

الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته

3-1 مقدمة

يتناول هذا الفصل الإجراءات والمنهجية التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، وذلك بهدف الوصول إلى إجابات علمية عن أسئلة البحث واختبار الفرضيات المرتبطة بأثر استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على تحسين جودة الأداء داخل فرق العمل.

ويتضمن الفصل تحديد التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، وتحديد مجتمع الدراسة والعينة وطريقة اختيارها، بالإضافة إلى أساليب جمع البيانات وأنواعها، والإجراءات المتبعة في تحليل البيانات إحصائياً، وصولاً إلى الخاتمة التي توضح المنهجية العامة للدراسة.

وقد تم اختيار **المنهج الوصفي التحليلي** باعتباره من المناهج المناسبة لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية، حيث يساعد على وصف واقع استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام، وتحليل العلاقة بينها وبين مستوى جودة الأداء لدى العاملين في شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض.

3-2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يقصد بالتعريف الإجرائي تحديد المقصود بالمتغير في إطار الدراسة الحالية، وتوضيح الطريقة التي سيتم من خلالها قياسه.

أولاً: المتغير المستقل – التقنيات الحديثة في توزيع المهام

يقصد بها في هذه الدراسة استخدام الأنظمة والتطبيقات والأدوات الرقمية في تحديد المهام وتوزيعها على الموظفين، وتحديد المسؤوليات والأولويات ومواعيد الإنجاز، ومتابعة حالة المهام وإرسال التنبيهات والتقارير المتعلقة بها.

ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من الأبعاد، أهمها:

- التوزيع الإلكتروني للمهام .
- تحديد المسؤوليات .
- تحديد الأولويات .
- تحديد المواعيد النهائية .
- المتابعة الإلكترونية .
- التنبيهات والإشعارات .
- التقارير الإلكترونية .
- سهولة الوصول إلى معلومات المهمة .

ثانياً: المتغير التابع – جودة الأداء

يقصد بها في هذه الدراسة مدى قدرة الموظفين وفرق العمل على إنجاز المهام المطلوبة منهم بكفاءة وسرعة ودقة، مع تقليل الأخطاء وتحسين مستوى التنسيق وجودة الخدمة المقدمة.

وتقاس جودة الأداء من خلال:

- سرعة إنجاز المهام .
- دقة تنفيذ الأعمال .
- تقليل الأخطاء .
- زيادة الإنتاجية .
- وضوح المسؤوليات .
- تحسين التعاون بين الأقسام .
- تقليل التأخير .
- تحسين جودة الخدمة .

ثالثاً: إدارة وتوزيع المهام

يقصد بها في هذه الدراسة العملية الإدارية التي يتم من خلالها تحديد الأعمال المطلوبة، وتحديد الموظف المسؤول عن تنفيذها، وترتيب الأولويات، وتحديد الوقت المطلوب للإنجاز، ثم متابعة مستوى التنفيذ وإغلاق المهمة بعد إنجازها.

3-3 تصميم البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع البحث وأهدافه.

ويتمثل تصميم البحث في دراسة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام والمتغير التابع المتمثل في جودة الأداء داخل فرق العمل.

ويمكن توضيح العلاقة بين متغيرات البحث بالشكل التالي:

التقنيات الحديثة في توزيع المهام



تحسين وضوح المسؤوليات وتحديد الأولويات



تحسين متابعة المهام



زيادة سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء



تحسين جودة الأداء

وتستند الدراسة إلى افتراض رئيسي مفاده أن زيادة استخدام التقنيات الحديثة بصورة منظمة في توزيع المهام ومتابعتها يمكن أن تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء داخل فرق العمل.

3-4مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من العاملين في شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض، ويشمل ذلك الموظفين العاملين في الإدارات والأقسام المرتبطة بالعمليات اليومية للشركة.

ويشمل مجتمع الدراسة، بحسب طبيعة المهام، العاملين في مجالات مثل:

- الإدارة .
- التشغيل .
- المبيعات .
- خدمة العملاء .
- الصيانة .
- المالية .
- الفروع .
- متابعة المركبات .
- المهام الحكومية والإدارية .

وقد تم اختيار هذا المجتمع نظراً لارتباط طبيعة العمل في شركات تأجير السيارات بتعدد المهام وتداخلها بين الأقسام، مما يجعل عملية توزيع المهام ومتابعتها من العناصر المهمة في نجاح العمليات اليومية.

3-5 طرق وتقنيات أخذ العينات

نظراً لطبيعة الدراسة، يمكن الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة في اختيار أفراد العينة، بحيث تكون لدى أفراد مجتمع الدراسة فرصة متساوية للمشاركة في البحث.

وفي حال كان عدد العاملين محدوداً، يمكن استخدام الحصر الشامل من خلال توزيع الاستبانة على جميع الموظفين المستهدفين.

أما في حال كان مجتمع الدراسة كبيراً، فيمكن اختيار عينة تمثل مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية، مع مراعاة عدم اقتصار العينة على قسم واحد فقط.

ويُراعى عند اختيار العينة تمثيل الموظفين الذين يتعاملون بصورة مباشرة مع توزيع المهام أو استقبالها أو متابعتها، وذلك لضمان الحصول على بيانات مرتبطة بموضوع الدراسة.

3-6 طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة.

وتتكون الاستبانة من عدة أجزاء، على النحو التالي:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية

ويتضمن مجموعة من البيانات العامة مثل:

- الجنس .
- العمر .
- المؤهل العلمي .
- سنوات الخبرة .
- القسم .
- المسمى الوظيفي .

الجزء الثاني: استخدام التقنيات الحديثة

يتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس مدى استخدام الموظفين للأنظمة والتطبيقات الرقمية في توزيع المهام ومتابعتها.

الجزء الثالث: كفاءة توزيع المهام

يتضمن عبارات تقيس:

- وضوح المهمة .
- وضوح المسؤولية .
- تحديد الأولويات .
- تحديد وقت الإنجاز .
- سهولة المتابعة .

الجزء الرابع: جودة الأداء

يتضمن عبارات تقيس أثر استخدام التقنية على:

- سرعة الإنجاز .
- جودة العمل .

- الإنتاجية .
- تقليل الأخطاء .
- التنسيق بين الأقسام .

الجزء الخامس: معوقات استخدام التقنية

ويتناول أبرز الصعوبات التي قد تحد من الاستفادة من التقنيات الحديثة، مثل:

- ضعف التدريب .
- صعوبة استخدام بعض الأنظمة .
- المشكلات التقنية .
- ضعف التكامل بين الأنظمة .
- مقاومة التغيير .
- عدم وضوح الإجراءات .

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، بحيث تتدرج الإجابات من عدم الموافقة إلى الموافقة بدرجات متدرجة.

3-7 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات:

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي يتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة من خلال الاستبانة، ويمكن دعمها بالمقابلات والملاحظة عند الحاجة.

وتتميز البيانات الأولية بأنها مرتبطة بشكل مباشر بموضوع البحث وتساعد على قياس اتجاهات وآراء الموظفين تجاه استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام.

ثانياً: البيانات الثانوية

وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من المصادر العلمية والإدارية المتاحة، مثل:

- الكتب العلمية .
- الدراسات السابقة .
- الأبحاث والمقالات العلمية .
- التقارير الإدارية .

- المراجع المتخصصة في الإدارة ونظم المعلومات .
- الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة فرق العمل .

وقد تم الاستفادة من البيانات الثانوية في بناء الإطار النظري للبحث، وتحديد المتغيرات، وصياغة أسئلة وفرضيات الدراسة.

3-8 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات، يتم مراجعة البيانات والتأكد من اكتمالها، ثم إدخالها إلى برنامج إحصائي مناسب مثل SPSS لتحليلها.

وتتضمن إجراءات التحليل الإحصائي المقترحة ما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية

تستخدم لوصف خصائص أفراد العينة، مثل العمر، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والقسم الوظيفي.

2. المتوسط الحسابي

يستخدم لمعرفة مستوى استجابات أفراد العينة تجاه كل عبارة وكل محور من محاور الاستبانة.

3. الانحراف المعياري

يستخدم لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي.

4. اختبار الثبات

يمكن استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق فقرات الاستبانة وقياس مدى موثوقية الأداة.

5. معامل الارتباط

يستخدم لدراسة قوة واتجاه العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة وجودة الأداء.

6. تحليل الانحدار

يمكن استخدام تحليل الانحدار لمعرفة مدى قدرة استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على التنبؤ بمستوى جودة الأداء.

7. اختبار الفرضيات

يتم اختبار الفرضيات الإحصائية للدراسة وفق مستوى دلالة إحصائية مناسب، مثل 0.05، بهدف تحديد ما إذا كانت العلاقات بين المتغيرات ذات دلالة إحصائية أم لا.

وبذلك يمكن الانتقال من مجرد وصف آراء أفراد العينة إلى تحليل العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة وتحسين جودة الأداء.

3-9 الخاتمة

تناول هذا الفصل المنهجية والإجراءات التي سيتم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة، حيث تم تحديد المتغيرات الرئيسية للبحث وتعريفها إجرائيًا، كما تم توضيح تصميم البحث والمنهج المستخدم، ومجتمع الدراسة، وطرق اختيار العينة.

كما تم توضيح أساليب جمع البيانات من خلال الاستبانة، بالإضافة إلى التمييز بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث.

وتوفر هذه الإجراءات أساسًا منهجيًا مناسبًا للانتقال إلى مرحلة تحليل البيانات واستخلاص النتائج، بما يساعد على تحديد مدى تأثير استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على جودة الأداء داخل فرق العمل في شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض.