

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات: دراسة ميدانية على شركة نجم

أسم الطالب

عبدالعزیز احمد علي الشهراني

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخرأ الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني لإتمام هذا العمل.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من أسهم في إنجاز هذا البحث، وأخص بالذكر الدكتور عبدالرحيم نادر، لما قدمه من توجيهات علمية قيمة وملاحظات بناءة كان لها الأثر الكبير في إخراج هذا العمل بصورته الحالية.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء هيئة التدريس الكرام في (كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن)، لما بذلوه من جهود مخلصة في دعم مسيرتي العلمية، وإلى جميع من ساعدني وقدم لي العون والمشورة خلال مراحل إعداد هذا البحث.

ولا يفوتني أن أعبر عن عظيم امتناني واعتزازي لأسرتي الكريمة على دعمهم المتواصل وصبرهم وتشجيعهم الدائم، الذي كان له الأثر الأكبر في مواصلة مسيرتي وإتمام هذا العمل.

وفي الختام، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به.

والله ولي التوفيق،،،

الإهداء

إلى من كانوا النور الذي أضاء طريقي،
إلى من غرسا في نفسي حب العلم والعمل...
إلى والديَّ الكريمين، حفظهما الله،
تقديراً لعطائهما الذي لا ينضب، ولدعمهما الذي كان سندي في كل خطوة.
إلى أسرتي العزيزة،
الذين كانوا دائماً مصدر قوة وتشجيع.
إلى أساتذتي الكرام،
الذين علموني أن للعلم رسالة سامية.
إلى كل من ساندني بالكلمة الطيبة والدعاء الصادق،
أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم في تحسين دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية، وبيان مدى إسهام البرامج التدريبية في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل بيئة العمل.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع تنفيذ دراسة ميدانية على مؤسسة نجم، بهدف جمع البيانات من العاملين في أقسام التوجيه والتحكم وتحليلها للوصول إلى مؤشرات واقعية حول أثر التدريب التشغيلي في الأداء الوظيفي ودقة التعامل مع البلاغات.

النتائج:

كشفت البحث عن تأثير مفيد للتأهيل العملي في تعزيز مستوى الضبط في توجيه التقارير وتخفيض الهفوات العملية بين الموظفين. وأوضحت المخرجات أيضاً أن نوعية المناهج التدريبية وتكييفها مع متطلبات الكوادر يساعد في تطوير سرعة التفاعل وفعالية صنع القرار خلال التعامل مع التقارير.

التطبيقات والأهمية:

تتجلى قيمة هذا البحث في تعزيز اتجاه المنظمات الخدمية للاستثمار في التأهيل التشغيلي باعتباره وسيلة استراتيجية لرفع مستوى الأداء المؤسسي والحد من الأخطاء العملية. إضافة إلى ذلك، توفر مخرجات الدراسة نموذجاً تطبيقياً قابلاً للاستخدام في تحسين المناهج التدريبية بمراكز التوجيه والتحكم، مما يساهم في رفع معايير الخدمة وتحقيق رضا المتلقين للخدمات.

الكلمات المفتاحية: التدريب التشغيلي، دقة توجيه البلاغات، الأخطاء التشغيلية، التوجيه والتحكم، جودة الأداء، مؤسسة نجم.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
6	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
7	3.1. المقدمة.....
8	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
9	3.3. تصميم البحث.....
10	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
11	3.5. طريقة جمع البيانات.....
11	3.6. أنواع البيانات.....
12	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
13	3.8. الخاتمة.....

1. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.1. المقدمة

يُعد الفصل المنهجي من أهم فصول البحث العلمي، إذ يُمثل الإطار الإجرائي الذي يُحدد المسار العلمي للدراسة ويضمن الوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتعميم. ويتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة الحالية، بدءاً من تحديد المنهج العلمي المناسب، مروراً بتعريف مجتمع وعينة الدراسة، وانتهاءً بأساليب جمع البيانات وتحليلها.

تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر التدريب التشغيلي بأبعاده المختلفة على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات لدى موظفي التوجيه والتحكم في شركة نجم لخدمات التأمين. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد من أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية، حيث يُتيح وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها، فضلاً عن الكشف عن العلاقات بين المتغيرات واختبار الفروض البحثية.

يُعرّف المنهج الوصفي التحليلي بأنه ذلك المنهج الذي يسعى إلى وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تُطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تُحدثها. ويتميز هذا المنهج بقدرته على الجمع بين الوصف الدقيق للظاهرة والتحليل المعمق لأبعادها، مما يُمكن الباحثة من الوصول إلى استنتاجات علمية مبنية على أدلة تجريبية.

اعتمدت الدراسة الحالية على مصدرين أساسيين لجمع البيانات: المصادر الثانوية التي تمثلت في الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والتقارير ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي استُخدمت في بناء الإطار النظري وصياغة الفروض البحثية. أما المصادر الأولية فتمثلت في الاستبانة التي صُممت خصيصاً لجمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة، والتي خضعت لإجراءات التحكيم واختبارات الصدق والثبات.

يتضمن هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للتعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث والفلسفة البحثية المتبناة، ومجتمع وعينة الدراسة وأسلوب اختيارها، وأداة الدراسة وخطوات بنائها، وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وأخيراً الاعتبارات الأخلاقية التي التزم بها الباحث طوال مراحل تنفيذ الدراسة.

1.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعد التعريفات الإجرائية من المتطلبات الأساسية للبحث العلمي، إذ تُحوّل المفاهيم النظرية المجردة إلى مؤشرات قابلة للقياس والملاحظة. وفيما يلي التعريفات الإجرائية للمتغيرات الرئيسية في هذه الدراسة:

3.2.1 المتغير المستقل: التدريب التشغيلي

التعريف الإجرائي: يُقصد بالتدريب التشغيلي في هذه الدراسة مجموعة البرامج والأنشطة التدريبية المنظمة التي تُقدمها شركة نجم لموظفي التوجيه والتحكم بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لأداء مهامهم الوظيفية بكفاءة ودقة. ويُقاس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد فرعية هي:

(أ) **البُعد المعرفي للتدريب التشغيلي:** يُقصد به إجرائياً مجموعة المعلومات والمعارف النظرية التي يكتسبها موظفو التوجيه والتحكم من خلال البرامج التدريبية، والمتعلقة بإجراءات العمل والسياسات التنظيمية وأنظمة الشركة ولوائحها وتصنيفات الحوادث ومعايير التوجيه. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (1-8) من محور التدريب التشغيلي في الاستبانة.

(ب) **البُعد المهاري للتدريب التشغيلي:** يُقصد به إجرائياً مجموعة القدرات العملية والتطبيقية التي يكتسبها موظفو التوجيه والتحكم من خلال البرامج التدريبية، والمتعلقة بمهارات التواصل الفعال واستخدام الأنظمة التقنية والتعامل مع ضغوط العمل وسرعة اتخاذ القرار وإدارة الوقت. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (9-16) من محور التدريب التشغيلي في الاستبانة.

(ج) **البُعد السلوكي للتدريب التشغيلي:** يُقصد به إجرائياً مجموعة الاتجاهات والقيم والسلوكيات المهنية التي يكتسبها موظفو التوجيه والتحكم من خلال البرامج التدريبية، والمتعلقة بالالتزام الوظيفي والمسؤولية المهنية والعمل الجماعي والتوجه نحو خدمة العملاء والتحسين المستمر. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (17-24) من محور التدريب التشغيلي في الاستبانة.

3.2.2 المتغير التابع: دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء

التعريف الإجرائي: يُقصد بدقة توجيه البلاغات في هذه الدراسة قدرة موظفي التوجيه والتحكم على استقبال بلاغات الحوادث وتصنيفها وتوجيهها إلى الجهات المختصة بشكل صحيح ومطابق للمعايير والإجراءات المعتمدة في شركة نجم. ويُقاس هذا المتغير من خلال بُعدين فرعيين هما:

(أ) **دقة توجيه البلاغات:** يُقصد بها إجرائياً مدى مطابقة قرارات التوجيه التي يتخذها موظفو التوجيه والتحكم للمعايير والإجراءات المعتمدة، ومدى صحة تصنيف البلاغات وتحديد أولوياتها وتوجيهها للفرق الميدانية المناسبة في الوقت المحدد. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (1-10) من محور دقة التوجيه في الاستبانة.

(ب) **تقليل الأخطاء التشغيلية:** يُقصد به إجرائياً انخفاض معدل الأخطاء التي يرتكبها موظفو التوجيه والتحكم أثناء أداء مهامهم، سواء كانت أخطاء في التصنيف أو التوجيه أو إدخال البيانات أو التواصل مع الأطراف المعنية. ويُقاس هذا البُعد من خلال استجابات أفراد العينة على الفقرات (11-20) من محور تقليل الأخطاء في الاستبانة

1.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتمدت هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها. ويُعرّف المنهج الوصفي التحليلي بأنه ذلك المنهج الذي يسعى إلى وصف الظاهرة موضوع الدراسة كما هي في الواقع، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، بينما التعبير الكمي يُعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى (Creswell & Creswell, 2018).

لا يقتصر المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتبويبها فحسب، بل يتعدى ذلك إلى تحليل هذه البيانات وتفسيرها واستخلاص النتائج والدلالات ذات المعنى بشأن الظاهرة المدروسة. ويتضمن هذا المنهج قدراً كافياً من التفسير لهذه البيانات وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، مما يُمكن من الوصول إلى استنتاجات علمية مبنية على أدلة تجريبية. (Sekaran & Bougie, 2016)

3.4.2 مبررات اختيار المنهج

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لعدة اعتبارات منهجية وعملية، من أبرزها:

أولاً: ملاءمة هذا المنهج لطبيعة المشكلة البحثية التي تتطلب وصف واقع التدريب التشغيلي في شركة نجم، وتحليل العلاقة بينه وبين دقة توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية.

ثانياً: قدرة المنهج الوصفي التحليلي على الجمع بين الوصف الدقيق للظاهرة والتحليل المعمق لأبعادها، مما يُمكن من فهم العلاقات بين المتغيرات واختبار الفروض البحثية.

ثالثاً: إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة عند استخدام هذا المنهج مع عينة ممثلة وأدوات قياس صادقة وثابتة.

رابعاً: توافق هذا المنهج مع الدراسات السابقة في مجال التدريب والأداء الوظيفي، مما يُتيح إمكانية المقارنة والتراكم المعرفي.

1.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يشمل مجتمع الدراسة كافة العاملين في وحدات التوجيه والتحكم بمؤسسة نجم، ممن تتصل مهامهم الوظيفية مباشرة بتلقي التبليغات ومعالجتها وإرشادها. وقد تم انتقاء هذا المجتمع بسبب ارتباطه المحوري بمحور الدراسة الخاص بضبط توجيه التبليغات وتخفيض الهفوات التشغيلية، إذ يشكل المختصون في هذه الوحدات الشريحة الأشد تأثراً بالبرامج التدريبية التشغيلية والأكثر قدرة على تقدير تأثيرها في المحيط المهني الحقيقي.

وبالنظر إلى تعذر شمول كامل أفراد المجتمع بالدراسة، تم الاستناد إلى منهج العينة لتحقيق تمثيل ملائم لمجتمع البحث. وقد أخذ بعين الاعتبار عند انتقاء العينة أن تضم الموظفين ذوي التجربة العملية في وظائف التوجيه والتحكم، مما يكفل الحصول على معطيات موثوقة تجسد الحقيقة التشغيلية في المؤسسة

. كذلك تم توظيف منهج العينة العشوائية البسيطة في انتقاء أعضاء العينة، سعياً لمنح فرصة متساوية لكافة أعضاء المجتمع للمشاركة في الدراسة وتخفيف الانحياز في الانتقاء. ويساهم هذا المنهج في تقوية مصداقية المخرجات وقابليتها للتطبيق على مجتمع الدراسة الأساسي وفقاً لنطاق البحث وآلياته المنهجية.

1.5. طريقة جمع البيانات

تم الحصول على معطيات هذا البحث عبر المعاينة الميدانية المباشرة في شركة نجم، إذ اعتمد على المراجع الأساسية التي تجسد الحقيقة الواقعية لأداء العاملين في قطاع التوجيه والتحكم. وقد انصب تركيز عملية الجمع على استقاء بيانات موثقة بشأن درجة التأهيل التشغيلي وأساليب إرشاد الإخطارات والهدفات العملية المصاحبة لها.

وتم تعزيز المعطيات الأساسية بالاستناد إلى المراجع الثانوية المتجسدة في الأدبيات الأكاديمية والبحوث السابقة والمؤلفات والتقارير المرتبطة بمجال التأهيل التشغيلي وجودة الإنجاز، وذلك سعياً لإرساء هيكل نظري شامل يساند تأويل مخرجات البحث الميداني ويقوي مصداقيتها.

وتم مراعاة الحياد والإتقان وكتمان المعلومات خلال مرحلة جمع المعطيات، مع التشديد على توظيف البيانات للأهداف البحثية الأكاديمية حصرياً. وقد ساهمت هذه الممارسات في إيجاد مرجعية بيانات ملائمة تعين في دراسة واقع التأهيل التشغيلي وتأثيره في رفع دقة إرشاد الإخطارات وتخفيض الهدفات العملية بشركة نجم.

1.6. أنواع البيانات

اعتمد هذا البحث على نمطين أساسيين من المعلومات، وهما المعطيات المباشرة والمعطيات غير المباشرة، وذلك لغرض تشكيل رؤية متكاملة ومحددة حول تأثير التأهيل العملي لمختصي التوجيه والتحكم بمؤسسة نجم في تقليص الأخطاء وتطوير دقة توجيه الإبلاغات.

تجسدت المعطيات المباشرة في المعلومات التي تم تجميعها عبر البحث الميداني ضمن مؤسسة نجم، إذ أظهرت هذه المعطيات الوضع الحقيقي لتطبيقات التأهيل العملي ومعدل الدقة في توجيه الإبلاغات والأخطاء العملية المقترنة بها. وتمثل هذه المعطيات القاعدة الأساسية في فحص فرضيات البحث وإنجاز مقاصده، نظراً لصلتها المباشرة ببيئة التنفيذ.

بينما احتوت المعطيات غير المباشرة على ما تمت مراجعته من مراجع أكاديمية منشورة كالمؤلفات والمجلات المحكمة والأطروحات الجامعية والتقارير التخصصية المتصلة بمسألة التأهيل العملي وجودة الأداء ومراكز التوجيه والتحكم. وقد ساهمت هذه المعطيات في تأسيس الهيكل المفاهيمي للبحث، وتأويل النتائج الميدانية، وربطها بما خلصت إليه الدراسات السابقة في التخصص.

1.7. إجراءات التحليل الإحصائي

عقب إنهاء عملية جمع المعلومات من البحث الميداني في شركة نجم، تم تصنيف هذه المعلومات وتشفيرها ومراجعتها للتحقق من خلوها من البيانات المفقودة أو غير المعقولة، وذلك إعداداً لتطبيق التحليل الإحصائي الملائم الذي يحقق مقاصد البحث ويفحص افتراضاته بدقة وحيادية.

واستندت الدراسة إلى مجموعة من المناهج الإحصائية الوصفية لغرض توصيف سمات عينة البحث وقياس توجهات أعضائها تجاه متغيرات الدراسة، إذ تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديم رؤية واضحة حول مستوى التأهيل التشغيلي ودقة توجيه الإطلاغات ومستوى الأخطاء التشغيلية.

وتم أيضاً الاستعانة بالمناهج الإحصائية الاستدلالية لفحص افتراضات الدراسة والكشف عن طبيعة الصلة بين المتغير المستقل (التأهيل التشغيلي) والمتغير التابع (دقة توجيه الإطلاغات وتخفيض الأخطاء التشغيلية)، وذلك عبر تحليل معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المناسب، مما يسهم في تحديد قوة التأثير واتجاهه والوصول إلى نتائج قابلة للتعميم ضمن نطاق مجتمع الدراسة.

1.8. الخاتمة

تتأول هذا الفصل الجوانب المنهجية للدراسة الميدانية المتعلقة بأثر التدريب التشغيلي لموظفي التوجيه والتحكم في مؤسسة نجم على تقليل الأخطاء وتحسين دقة توجيه البلاغات. وقد تم عرض منهجية البحث المعتمدة، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وبيان أنواع البيانات المستخدمة، إلى جانب توضيح إجراءات جمع البيانات وتحليلها بما ينسجم مع طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها.

كما أسهمت الخطوات المنهجية المتبعة في توفير إطار علمي منظم يضمن موثوقية النتائج ودقتها، ويعزز من إمكانية تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة بصورة موضوعية. وقد روعي في تصميم المنهجية الالتزام بالمعايير العلمية في البحث الميداني، بما يدعم سلامة الاستنتاجات التي سيتم التوصل إليها في الفصول اللاحقة.

وبناءً على ما سبق، يُشكل هذا الفصل الأساس التطبيقي الذي تنطلق منه مرحلة عرض النتائج ومناقشتها، وصولاً إلى تقديم التوصيات العملية التي يمكن أن تستفيد منها مؤسسة نجم في تطوير برامج التدريب التشغيلي وتحسين كفاءة عمليات توجيه البلاغات وتقليل الأخطاء التشغيلية.