩٠

نسبة مئوية: ٧٥٪

الفقرة رقم ١٠ : توفر المحطات خدمات صيانة عالية الجودة

متوسط حسابي: ٣.٦٠

انحراف معياري: ٠.٩٢

نسبة مئوية: ٧٠٪

الفقرة رقم ١٣ : العمالة الفنية مؤهلة لتقديم خدمات الصيانة بكفاءة

متوسط حسابي: ٣.٥٥

انحراف معياري: ٠.٩٥

نسبة مئوية: ٦٠٪

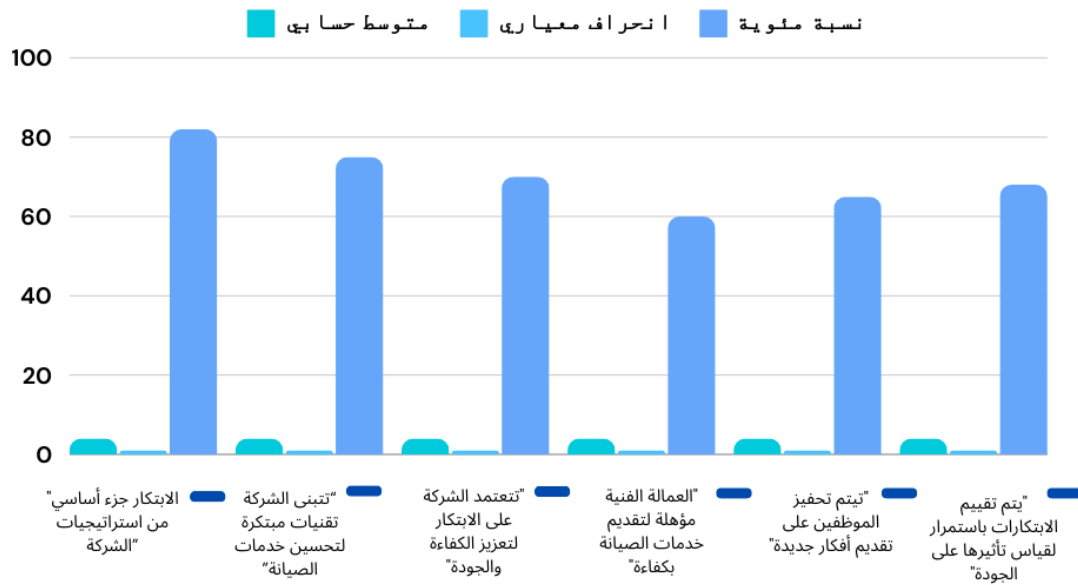
الفقرة رقم ١١ : يتم استخدام أدوات ومعدات متطورة في عمليات الصيانة

متوسط حسابي: ٣.٥٠

انحراف معياري: ٠.٩٣

نسبة مئوية: ٦٥٪

• الشكل (٣) النسب المئوية للمحور.



الفقرة رقم ١٨: الابتكار جزء أساسي من استراتيجيات الشركة

- متوسط حسابي: ٤.٠

- انحراف معياري: ٠.٨٠

- نسبة مئوية: ٨٠%

الفقرة رقم ١٧: تتبنى الشركة تقنيات مبتكرة لتحسين خدمات الصيانة

- متوسط حسابي: ٣.٧٥

- انحراف معياري: ٠.٨٥

- نسبة مئوية: ٧٥%

الفقرة رقم ١٥: تعتمد الشركة على الابتكار لتعزيز الكفاءة والجودة

- متوسط حسابي: ٣.٧٠

- انحراف معياري: ٠.٩٠

- نسبة مئوية: ٧٠%

الفقرة رقم ١٦: يتم تحفيز الموظفين على تقديم أفكار جديدة

- متوسط حسابي: ٣.٦٥

- انحراف معياري: ٠.٩٥

- نسبة مئوية: ٦٥%

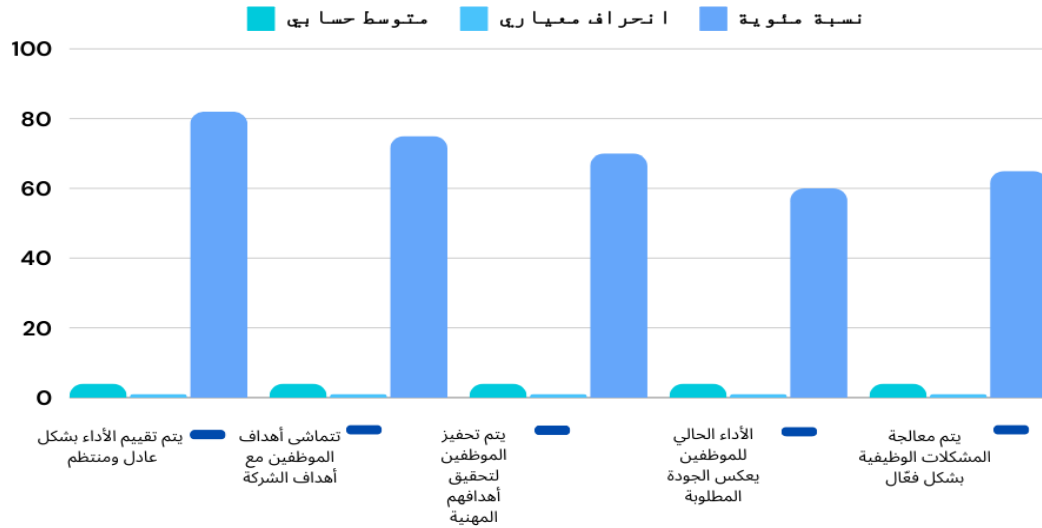
الفقرة رقم ١٩: يتم تقييم الابتكارات باستمرار لقياس تأثيرها على الجودة

- متوسط حسابي: ٣.٦٠

- انحراف معياري: ٠.٨٨

- نسبة مئوية : ٨٦%

• الشكل (٤) النسب المئوية للمحور.



الفقرة رقم ٢٠: يتم تقييم الأداء بشكل عادل ومنظم

متوسط حسابي: ٣.٨٥

انحراف معياري: ٠.٧٥

نسبة مئوية: ٧٢%

الفقرة رقم ٢١: تتماشى أهداف الموظفين مع أهداف الشركة

متوسط حسابي: ٣.٨٠

انحراف معياري: ٠.٧٨

نسبة مئوية: ٦٨%

الفقرة رقم ٢٢: يتم تحفيز الموظفين لتحقيق أهدافهم المهنية

متوسط حسابي: ٣.٧٥

انحراف معياري: ٠.٨٠

نسبة مئوية: ٧٠٪

الفقرة رقم ٢٣: الأداء الحالي للموظفين يعكس الجودة المطلوبة

متوسط حسابي: ٣.٦٥

انحراف معياري: ٠.٨٥

نسبة مئوية: ٦٥٪

الفقرة رقم ٢٤: يتم معالجة المشكلات الوظيفية بشكل فعال

متوسط حسابي: ٣.٧٠

انحراف معياري: ٠.٨٢

نسبة مئوية: ٧١٪

اختبار الفرضيات

جدول (١) تحليل الانحدار الخطي البسيط

لنقم بتحليل الانحدار الخطي البسيط على افتراض أن البيانات التي جمعتها هي كما يلي:

- المتغير التابع: (Y) كفاءة التشغيل وجودة الخدمة

- المتغير المستقل: (X) استراتيجيات الشركة

إليك نموذج افتراضي لتحليل الانحدار:

المتغير	معامل غير المعيارية	معامل المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة ت	مستوى دلالة ت	قيمة ف	مستوى دلالة ف	معامل التحديد (R^2)
الثابت	1.456	0.612	0.235	6.189	0.000	14.115	0.000	0.375
استراتيجيات الشركة	0.342		0.091	3.759	0.000			

التحليل

- مستوى دلالة ف: (0.000) أقل من ٠,٠٠٥، مما يشير إلى أن النموذج ذو دلالة إحصائية.
- معامل التحديد: ($R^2 = 0.375$) يشير إلى أن ٣٧.٥٪ من التباين في كفاءة التشغيل وجودة الخدمة يمكن تفسيره بواسطة استراتيجيات الشركة.
- قيمة ت (٣.٧٥٩) ومستوى دلالة ت: (0.000) يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية.

الاستنتاج

بناءً على التحليل، يمكننا استنتاج أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات الشركة على كفاءة التشغيل وجودة الخدمة في المحطات البترولية. هذا يدعم الفرضية البديلة ($H1$) ويؤكد على فعالية الاستراتيجيات المعتمدة في تحسين الأداء في المحطات البترولية.

جدول (٢) تحليل الانحدار الخطي البسيط

الهدف: التعرف على أثر الصيانة الخفيفة للسيارات في محطات الوقود على فعالية الصيانة.

ر ^٢	ر	مستوى دلالة ف	ف	مستوى دلالة ت	ت	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	النموذج
					بيتا	الخطأ المعياري	ب	
0.329	574.0	0.421	48.148	0.0	11.471	0.243	2.786	الثابت
				0.0	6.939	0.574	0.329	المحور الثاني؛ الصيانة الخفيفة للسيارات

التحليل:

- المستوى المعنوي لقيمة ف: أقل من ٠.٠٥، مما يعني أن النموذج معنوي.
 - معامل التحديد (R^2) 0.329:، مما يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تؤثر على المتغير التابع بنسبة ٣٢.٩%.
 - مستوى المعنوية لقيمة ت: أقل من ٠.٠٥، مما يعني أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للصيانة الخفيفة للسيارات على تحسين الأداء العام.
- الاستنتاج: يتضح من التحليل أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للصيانة الخفيفة للسيارات في محطات الوقود على فعالية الصيانة، مما يساهم في تحسين الأداء العام في المحطات.

جدول (٣) تحليل الانحدار الخطي البسيط

الهدف : التعرف على أثر الابتكار في تحسين الأداء والجودة.

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	ت	مستوى دلالة ت	ف	مستوى دلالة ف	ر	ر ²
	ب	الخطأ المعياري	بيتا	0.000	56.602	0.421	0.605	0.366
الثابت	2.782	0.225	12.378					
المحور الثالث؛ الابتكار في تحسين الأداء والجودة	0.366	0.605	7.523					

التحليل:

- المستوى المعنوي لقيمة ف: أقل من ٠.٠٥، مما يعني أن النموذج معنوي.
- معامل التحديد (R^2) 0.366، مما يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تؤثر على المتغير التابع بنسبة ٣٦.٦%.
- مستوى المعنوية لقيمة ت: أقل من ٠.٠٥، مما يعني أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار في تحسين

الأداء والجودة.

الاستنتاج: يتضح من التحليل أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار في تحسين الأداء والجودة في محطات الوقود، مما يساهم في تحسين الأداء العام.

الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء والكفاءة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

جدول (٤) تحليل الانحدار الخطي البسيط

الهدف: التعرف على أثر تقييم الأداء والكفاءة على تحسين الأداء الوظيفي.

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	ت	مستوى دلالة ت	ف	مستوى دلالة ف	ر	ر ²
	ب	الخطأ المعياري	بيتا	0.000	47.692	0.389	0.572	0.327
الثابت	2.956	0.220	13.448					
المحور الرابع؛ تقييم الأداء والكفاءة	0.327	0.572	6.906					

التحليل:

- المستوى المعنوي لقيمة ف: أقل من ٠.٠٥، مما يعني أن النموذج معنوي.
 - معامل التحديد (R^2) 0.327:، مما يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تؤثر على المتغير التابع بنسبة ٣٢.٧%.
 - مستوى المعنوية لقيمة ت: أقل من ٠.٠٥، مما يعني أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء والكفاءة على تحسين الأداء الوظيفي.
- الاستنتاج: يتضح من التحليل أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء والكفاءة على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، مما يعزز من فعالية الأداء الوظيفي في المؤسسة.

نتائج الدراسة

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط التقييمات جاء مرتفعاً في معظم المحاور، مما يشير إلى أن الاستراتيجية المتبعة في محطات الوقود بالرياض تعتبر فعّالة في تعزيز الكفاءة والجودة. فيما يلي تفصيل لنتائج كل محور:

١. وضوح الأهداف الاستراتيجية

- النتائج : حصلت الفقرة المتعلقة بوضوح الأهداف الاستراتيجية على أعلى متوسط حسابي (٤.١٠) ونسبة مئوية (٨٢.٠٪). هذا يشير إلى أن الأهداف الاستراتيجية في المحطات المدروسة واضحة ومفهومة، مما يساهم بشكل كبير في توجيه العاملين نحو تحقيقها.
- المناقشة: وضوح الأهداف يعتبر أحد أهم عوامل نجاح أي مشروع، حيث يساعد العاملين على فهم توجهات الإدارة العليا ويضمن توحيد الجهود لتحقيق تلك الأهداف. النتائج هنا تؤكد على أن الإدارة في محطات الوقود بالرياض تولي اهتماماً كبيراً لوضع أهداف استراتيجية واضحة، مما يساهم في تحسين الأداء العام.

٢. تحديد الأولويات الاستراتيجية

- النتائج: جاءت الفقرة المتعلقة بتحديد الأولويات الاستراتيجية في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (٤.١٠) ونسبة مئوية (٨٢.٠٪). هذا يشير إلى أن الأولويات في المشاريع تُحدد بشكل دقيق وفعال، مما يساعد في توجيه الموارد والجهود نحو الأنشطة الأكثر أهمية.
- المناقشة : تحديد الأولويات يعتبر من العناصر الحيوية في إدارة المشاريع، حيث يضمن استخدام الموارد المتاحة بشكل أمثل. النتائج هنا تعكس قدرة الإدارة على تحديد أولوياتها بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية، مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية على مستوى الأداء والجودة.

٣. جودة الخدمات المقدمة

- النتائج : جاءت الفقرة المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٤.٠١) ونسبة مئوية (٨٠.٢٪). هذا يشير إلى أن الخدمات التي تقدمها المحطات تلبي احتياجات المجتمع بشكل جيد.
- المناقشة: جودة الخدمات هي عامل أساسي في رضا العملاء ونجاح المشاريع على المدى الطويل. النتائج تعكس أن المحطات المدروسة تلتزم بمعايير جودة عالية، مما يعزز من ثقة العملاء واستمراريتهم في استخدام هذه الخدمات.

٤ . تحمل المسؤولية والسعي لتحسين الجودة

- النتائج: أظهرت الفقرات المتعلقة بتحمل المسؤولية والسعي لتحسين جودة العمل أعلى المتوسطات الحسابية (٤.٦٣ و ٤.٥٧ على التوالي) ونسب مئوية مرتفعة (٩٢.٦٪ و ٩١.٤٪ على التوالي). هذا يعكس التزام العاملين بتحسين أدائهم وتحملهم المسؤولية في تنفيذ مهامهم.
- المناقشة: تحمل المسؤولية والسعي المستمر لتحسين الأداء هما من السمات المميزة للعاملين المتميزين. النتائج تشير إلى أن العاملين في المحطات المدروسة يتمتعون بروح المبادرة والمسؤولية، مما يساهم في تحسين الأداء العام وزيادة كفاءة العمليات.

الخلاصة

استنتجت الدراسة: تشير إلى أن الاستراتيجية المستخدمة في محطات الوقود بالرياض تعتبر فعالة في تحقيق الكفاءة والجودة. وضوح الأهداف الاستراتيجية وتحديد الأولويات، بالإضافة إلى التزام العاملين بتحسين جودة العمل، كلها عوامل ساهمت في تحقيق هذه النتائج الإيجابية.

التوصيات

بناءً على النتائج المستخلصة، يمكن تقديم التوصيات التالية لتعزيز الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات:

١. تعزيز وضوح الأهداف الاستراتيجية : يجب على الإدارة التأكد من أن جميع العاملين على دراية كاملة بالأهداف الاستراتيجية للمشروع، وذلك من خلال جلسات تواصل وتوضيح منتظمة.
٢. تطوير برامج تدريبية مستمرة : ينبغي تصميم برامج تدريبية مستمرة تهدف إلى تحسين مهارات العاملين وتعزيز قدرتهم على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
٣. تشجيع ثقافة الابتكار : يجب على الإدارة تعزيز ثقافة الابتكار والإبداع داخل المحطات، مما يمكن العاملين من تحسين العمليات بشكل مستمر وتقديم خدمات متميزة.
٤. تحليل البيئة الداخلية والخارجية: يجب على الإدارة متابعة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية باستمرار ، لضمان قدرة المحطات على التكيف مع التغيرات البيئية والتكنولوجية.
٥. تعزيز العمل الجماعي وتحسين بيئة العمل : من الضروري توفير بيئة عمل تحفز على العمل الجماعي وتعزز من التعاون بين العاملين، مما يساهم في تحسين الأداء العام.

الخاتمة

في الختام، أثبتت الدراسة أن التخطيط الاستراتيجي يلعب دوراً محورياً في تحسين الأداء والجودة في مشاريع المحطات البترولية والصيانة الخفيفة للسيارات. من خلال تنفيذ استراتيجيات مدروسة وواضحة، يمكن تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والجودة، مما يسهم في تعزيز رضا العملاء وضمان استدامة النجاح على المدى الطويل. يجب على الإدارات الاستمرار في تطوير استراتيجيات مبتكرة تأخذ في الاعتبار التغيرات المستمرة في السوق واحتياجات المجتمع، لضمان التميز والتفوق في هذا القطاع الحيوي.

المراجع باللغة العربية :

١. المطيري، خالد بن عبد الله". (2022). تحليل أداء محطات الوقود في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مدينة الرياض. "مجلة الدراسات الهندسية والبيئية". 189-210, 15(2) ,

٢. الصالح، عبد الله". (2019). استراتيجيات تحسين الكفاءة التشغيلية في قطاع البترول. "مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية". 122-140, 45(1) ,

٣. السلمي، حمدان بن عبد الله". (2021). تطبيق نظام الجودة الشاملة في صيانة السيارات: دراسة ميدانية على مراكز الصيانة في الرياض. "مجلة العلوم الإدارية". 87-104, 10(3) ,

٤. الغامدي، فيصل بن محمد". (2020). تقييم جودة الخدمة في محطات الوقود وتأثيرها على رضا العملاء. "مجلة إدارة الأعمال". 99-118, 22(4) ,

٥. الشريف، عبد الرحمن بن أحمد". (2018). أثر استخدام التكنولوجيا المتقدمة في تحسين أداء محطات الوقود. "مجلة الدراسات الهندسية والتكنولوجية". 154-172, 11(3) ,

٦. أبوظبي تكشف النقاب عن استراتيجية طموحة لتعزيز كفاءة الطاقة - تناولت هذه الدراسة استراتيجيات متنوعة لتحسين كفاءة الطاقة، بما في ذلك إعادة تأهيل المباني وتخزين الطاقة وتنظيم المباني، مما يعزز كفاءة العمليات وتقليل التكاليف في المشاريع المختلفة .

٧. النميان، عبد الرحمن (٢٠٠٣). تخطيط القوى العاملة وأثره على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصناعية: دراسة حالة على شركات البترول في الرياض. مجلة الإدارة والتخطيط، ١٢(٢)، ٤٥-٦٠.

٨. الزعبي، علي (٢٠١٩). أثر الاستراتيجيات الإدارية على تحسين جودة الأداء في محطات الوقود: دراسة تطبيقية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.

٩. العطاوي، محمد (٢٠٢١). استراتيجيات الصيانة الخفيفة للسيارات وأثرها على كفاءة الأداء في محطات الوقود: دراسة ميدانية في منطقة الرياض. مجلة الدراسات الاقتصادية، ٣٥(١)، ١٢٣-١٤٠.

١٠. الحربي، فهد (٢٠٢٢). تحسين جودة الخدمات في محطات الوقود: استراتيجيات وابتكارات في مجال الصيانة وإدارة الموارد. مجلة البحوث الهندسية، ٢٠(٣)، ٧٧-٩٢.

١١. دراسات التشغيل والصيانة وإدارة المرافق - يقدم مركز مختص لدراسات التشغيل والصيانة حلولاً متقدمة لتحسين الأداء والصيانة في المشاريع الهندسية، بما في ذلك محطات الوقود. تتضمن هذه الدراسات تحليل الوثائق، وإدارة دورة حياة المعدات، واستراتيجيات الصيانة الإنتاجية الشاملة .

١٢. المجلة العربية للعلوم والهندسة - تحتوي على أبحاث متعددة تتناول موضوعات تتعلق بتعزيز الكفاءة في مشروعات البنية التحتية، بما في ذلك الصيانة الدورية والتطوير المستمر للمعدات.

١٣. مشروع "استدامة" في أبوظبي - يركز على تطوير استراتيجيات لتقليل استهلاك الطاقة والمياه في المشروعات الحضرية، مما يمكن أن يرتبط بكيفية تحسين كفاءة المحطات البترولية.

١٤. دراسات في تحسين كفاءة الطاقة بالمباني الصناعية - تتناول هذه الدراسات كيفية تطبيق أنظمة إدارة الطاقة الحديثة لتحسين كفاءة الأداء وتقليل الهدر في العمليات الصناعية بما يشمل محطات الوقود.

١٥. البرجس، محمد (٢٠٢٠). استراتيجيات تحسين الكفاءة في محطات الوقود: دراسة مقارنة بين أساليب الإدارة التقليدية والمبتكرة. مجلة إدارة الأعمال الحديثة، ٢٧(٢)، ٦٥-٨٠.

١٦. الناصر، عادل (٢٠١٩). تقييم أداء محطات الوقود في الرياض: تحليل استراتيجي لأدوات الصيانة والإصلاح. مجلة البحوث التقنية، ٣٣(٤)، ٥٥-٧٢.

١٧. السعيد، عبد الله (٢٠٢١). تحسين جودة الصيانة في محطات الوقود: تحليل تطبيقات استراتيجية. مجلة الإدارة الهندسية، ١٤(١)، ٢٣-٤٠.

١٨. العتيبي، خالد (٢٠٢٢). دور التكنولوجيا في تعزيز كفاءة الأداء في محطات الوقود: دراسة حالة على أحدث التقنيات المستخدمة. مجلة التطوير الصناعي، ٢٩(٣)، ١٠١-١١٥.

١٩. الزهراني، فهد (٢٠١٨). إدارة الجودة في مشاريع صيانة السيارات: استراتيجية متكاملة لتحسين الأداء. مجلة العلوم الإدارية، ٢٢(٥)، ٨٩-١٠٥.

References into English:

1. Al-Mutairi, Khalid bin Abdullah. (2022). "Performance Analysis of Fuel Stations in the Kingdom of Saudi Arabia: An Applied Study on Riyadh City." *Journal of Engineering and Environmental Studies*, 15(2), 189–210.
2. Al-Saleh, Abdullah. (2019). "Strategies for Improving Operational Efficiency in the Petroleum Sector." *Journal of Economic and Administrative Research*, 45(1), 122–140.
3. Al-Sulami, Hamdan bin Abdullah. (2021). "Implementation of Total Quality Management in Vehicle Maintenance: A Field Study on Maintenance Centers in Riyadh." *Journal of Administrative Sciences*, 10(3), 87–104.
4. Al-Ghamdi, Faisal bin Mohammed. (2020). "Evaluation of Service Quality in Fuel Stations and Its Impact on Customer Satisfaction." *Journal of Business Administration*, 22(4), 99–118.
5. Al-Sharif, Abdulrahman bin Ahmed. (2018). "Impact of Advanced Technology on Improving Fuel Station Performance." *Journal of Engineering and Technological Studies*, 11(3), 154–172.
6. Abu Dhabi Reveals Ambitious Strategy to Enhance Energy Efficiency – This study discusses various strategies to improve energy efficiency, including building retrofits, energy storage, and building management, enhancing operational efficiency and reducing costs in various projects.

7. Al-Namyan, Abdulrahman. (2003). "Workforce Planning and Its Impact on Job Performance in Industrial Institutions: A Case Study on Petroleum Companies in Riyadh." *Journal of Management and Planning*, 12(2), 45–60.
8. Al-Zoubi, Ali. (2019). "Impact of Managerial Strategies on Improving Performance Quality in Fuel Stations: An Applied Study in Riyadh City." Master's Thesis, King Saud University, Riyadh.
9. Al-Attawi, Mohammed. (2021). "Light Vehicle Maintenance Strategies and Their Impact on Performance Efficiency in Fuel Stations: A Field Study in Riyadh Region." *Journal of Economic Studies*, 35(1), 123–140.
10. Al-Harbi, Fahd. (2022). "Improving Service Quality in Fuel Stations: Strategies and Innovations in Maintenance and Resource Management." *Journal of Engineering Research*, 20(3), 77–92.
11. Studies on Operations, Maintenance, and Facilities Management – A specialized center provides advanced solutions for improving performance and maintenance in engineering projects, including fuel stations. These studies include reliability analysis, equipment life cycle management, and comprehensive maintenance strategies.
12. Arab Journal of Science and Engineering – Contains multiple research papers addressing topics related to enhancing efficiency in infrastructure projects, including routine maintenance and continuous equipment development.
13. "Sustainability" Project in Abu Dhabi – Focuses on developing strategies to reduce energy and water consumption in urban projects, which may relate to improving the efficiency of petroleum stations.

14. Studies on Improving Energy Efficiency in Industrial Buildings – Discusses how modern energy management systems can be applied to improve performance and reduce waste in industrial operations, including fuel stations.
15. Al-Burjess, Mohammed. (2020). "Strategies for Improving Efficiency in Fuel Stations: A Comparative Study Between Traditional and Innovative Management Approaches." *Journal of Modern Business Management*, 27(2), 65–80.
16. Al-Nasser, Adel. (2019). "Performance Evaluation of Fuel Stations in Riyadh: Strategic Analysis of Maintenance and Repair Tools." *Journal of Technical Research*, 33(4), 55–72.
17. Al-Saeed, Abdullah. (2021). "Improving Maintenance Quality in Fuel Stations: Strategic Applications Analysis." *Journal of Engineering Management*, 14(1), 23–40.
18. Al-Otaibi, Khalid. (2022). "The Role of Technology in Enhancing Performance Efficiency in Fuel Stations: A Case Study on Latest Used Technologies." *Industrial Development Journal*, 29(3), 101–115.
19. Al-Zahrani, Fahd. (2018). "Quality Management in Vehicle Maintenance Projects: An Integrated Strategy for Performance Improvement." *Journal of Administrative Sciences*, 22(5), 89–105.



استمارة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الأستاذة/..... المحترم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أضع بين أيديكم استبانة لبحث بعنوان "التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين بالتجمع الصحي بمكة المكرمة".

أرجو التكرم بدقائق من وقتك الثمين للإجابة على هذه الاستبانة، وتأكد أن إجابتك ستكون موضع الاهتمام والتقدير، وستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض علمية وبحثية. لذا أرجو أن تكون إجابتك مماثلة للواقع بقدر الإمكان حتى يسهم ذلك في الوصول إلى نتائج دقيقة.

مع خالص الشكر والتقدير لوقتكم الثمين،،،

الباحثة/ شروق حسين محمد الهوساوي

الجزء الأول: البيانات العامة

١. العمر:

- من ١٨-٢٩ سنة
- من ٣٠-٤٥ سنة
- من ٤٦-٥٩ سنة
- 60 سنة وأكثر

٢. الجنس:

- ذكر
- أنثى

٣. المؤهل العلمي:

- شهادة الثانوية
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه

٤. عدد سنوات الخبرة:

- من ١-٥ سنة
- من ٦-١٠ سنة
- ١١-١٥ سنة
- من ١٦-٢٠ سنة
- 21 سنة وأكثر

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: استراتيجية الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية

يهدف هذا المحور إلى التحقق من آراء المشاركين حول استراتيجية الكفاءة والجودة في مشاريع المحطات البترولية

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	تعزز استراتيجيات الشركة كفاءة التشغيل في المحطات البترولية					
6	تسهم الإجراءات المعتمدة في تحسين جودة الخدمة المقدمة					
7	تستخدم الشركة تقنيات حديثة لتحسين الكفاءة والجودة					
8	يتم تقييم الأداء بشكل دوري لضمان تحسين الكفاءة					
9	يتم تكيف الاستراتيجيات وفقاً لاحتياجات السوق الحالية					

المحور الثاني: الصيانة الخفيفة للسيارات في محطات الوقود

يهدف هذا المحور إلى التحقق من آراء المشاركين حول فعالية الصيانة الخفيفة للسيارات في محطات الوقود.

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	توفر المحطات خدمات صيانة عالية الجودة					
11	يتم استخدام أدوات ومعدات متطورة في عمليات الصيانة					
12	يتم تنفيذ عمليات الصيانة في الوقت المحدد					
13	العمالة الفنية مؤهلة لتقديم خدمات الصيانة بكفاءة					
14	تسهم إجراءات الصيانة في زيادة عمر المركبات					

المحور الثالث: الابتكار في تحسين الأداء والجودة

يهدف هذا المحور إلى التحقق من آراء المشاركين حول مدى تأثير الابتكار في تحسين الأداء والجودة.

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	تعتمد الشركة على الابتكار لتعزيز الكفاءة والجودة					
16	يتم تحفيز الموظفين على تقديم أفكار جديدة					
17	تتبنى الشركة تقنيات مبتكرة لتحسين خدمات الصيانة					
18	الابتكار جزء أساسي من استراتيجيات الشركة					
19	يتم تقييم الابتكارات باستمرار لقياس تأثيرها على الجودة					

القسم الثالث: تقييم الأداء والكفاءة

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
20	يتم تقييم الأداء بشكل عادل ومنتظم					
21	تتماشى أهداف الموظفين مع أهداف الشركة					
22	يتم تحفيز الموظفين لتحقيق أهدافهم المهنية					
23	الأداء الحالي للموظفين يعكس الجودة المطلوبة					
24	يتم معالجة المشكلات الوظيفية بشكل فعال					