

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على تحسين جودة الأداء داخل فرق العمل، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض. وانطلقت الدراسة من أهمية توظيف التقنيات الحديثة في تطوير أساليب العمل الإداري، ولا سيما في مجال توزيع المهام ومتابعتها وتحديد المسؤوليات ومواعيد الإنجاز، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين التنسيق بين الموظفين والأقسام.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. وتناولت الاستبانة مجموعة من المحاور المرتبطة باستخدام التقنيات الحديثة، وتوزيع المهام، وجودة الأداء، ومعوقات استخدام التقنية. كما شملت الدراسة تحليل الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد العينة، واختبار صدق وثبات أداة الدراسة، وتحليل استجابات أفراد العينة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، إضافة إلى اختبار العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة وجودة الأداء.

وتتمثل أهمية الدراسة في إبراز الدور الذي يمكن أن تؤديه الأنظمة الإلكترونية في تنظيم عملية توزيع المهام، وتحديد المسؤوليات، ومتابعة مستوى الإنجاز، وتقليل تأخر تنفيذ المهام والأخطاء، وتحسين التنسيق بين الأقسام. كما تسعى الدراسة إلى تحديد أبرز المعوقات التي قد تحد من الاستفادة الكاملة من التقنيات الحديثة، ومن أهمها الحاجة إلى تدريب الموظفين، وسهولة استخدام الأنظمة، ودعم الإدارة، وتكامل الأنظمة ووضوح الإجراءات.

ومن المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تساعد شركة وسم لتأجير السيارات على تطوير آليات توزيع المهام، وتعزيز المتابعة الإلكترونية، ورفع مستوى كفاءة الأداء داخل فرق العمل. وتظل النتائج الرقمية النهائية مرتبطة بنتائج الاستبانة والتحليل الإحصائي الفعلي، ولذلك لا تتضمن هذه الصياغة أي قيم أو نسب إحصائية غير متوفرة في البيانات الحالية للبحث.

الكلمات المفتاحية: التقنيات الحديثة، توزيع المهام، جودة الأداء، فرق العمل، المتابعة الإلكترونية، إدارة المهام، التحول الرقمي.

الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات

5-1 مقدمة

يتناول هذا الفصل خلاصة ما توصلت إليه الدراسة من نتائج واستنتاجات في ضوء موضوع البحث وأهدافه، مع تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساهم في تطوير عملية توزيع المهام وتحسين جودة الأداء داخل فرق العمل في شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض.

وقد ركزت الدراسة على العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام وبين جودة الأداء، مع الاهتمام بسرعة إنجاز المهام، ووضوح مسؤوليات الموظفين، وتقليل الأخطاء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين التنسيق بين الأقسام. كما تناولت الدراسة بعض المعوقات المرتبطة باستخدام التقنيات الحديثة، بما يساعد على تكوين تصور متكامل حول واقع استخدام التقنية في بيئة العمل.

5-2 أهم نتائج الدراسة

في ضوء الإطار الذي تناولته الدراسة والتحليل الإحصائي المعد في الفصل الرابع، يمكن عرض النتائج الرئيسية التي تستهدف الدراسة التحقق منها على النحو الآتي:

1. يمثل استخدام التقنيات الحديثة أحد الأساليب المهمة في تطوير عملية توزيع المهام داخل فرق العمل.

2. تسهم الأنظمة الإلكترونية في زيادة وضوح المهام والمسؤوليات من خلال تحديد الموظف المسؤول عن تنفيذ المهمة وتحديد الموعد المطلوب لإنجازها.
 3. تساعد التقنيات الحديثة في متابعة المهام بصورة أكثر انتظامًا، من خلال التنبيهات الإلكترونية وإمكانية معرفة حالة المهمة ومستوى الإنجاز.
 4. يمكن أن يسهم الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة في سرعة إنجاز المهام وتقليل حالات التأخر في تنفيذها.
 5. يمكن أن تساعد المتابعة الإلكترونية في الحد من الأخطاء الناتجة عن عدم وضوح المسؤوليات أو ضعف المتابعة.
 6. يساهم استخدام أنظمة إدارة المهام في تحسين إنتاجية الموظفين من خلال تنظيم الأعمال وتحديد الأولويات ومواعيد الإنجاز.
 7. يمكن للتقنيات الحديثة أن تدعم التنسيق بين الأقسام، خصوصًا عندما تتطلب المهام تعاون أكثر من قسم داخل الشركة.
 8. لا يرتبط نجاح استخدام التقنية بمجرد توفير الأنظمة الإلكترونية، وإنما يتأثر أيضًا بمستوى تدريب الموظفين، وسهولة استخدام النظام، ودعم الإدارة، وتكامل الأنظمة ووضوح الإجراءات.
- ملاحظة:** يجب عند إدخال النتائج النهائية للاستبانة تعديل هذه النتائج وفقًا للقيم الإحصائية الفعلية، خصوصًا نتائج معاملات الارتباط والانحدار ومستويات الدلالة، حتى تعكس النتائج ما توصلت إليه الدراسة ميدانيًا بصورة دقيقة.

5-3 الاستنتاجات

- استنادًا إلى موضوع الدراسة ومحاورها، توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، من أبرزها:
- أولًا: إن استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام يمثل وسيلة مهمة لتنظيم العمل داخل فرق العمل، وذلك من خلال الانتقال من أساليب توزيع المهام التقليدية إلى أساليب إلكترونية أكثر وضوحًا وتنظيمًا.
- ثانيًا: إن تحديد المسؤوليات إلكترونياً يساعد على تقليل الغموض في توزيع الأعمال، ويجعل الموظف أكثر وضوحًا بشأن المهام المطلوبة منه والموعود المحدد لإنجازها.
- ثالثًا: إن المتابعة الإلكترونية توفر للإدارة إمكانية التعرف على حالة المهام ومتابعة المهام المتأخرة، الأمر الذي يمكن أن يدعم سرعة اتخاذ الإجراءات المناسبة.
- رابعًا: إن استخدام التقنيات الحديثة يمكن أن يرتبط بتحسين جودة الأداء من خلال دعم سرعة الإنجاز، وتقليل الأخطاء، وتحسين الإنتاجية، وتعزيز التنسيق بين الموظفين والأقسام.
- خامسًا: إن تحقيق الاستفادة الفعلية من التقنيات الحديثة يتطلب وجود بيئة تنظيمية مناسبة، تشمل تدريب الموظفين، ودعم الإدارة، وتكامل الأنظمة، ووضوح الإجراءات وسهولة استخدام الأدوات التقنية.
- سادسًا: إن نجاح تطبيق أنظمة إدارة المهام لا يعتمد على التقنية وحدها، بل يتطلب تكامل العنصر البشري مع الأنظمة الرقمية، بما يضمن استخدامها بصورة صحيحة ومستدامة.

5-4 توصيات الدراسة

- في ضوء موضوع الدراسة والنتائج والاستنتاجات المستهدفة، توصي الدراسة بما يأتي:
1. التوسع في استخدام الأنظمة الإلكترونية في توزيع المهام ومتابعتها داخل الشركة.

2. اعتماد آلية إلكترونية واضحة لتحديد المسؤول عن كل مهمة، مع تحديد تاريخ ووقت الإنجاز المتوقع.
3. تفعيل التنبيهات الإلكترونية الخاصة بالمهام الجديدة والمهام المتأخرة، بما يساعد على تحسين المتابعة وتقليل التأخير.
4. إنشاء نظام موحد لإدارة المهام يتيح للإدارة والموظفين معرفة حالة المهام ومستوى الإنجاز بصورة واضحة.
5. تدريب الموظفين بصورة دورية على استخدام الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المستخدمة في توزيع ومتابعة المهام.
6. توفير الدعم الفني المستمر للموظفين لمعالجة المشكلات التقنية التي قد تعيق استخدام أنظمة إدارة المهام.
7. العمل على تكامل الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الإدارات المختلفة، بما يسهل انتقال المعلومات ويعزز التنسيق بين الأقسام.
8. تحديد أولويات المهام إلكترونياً، خصوصاً المهام المرتبطة بخدمة العملاء والتشغيل والصيانة والإدارة المالية وغيرها من الأعمال التي تتطلب سرعة الاستجابة.
9. وضع مؤشرات أداء تساعد الإدارة على قياس سرعة إنجاز المهام، ونسبة المهام المتأخرة، ومستوى الأخطاء، وجودة التنسيق بين الأقسام.
10. مراجعة نظام توزيع المهام بصورة دورية للتأكد من ملاءمته لاحتياجات العمل والتغيرات التشغيلية داخل الشركة.
11. تعزيز دعم الإدارة للتحويل الرقمي، وتشجيع الموظفين على الاستخدام الفعلي للأنظمة التقنية وعدم الاكتفاء بتوفيرها.
12. إجراء تقييم دوري لمدى استفادة الموظفين من الأنظمة الإلكترونية، وتحديد المعوقات التي تواجههم والعمل على معالجتها.

5-5 حدود الدراسة

5-5-1 الحدود الموضوعية

ركزت الدراسة على أثر استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام وعلاقته بتحسين جودة الأداء داخل فرق العمل، مع تناول جوانب سرعة الإنجاز، ووضوح المسؤوليات، وتقليل الأخطاء، والإنتاجية، والتنسيق بين الأقسام.

5-5-2 الحدود المكانية

طبقت الدراسة على شركة وسم لتأجير السيارات بمدينة الرياض.

5-5-3 الحدود البشرية

تتعلق الدراسة بأفراد مجتمع وعينة البحث داخل بيئة العمل في شركة وسم لتأجير السيارات، وفقاً للعينة التي تم تحديدها وتوزيع الاستبانة عليها.

5-5-4 الحدود الزمنية

تقتصر نتائج الدراسة على الفترة الزمنية التي تم خلالها تنفيذ إجراءات الدراسة وجمع بيانات الاستبانة، وبالتالي فإن النتائج تعكس واقع استخدام التقنيات الحديثة خلال فترة إجراء الدراسة.

5-6 مقترحات لدراسات مستقبلية

تقترح الدراسة إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر استخدام التقنيات الحديثة على متغيرات أخرى في بيئة العمل، مثل رضا الموظفين، وجودة خدمة العملاء، والالتزام التنظيمي، وكفاءة العمليات التشغيلية.

كما يمكن إجراء دراسات مقارنة بين شركات تأجير السيارات أو بين قطاعات مختلفة؛ بهدف التعرف على مدى اختلاف أثر التقنيات الحديثة باختلاف طبيعة النشاط وحجم المؤسسة.

ويمكن كذلك إجراء دراسة مستقبلية أكثر تخصصاً حول أثر أنظمة إدارة المهام الإلكترونية في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال وتقليل الأخطاء التشغيلية.

5-7 خاتمة الفصل

خلص هذا الفصل إلى عرض أهم النتائج والاستنتاجات والتوصيات المرتبطة بموضوع أثر استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام على تحسين جودة الأداء داخل فرق العمل. وتبرز أهمية الاستفادة من الأنظمة الإلكترونية في تنظيم المهام وتحديد المسؤوليات ومتابعة الإنجاز وتحسين التنسيق بين الأقسام.

كما أكدت الدراسة أن نجاح استخدام التقنية يتطلب إلى جانب توفير الأنظمة الإلكترونية الاهتمام بتدريب الموظفين، ودعم الإدارة، وتكامل الأنظمة، ووضوح الإجراءات وسهولة الاستخدام. ومن شأن تطبيق هذه التوصيات أن يساعد شركة وسم لتأجير السيارات على تطوير آلية توزيع المهام، وتحسين المتابعة الإلكترونية، ورفع مستوى كفاءة الأداء داخل فرق العمل.

جدول المحتويات المحدث

المقدمة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1-1 مقدمة
- 1-2 مشكلة البحث
- 1-3 أسئلة البحث
- 1-4 أهداف البحث
- 1-5 أهمية البحث
- 1-6 فرضيات البحث
- 1-7 حدود البحث
- 1-8 مصطلحات البحث
- 1-9 الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري

- 2-1 مقدمة
- 2-2 مفهوم التقنيات الحديثة

- 2-3 استخدام التقنيات الحديثة في بيئة العمل
- 2-4 مفهوم توزيع المهام
- 2-5 أهمية توزيع المهام داخل فرق العمل
- 2-6 التقنيات الحديثة وإدارة المهام
- 2-7 مفهوم جودة الأداء
- 2-8 مؤشرات جودة الأداء
- 2-9 العلاقة بين التقنيات الحديثة وجودة الأداء
- 2-10 معوقات استخدام التقنيات الحديثة
- 2-11 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات البحث

- 3-1 مقدمة
- 3-2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
- 3-3 تصميم البحث
- 3-4 مجتمع البحث
- 3-5 عينة البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
- 3-6 أداة البحث
- 3-7 طريقة جمع البيانات
- 3-8 أنواع البيانات
- 3-9 إجراءات التحليل الإحصائي
- 3-10 صدق وثبات أداة البحث
- 3-11 إجراءات تطبيق البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

- 4-1 مقدمة
- 4-2 توصيف عينة الدراسة
- 4-3 اختبارات الصدق والثبات للاستبانة
- 4-4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

- 4-5 تحليل المتغير المستقل: استخدام التقنيات الحديثة في توزيع المهام
- 4-6 تحليل المتغير التابع: جودة الأداء
- 4-7 اختبار فرضيات البحث
- 4-8 اختبار الفرضيات الفرعية
- 4-9 مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة
- 4-10 أهم النتائج
- 4-11 الخاتمة

وقد وردت هذه البنية بالفعل في الفصل الرابع المرفق، بما في ذلك تحليل المتغير المستقل والتابع واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات

- 5-1 مقدمة
- 5-2 أهم نتائج الدراسة
- 5-3 الاستنتاجات
- 5-4 توصيات الدراسة
- 5-5 حدود الدراسة
- 5-6 مقترحات لدراسات مستقبلية
- 5-7 خاتمة الفصل

المراجع

الملاحق

- ملحق (1): الاستبانة
- ملحق (2): الجداول الإحصائية
- ملحق (3): أي مستندات أو نماذج مرتبطة بالدراسة